

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso No. 5569-5-2018

LAS CONDES, cuatro de julio de dos mil dieciocho. -

VISTOS:

A fs. 24 y ss don **Andrés José Schuler Aldunate**, Abogado, domiciliado en Av. Nueva Tajamar 481, Torre Sur, Oficina 1101, Comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **TELEFÓNICA MOVILES CHILE S.A.**, RUT 76.124.890-1, en adelante **Movistar**, representada por don **Roberto Muñoz Laporte**, ambos domiciliados en Av. Providencia 111, Comuna de Providencia, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en que habría incurrido la proveedora denunciada al enviar a su correo electrónico cobros en relación a un número de celular que no le pertenece; Que, no obstante asumir la querellada el error, señalando que el número correspondía a otra persona, las cuentas habrían seguido llegando, no obstante presentar reclamos ante el Servicio Nacional del Consumidor y Superintendencia de Telecomunicaciones; y, además que, no se habría dado cumplimiento a la compensación acordada con motivo de las molestias sufridas, consistentes en el cambio de su equipo celular, por un Samsung Galaxy S8 y Samsung Gear S3, sin costo, solicitando se condene a la querellada al máximo de la multa que establece la ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$ 700.000.-** por concepto de daño emergente; **\$ 500.000.-** por daño moral; y la diferencia de **\$ 2.153.128.-** correspondientes a lucro cesante, atendido el tenor de su libelo a fs. 26; más reajustes, intereses y costas; **acciones que fueron notificadas a fs. 44.**

A fs. 42 don **Matías Ruiz Leiva**, abogado, en representación de **Movistar**, ambos con domicilio en Isidora Goyenechea 3120, piso 16, Comuna de Las Condes, formula declaración indagatoria, señalando que a su representada no le constan los hechos señalados en la denuncia, sin perjuicio de lo cual recabará los antecedentes necesarios a fin de efectuar descargos en la oportunidad procesal correspondiente.

A fs. 58 y 59 se lleva a efecto el comparendo de estilo con asistencia de las partes, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 60 rola Acta de diligencia llevada a efecto ante el Tribunal con asistencia de las partes, consistente en la audición de un CD que contiene la

grabación de una conversación entre el actor y una ejecutiva del Call Center de Movistar, en relación a los hechos materia de autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que, en relación a los cargos formulados por don Andrés Schuler Aldunate, con motivo de cobros improcedentes que le efectuara la querellada, en relación a un número de celular, correspondiente a una cuenta que no le pertenece, al contestar a fs. 45 y ss las acciones deducidas en su contra, Movistar admite que en el período entre el 23 de junio y 25 de agosto de 2017, la Línea No. 9899994942, estuvo asociada al No. de cliente 34039180 y al No. de RUN del querellante, lo que produjo que fueran facturados a su nombre, servicios que no fueron contratados por él; Agrega, que constatado lo anterior, se habría procedido al facturar al cliente respectivo los servicios prestados, emitiéndose además, las notas de crédito pertinentes en beneficio del querellante.

SEGUNDO: Que, debe tenerse presente lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en cuanto establece, que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."

TERCERO: Que, de acuerdo al mérito de la querella de autos, habiéndose allanado la parte de Movistar en orden a que efectivamente habría efectuado cobros al querellante en relación a un servicio no contratado, permite dar por establecido que ha incurrido en infracción a la norma citada en el considerando precedente, resultando procedente acoger la denuncia de fs. 24 y ss en su contra, en este punto.

CUARTO: Que, no releva a Movistar de la responsabilidad establecida en el considerando precedente, el hecho de haber procedido a reversar los cobros improcedentes efectuados al querellante, según acredita con las Notas de Crédito que acompaña a fs. 55 y ss, no objetadas de contrario.

QUINTO: Que, respecto del actuar infraccional que atribuye el querellante a Movistar, en cuanto a no haber dado cumplimiento a la compensación pactada por vía telefónica, con motivo de los hechos materia de autos, consistente en el cambio de equipo telefónico sin costo para el actor, manifestando Movistar tanto en su defensa a fs. 45 y ss, así como en los descargos que presenta en los reclamos formulados por el querellante en su contra ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Servicio Nacional del Consumidor, según consta de los antecedentes agregados a fs. 15, 51, 52 y 54, en que señala que esto no es

efectivo, por cuanto la compañía no entrega indemnizaciones ni compensaciones de ninguna naturaleza a sus usuarios, no existiendo soportes ni registro que acrediten algún ofrecimiento de su parte a don Andrés Schuler en tal sentido.

SEXTO: Que, del examen del Acta de fs. 60, correspondiente a la diligencia de audición de CD, que contiene la conversación en que según el actor la denunciada se habría comprometido al cambio de equipo, documento que no fue objetado por las partes, de la lectura de su contenido si bien aparece la exigencia del querellante en tal sentido, no consta respuesta afirmativa, ni compromiso alguno de la querellada, razón por la cual los hechos denunciados en este punto deben ser desestimados.

En lo civil:

SÉPTIMO: Que, don Andrés Schuler Aldunate, en el primer otrosí de la presentación de fs. 24 y ss, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando se condene a Movistar a pagar la suma de **\$700.000.-** por concepto de daño emergente, de **\$ 2.153.128.-** por lucro cesante, y la suma de **\$ 500.000.-** por concepto de daño moral.

OCTAVO: Que, si bien de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, que señala: “El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”; el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; cabe señalar, que dicho daño debe ser acreditado de acuerdo a las reglas de la prueba establecidas en nuestra legislación en el artículo 1698 y siguientes del Código Civil.

NOVENO: Que, las Notas de Crédito que acompaña la demandada a fs. 55 y ss, en relación al documento de fs. 52, que aporta la misma parte, consistente en el Informe a la Subsecretaría de Telecomunicaciones en orden al cumplimiento de Resolución Exenta No. 13806/17, haciendo presente que con fecha 4 de septiembre de 2017, se realizó rebaja del total del monto facturado erróneamente al demandante, por la suma de \$ 49.790 y con fecha 26 de diciembre de 2017, se habría realizado el descuento de \$ 2.269.-, restantes, tratándose de antecedentes no objetados de contrario, que acreditan que los cobros improcedentes efectuados al demandante fueron revertidos, no existiendo más daño emergente a evaluar, será desestimado; Que, en relación al cobro por lucro cesante no fue presentado antecedente probatorio alguno, que permita regular indemnización por este concepto; y, Que, en cuanto al daño moral, se regula prudencialmente en el monto de **\$100.000.-** toda vez que, si bien, existen molestias e inconvenientes en los hechos materia de autos, el actor no ha acreditado por medio de prueba alguno, que tal circunstancia le acarrearía

otros traumas adicionales, suma respecto de la cual no se otorgarán reajustes ni intereses, al no ser procedentes en este rubro.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos pertinentes de la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge la querella de lo principal de fs. 24 y ss y se condena a **Telefónica Móviles Chile S.A.- Movistar-** representada por don **Roberto Muñoz Laporte** a pagar una multa equivalente en pesos a **20 UTM (veinte unidades tributarias mensuales)** por infringir lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al efectuar cobros improcedentes a don Andrés José Schuler Aldunate.

b) Que, se acoge la demanda civil del primer otrosí fs. 24 y ss deducida por don Andrés José Schuler Aldunate, sólo en cuanto se condena a **Telefónica Móviles Chile S.A., Movistar,** a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 100.000.- por concepto de daño moral, con costas.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal en contra de la representante ya individualizada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

**Déjese copia en el Registro de sentencias del Tribunal.
Notifíquese personalmente o por cédula.**

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS- Secretaria**

