

Calama, a nueve de abril de dos mil dieciocho.

**Vistos:**

A fojas 29, rola querella por Infracción a la Ley N°19.496, sobre protección de los Derechos de los Consumidores, interpuesta por la abogada doña Carolina Sagredo Guzmán, en representación de la Asociación Indígena Consejo de Pueblos Atacameños en contra Entel PCS telecomunicaciones S.A., representada por doña Lady Campos, en consideración a los siguientes antecedentes: Que, con fecha 17 de octubre de 2016, el anterior Presidente de la Asociación Indígena, contrató de forma unilateral, sin consulta a la Asamblea de Comunidades, el servicio de internet dedicado en las oficinas de Entel Calama. Debido a estas y otras irregularidades que sucedieron, el antiguo presidente dejó su cargo e inicio una nueva administración con fecha 11 de enero de 2017. Este contrato se firmó por un plazo de 36 meses y asciende a un valor mensual de aprox. \$468.000.- grupo contrato N°329006- códigos 10000348673 y 10000348672. Los servicios que se contrataron se destinaron a dos domicilios y ambos domicilios eran usados de acuerdo a un contrato de arrendamiento, los que debieron ser terminados porque la administración anterior no dejó dineros para continuar con el pago, razón por la cual los servicios de internet, jamás han sido utilizados. En el mes de abril de 2017, la nueva directiva toma conocimiento de esta situación y comienza a averiguar el monto y origen de la deuda con Entel, de este modo se gestionan los dineros para pagar y poner fin al contrato que se celebró sin autorización de la Asamblea de representantes, de acuerdo a la costumbre indígena. Por ello con fecha 29 de mayo de 2017 se pagaron 05 facturas adeudadas por un monto total de \$2.735.000.- con lo que la deuda quedó al día a esa fecha; junto con lo anterior, se solicita el término del contrato de acuerdo al derecho que



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

tiene los consumidores de servicio de telecomunicaciones en la oficina de Entel de Calama. Sin embargo, este derecho es negado por Entel, en tanto el contrato contendría una cláusula que obliga al consumidor a indemnizar el término de contrato. En esa misma fecha, la ejecutiva de atención doña Marcela Poblete informa a través de correo electrónico que: "En cuanto a códigos de servicio 10000348673 y 10000348672 los cuales corresponden a internet dedicado Mpls, informo que estos están con contrato vigente hasta el 17 de octubre de 2019 por ende al dar término anticipado de servicio debe cancelar multa la cual es de 110,9 UF + IVA por cada uno de los códigos". Ante la gravedad de la situación la Asociación decide presentar un reclamo a Entel a fin de reiterar la arbitrariedad del contrato que se pretende obligar a mantener so pena de pagar aprox., \$3.516.367.- por cada contrato, esto es, un total de \$7.032.734.- valor UF a la época. Luego con fecha 01 de junio de 2017 se presenta reclamo telefónico al ejecutivo don Alberto Díaz a quien además se le solicita una copia del contrato, Entel responde a través de correo electrónico; "internet dedicado Calama, cuota 7/36 por 6.76 UF+IVA, velocidad 10 MB, indemnización 137.2 UF con descuento de un 16.3%; internet dedicado en San Pedro, cuota 7/36 por 8,19 UF+IVA, velocidad 20 MB, indemnización 166.3 UF con descuento de un 30.9% Total a pagar 114,8 UF + IVA". Como se puede apreciar los montos entregados como indemnización o multa para poner fin al contrato difieren entre cada ejecutivo, señalando el último un monto sin el descuento aplicado y causando confusión en el consumidor respecto del monto total de la sanción que quiere imponer el proveedor. Por su parte el ejecutivo Alberto Díaz, envía copia de sólo uno de los contratos referidos al punto de conexión ubicado en calle Conde Duque de Calama por lo que no envía el contrato del inmueble en la comuna de San Pedro de Atacama,



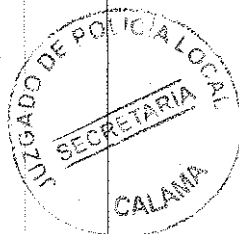
ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

revisando este contrato de adhesión, no se desprende la cláusula que le da derecho al proveedor para impedir el termino de contrato por el consumidor. Ante la negativa de la empresa a poner término al contrato, con fecha 12 de junio de 2017 se presenta reclamo administrativo ante SERNAC, cual fue respondido por el proveedor con fecha 23 de junio de 2017 de manera negativa pues reitera su postura de cobrar indemnización. Del examen de la respuesta de la empresa resulta sorprendente que el rechazo se funda en razones distintas a las señaladas por los ejecutivos de Entel, señalando en vez de un monto fijo este dependería del número de meses faltantes para cumplir el contrato a 36 meses. La respuesta del proveedor no es clara e induce a error porque el contrato enviado a la Asociación indígena por el ejecutivo Alberto Díaz, ni siquiera contempla una clausula décima quinta como se puede apreciar del simple examen del documento que esta parte adjunta en la causa. Así también la empresa Entel en su carta de respuesta tampoco adjunto el contrato al que hace referencia en su respuesta por medio de SERNAC. Solicitando que se apliquen las multas máximas que establece la ley.

A, fojas 19 se cita a las partes a audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que tendrá lugar el día 05 de octubre de 2017, a las 09:30 horas.

A, fojas 86 rola contestación por parte de la abogado María José Bacían Cielo, en representación de la querellada; señalando los siguientes argumentos: según consta en los registros, la Asociación Indígena Consejo Atacameño, suscribió con Entel, los siguientes contratos con internet dedicado; Contrato de internet dedicado N°70435915, servicio con renta mensual de 8,19 UF+IVA, suscrito por un plazo de 36 meses, para dirección ubicado en San Pedro de Atacama, Y



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Juzgado de Policía Local  
Calama

Contrato de internet dedicado N°10000348673, servicio con renta mensual de 6,76 UF+IVA, suscrito por un plazo de 36 meses, para dirección ubicado en calle Conde Duque 1639, villa Ayquina de la Ciudad de Calama. Los contratos mencionados, tiene una vigencia de 36 meses, por lo que la denunciante puede poner término anticipado del contrato cuando lo estime conveniente, sin perjuicio de lo anterior la Asociación no ha efectuado ninguna renuncia formal a los servicios suscritos. Por lo que la denunciante confunde dos cosas; específicamente su derecho a poner término a los contratos suscritos con las condiciones pactadas por las partes. De esta forma la representada se ha limitado a la informar a la Asociación denunciante que el termino contractual implica la aplicación de la cláusula decima quinta contenida en el Anexo a los contratos, pero jamás se ha impedido el termino contractual. Para dar cuenta de lo anterior, podemos citar la respuesta que la representada otorgó a la denunciante en virtud de su reclamo a SERNAC "cabe señalar que dichos servicios pueden ser finalizados cuando el usuario lo estime conveniente, sin embargo es importante mencionar que los servicios incluyen cláusulas especiales relacionadas con el termino de ellas, como el compromiso de pago de las mensualidades pactadas por contrato en caso de cierre antes de la fecha estipulada o si no existiera factibilidad técnica para el traslado del servicio. Por tanto no existiendo la renuncia formal a los contratos suscritos, Entel, sigue facturando por servicios que se encuentran operativos en las direcciones solicitadas por la Asociación, existiendo a la fecha una factura impaga. Ahora bien, respecto de lo que alega la denunciante, que en el contrato existirían cláusulas abusivas, hay que destacar, que estas cláusulas no son antojadizas, ni abusivas, sino que obedece única y exclusivamente a los costos que implica para

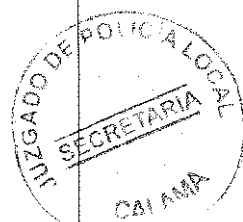


ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Juzgado de Policía Local  
Calama

Entel instalar una red de internet dedicado, es decir, internet exclusivo para el cliente. En efecto, el servicio contratado por la Asociación, implicó habilitar una red especial para el cliente, costo que se justifica el plazo del contrato relativo a este servicio, dado su elevado costo de instalación, Entel lo prorratea junto con el cobro de las facturas, en las cuotas acordadas con cada cliente, es del caso, 36 cuotas. Por lo que el cobro de las cuotas restantes no es abusivo ni ilegal; Es más, obedece a un contrato celebrado libremente entre las partes, por lo que no es posible sostener ni concluir que Entel, debe asumir los costos de haber instalado internet dedicado prorrateado en el periodo de tres años. Tal contrato efectivamente fue negociado en particular con el contratante, prueba de ello es que el contrato no es tipo y se fijó el cargo en atención al costo de instalación que se tuvo para el caso concreto. Por tanto, abusivo es lo que pretende la denunciante, es desconocer cláusulas acordadas voluntariamente amparándose en la ley 19.496 con el fin de eludir sus obligaciones.

A fojas 96, se celebra comparendo de estilo, con la asistencia de la parte denunciante representada por sus abogados doña Carolina Sabredo Guzmán y don Juan Carlo Ocayo Rivera y por la parte querellada su abogado María Vacían Cielo. Las partes ratifican sus presentaciones. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce. Se recibe la causa aprueba. Prueba documental; la parte denunciante ratifica los documentos acompañados rolante a fojas 01 a 27 inclusive; la parte querellada ratifica los documentos acompañados en la contestación. Prueba testimonial de la querellante: presta declaración don Eduardo Isidro Ildenfonso Carpachay, quien juramentado en forma legal testifica en audiencia.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

**Considerando:**

**Primero:** Que, se ha presentado denuncia por Infracción a la Ley N°19.496 por la Asociación Indígena Consejo de Pueblos Atacameños, representa por su abogado Carolina Sagredo Guzmán en contra de Entel PCS Telecomunicaciones S.A., representada para estos efectos por doña Lady Campos, por las siguientes consideraciones; que con fecha 17 de octubre de 2016, se celebró un contrato de prestación de servicios de internet dedicado con la denunciada por el expresidente de la Asociación Indígena Consejo de Pueblos Atacameños, para dos inmuebles arrendados por la Asociación uno en la ciudad de Calama y otro en el poblado de San Pedro de Atacama. En abril de 2017, la nueva directiva toma conocimiento de esta situación y gestiona los montos para pagar y poner fin al contrato de prestación de servicios de internet, con fecha 29 de mayo de 2017 la Asociación pagó 05 facturas adeudados a Entel por la suma de \$2.735.912.- y solicitando el término del contrato en las oficinas de Entel de Calama, sin embargo este derecho es negado por Entel ya que contiene cláusulas que obliga al consumidor a indemnizar el término del contrato. Ante tal situación la Asociación reclama y solicita información respectiva de los contratos, a lo que Entel a través de sus ejecutivos responden y entregan cierta documentación en don se señalan los montos a pagar para poner fin de forma anticipada al contrato. Hechos que revisten negación de derechos a los consumidores de servicios telecomunicaciones y abusos por contener el contrato cláusulas abusivas en virtud de artículo 16 letra g) y además que la denunciada vulnera el artículo 3 letra b) en cuanto al derecho de información veraz y oportuna, todos de la Ley N°19.496.

**Segundo:** Que, para acreditar los hechos de la denuncia rola documental de fojas 01 a 27 donde constan; Certificado



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

electrónico de vigencia de la Asociación Indígena Consejo de Pueblos Atacameños, otorgado por CONADI; 1.- Contrato de Arrendamiento de fecha 01 de octubre de 2017 y termino de contrato de inmueble de fecha 01 de febrero de 2017, ubicado en calle Futura Pachamama N°162, sitio 6, manzana C, población Lickananatay de San Pedro de Atacama, 2.- Termino de contrato de arrendamiento de fecha 24 de febrero de 2017 de inmueble ubicado en calle Conde Duque N°1639, villa Ayquina de Calama, 3.- Set de facturas canceladas el 29 de mayo de 2017 en Entel oficina Calama, 4.- Correo electrónico enviado por ejecutivo de atención doña Marcela Poblete con fecha 29 de mayo de 2017, 5.- Correo electrónico enviado por ejecutivo de atención don Alberto Díaz con fecha 01 de junio de 2017 a la Asociación, 6.- Correo electrónico enviado por ejecutivo de atención don Alberto Díaz con fecha 01 de junio de 2017 a la Asociación, 7.- Correo electrónico enviado por ejecutivo de atención don Alberto Díaz con fecha 01 de junio de 2017, en que remite copia de uno de los contratos de servicio de internet, 8.- Contrato de servicio internet dedicado con Entel Empresas de fecha 17 de octubre de 2016, 9.- Reclamación de Consejo de Pueblos Atacameños presentado en el portal de SERNAC con fecha 12 de junio de 2017, 10.- Carta de "Informe de Cierre" enviada por SERNAC a la Asociación de fecha 23 de junio de 2017, 11.- carta de fecha 19 de junio de 2017 enviada por Entel a SERNAC, informado que no acoge el reclamo y captura de pantalla de derechos de los usuarios de Telecomunicaciones.

**Tercero:** Que, contestando querrela infraccional, la abogado doña María José Bacian Cielo, en representación de la denunciada, señala: que en los registros, aparece que la Asociación Indígena Consejo Atacameños, suscribió con Entel los siguientes contratos; Contrato de internet dedicado N°70435915, servicio con renta mensual de 8,19 UF+IVA,



**ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL**

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

suscrito por un plazo de 36 meses, para dirección ubicado en San Pedro de Atacama, Y Contrato de internet dedicado N°10000348673, servicio con renta mensual de 6,76 UF+IVA, suscrito por un plazo de 36 meses, para dirección ubicado en calle Conde Duque 1639, villa Ayquina de la Ciudad de Calama. De esta forma la representada se ha limitado a la informar a la Asociación denunciante que el termino contractual implica la aplicación de la cláusula decima quinta contenida en el Anexo a los contratos, pero jamás se ha impedido el termino contractual. A lo cual esta cláusula no es antojadiza, ni abusivas; sino que obedece única y exclusivamente a los costos que implica para Entel instalar una red de internet dedicado, es decir, exclusivo para el cliente, por lo que su cobro no es abusivo ni ilegal, obedece a un contrato celebrado libremente entre las partes. Por lo que no es posible sostener ni concluir que Entel debe asumir el costo de haber instalado internet dedicado prorrateado en el periodo de 3 años. Tal contrato fue negociado con el particular, prueba de ello es que no es un contrato tipo y se fijó el cargo en atención al costo de instalación que se tuvo para el caso concreto, por lo que pretende la denunciante es desconocer clausulas acordadas voluntariamente. En cuanto a la infracción a los artículos 3 letra b) y 16 letra g), en primer lugar; señala que los hechos que constan en autos no acreditan que la representada no haya informado responsablemente de los servicios de internet, ya que se respondió a los requerimientos y se entregó copia íntegra de los contratos suscritos. En segundo lugar; en cuanto a la cláusula décimo quinta, punto 15.1, de los contratos de internet dedicado, en el cual se pactó y acordó que el término anticipado del contrato implicaría el pago de rentas convenidas hasta el término del periodo, por lo que en caso



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



Juzgado de Policía Local  
Calama

alguno corresponden a cláusulas contrarias a la buena fe o que establezcan un desequilibrio entre las partes.

**Cuarto:** Que, para acreditar los hechos de la denuncia rola documental de fojas 47 a 85 donde constan: 1.- Contrato de Internet dedicado N°70435915, código de servicio 10000348672, servicio con renta mensual de 8.19 UF + IVA, suscrito por un plazo de 36 meses, para dirección ubicado en San Pedro de Atacama; 2.- Contrato de Internet dedicado N°70435933, código de servicio 10000348673, servicio con renta mensual de 6.76 UF + IVA, suscrito por un plazo de 36 meses, para dirección ubicada calle Conde Duque 1639, villa Ayquina de Calama; 3.- copia del detalle de las facturaciones emitidas, pagos efectuados y deuda actual de la denunciante; 4.- copia de factura N°16137797 con vencimiento 16 de junio de 2017; 5.- copia de reclamo R2017131542957 interpuesto ante SERNAC por la Asociación Indígena de los Pueblos Atacameños y 6.- copia de carta de respuesta de fecha 19 de junio de 2017, emitida por Entel respecto al reclamo anteriormente señalado.

**Quinto:** Que, este tribunal se prenuñciara pretéritamente, a la excepción de prescripción señalada por la querellada en su libelo de defensa y al contexto de antecedentes arribados a la causa y en conformidad a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el artículo 14 de la Ley N°18.287, aplicable a estos autos en concordancia con el artículo 50 B) de la Ley N°19.496, permite a este tribunal concluir: La denunciada señala fundamentando tal excepción, que ha transcurrido con creces los 6 meses que dispone la ley del ramo en su artículo 26; en este sentido la defensa de la querellada, yerra en atención a la fecha en la cual principia el hecho que reviste el carácter de infracción en razón de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, la denunciada de autos alega que se debe computar el tiempo en razón de la fecha de celebración de los contratos ocurrida en

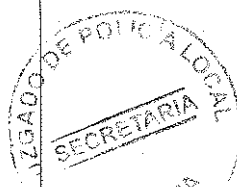


ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

octubre de 2016; situación que este sentenciador estima un argumento "in absurdum"; ya que tal afirmación, es atentatoria contra el sentido común y las disposiciones de la Ley N°19.496, en razón que se estaría vedando la posibilidad de accionar a los consumidores una vez cumplidos los 6 meses de ejecución de cualquier contrato de prestación de servicios que tenga una extensión más allá de los 6 meses, lo que implica una preclusión de la acción reclamatoria ante los Juzgados de Policía Local solo por el transcurso del tiempo, no importando si posterior a los 6 meses de celebrados los contratos se materialicen hechos infraccionales; atendido a que es notorio y de público conocimiento que los contratos de prestación de servicios comunicacionales, son efectivamente contratos de adhesión y con imposición a suscribir los servicios por varios meses o años, como en el caso sub lite. A mayor abundamiento, por los antecedentes reunidos, el hecho que reviste es carácter de infracción a los derechos de los consumidores tendría su génesis con fecha 29 de mayo de 2017, y se presentó la denuncia respectiva con fecha 11 de agosto del mismo año, por lo cual, la acción se encuentra amparada por la Ley en razón de su ejercicio; por lo que este tribunal desoirá tal excepción por ser improcedente.

**Sexto:** Que, los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el artículo 14 de la Ley N°18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley N°19.496, permite a este tribunal concluir: 1.- Que efectivamente se celebró válidamente entre las partes un contrato de adhesión consistente en prestación de servicios comunicacionales (Internet Dedicado) que tiene por objeto tal prestación para dos inmuebles uno ubicado en la ciudad de Calama y otro en el poblado de San Pedro de Atacama; 2.- Que con fecha 29 de mayo de 2017, se pagan facturas correspondientes al servicio



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

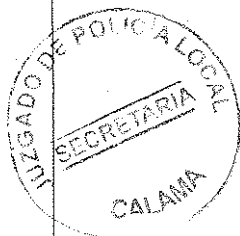
contratado por la denunciante para dejar en saldo cero tales deudas con la proveedora Entel. 3.- Con misma fecha anterior la querellante solicita el término de la relación contractual que liga a la Asociación Consejo de Pueblos Atacameños con Entel PCS Telecomunicaciones S.A., a lo cual en primera oportunidad una ejecutiva de la compañía doña Marcela Poblete le señala que para terminar el contrato deben pagar una multa de 110,9 UF + IVA por cada uno de los códigos como se desprende de documental rolante a fojas 13; en este mismo ribete, con fecha 01 de junio de 2017 vía correo electrónico se le informa a la Asociación, mediante el ejecutivo don Alberto Díaz Rodenas, el cálculo por indemnización de los servicios por internet dedicado del contratos correspondiente a ambos códigos (dos domicilios) el cual es distinto al proporcionado por la ejecutiva Poblete y se adjunta copia del contrato como se desprende de documental de fojas 14 y 15 respectivamente; 4.- Con fecha 19 de junio de 2017 rolante a fojas 26 y 83, la querellada responde al reclamo administrativo realizado ante SERNAC, indicando: "...que dichos servicios pueden ser finalizados cuando el usuario lo estime conveniente, sin embargo es importante mencionar que los servicios antes mencionados incluyen cláusulas especiales relacionadas con el termino de ellos, como el compromiso de pago de las mensualidades pactadas por contrato en caso de cierre antes de la fecha estipulada o si no existiera factibilidad para el traslado del servicio"; 5.- Que a fojas 55 a 62 y de fojas 71 a 78 inclusive, rola documental individualizada como "Condiciones Generales de Contratación de Servicios de Comunicaciones" reglamentaria para ambos códigos de contratación de los servicios antes indicados, en la cual, en su cláusula - "Décimo Quinta: Termino del Contrato, en su punto 15.1 señala: "Entel pondrá término a la provisión del servicio dentro del plazo de un día hábil a

ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

contar de la notificación que efectuó el cliente manifestando su voluntad en este sentido a partir de esta fecha dejaran de devengarse los cargos fijos cuyo finalización se ha solicitado, y en el caso que hayan cobrado tales cargos en forma adelantada.

**Séptimo:** Teniendo presente los párrafos anteriores, corresponde atender la efectividad si la denunciada ha vulnerado el artículo 3° letra b) de la Ley N°19.496; en este sentido el tribunal estima al ponderar la prueba documental acompañada, como correos electrónicos de fojas 19 y ss., en concordancia con la respuesta de la querellada a SERNAC rolante a fojas 26 y 83 inclusive, y la declaración testimonial de fojas 96 y ss., se concluye que si bien existe información proporcionada por la querellada de forma oportuna, esta no fue veraz; ya que el contenido de las comunicaciones era diverso y contradictorio en cada una de aquellas presentada a la denunciante para obtener la información necesaria para poner término al contrato de marras. Cabe también aseverar que si bien se acredita falta de información veraz por parte de ENTEL, es necesario afirmar por este sentenciador, que a su vez, la querellante Asociación Indígena Consejo de Pueblos Atacameños, ha incurrido en falta al no cumplir con uno de sus deberes como consumidor, contenido en la parte final de la letra b) del artículo 3 de la Ley N°19.496, que es: "el deber de informarse responsablemente de ellos"; es del caso que la Asociación querellante, debido a su caos administrativo interno y pugnas con la administración anterior, no poseía respaldos de los contratos celebrados con la proveedora ENTEL para servicios de internet y tampoco conocimiento de aquellos; situación que queda acreditada por las mismas declaraciones realizadas en el libelo pretensor de fojas 29 y ss., que tendrán el carácter de confesión judicial para estos



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

efectos, en concordancia con la declaración del testigo Eduardo Isidro Ildefonso Carpanchay de fojas 96 y ss., por lo tanto se atenuará la responsabilidad infraccional de la proveedora; tal conclusión se tendrá a la vista al momento de fallar.

**Octavo:** Como segundo acápite, sometido al conocimiento de este tribunal, el de pronunciarse sobre el presunto carácter abusivo de la cláusula cuestionada en autos y en evento declarar su nulidad. A este respecto conviene dejar asentado que la cláusula está contenida en un contrato de adhesión, individualizado en el grupo contrato N°329006, códigos 10000348673 y 10000348672; como queda asentado por lo concluido en el considerando sexto, que ha sido redactado y propuesto por la parte querellada Entel Telecomunicaciones S.A., hecho sobre lo que no hay discrepancia en razón de lo expresado y acreditado en autos (documental 55 y ss. y 71 y ss.) por lo que debe analizarse la plausibilidad de la estipulación en ellas contenidas, a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N°19.496.

**Noveno:** Que, de la lectura del libelo pretensor, este sentenciador, atendido a la redacción "poco feliz" y carente de técnica jurídica, concluye que la disposición que la querellante estima abusivas son las contenidas en la cláusula Décimo Quinta, numeral 15.1 del anexo de contrato y del reglamento. Respecto de la cláusula, ella reza textualmente: "Entel pondrá termino a la provisión del servicio dentro del plazo de un día hábil a contar de la notificación que efectuó el cliente manifestando su voluntad en este sentido a partir de esta fecha dejaran de devengarse los cargos fijos asociados a los servicios cuya finalización se ha solicitado, y en el caso que se hayan cobrado tales cargos en forma adelantada, Entel realizada las devoluciones proporcionales que correspondan. Si el cliente desea poner término a



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

unilateralmente perjudique al consumidor imponiendo situaciones o prestaciones reñidas con la buena fe, o condiciones gravosas en cuanto al cumplimiento del contrato, que en el caso de marras en lo que respecta con el término del mismo; una cláusula que auto determina un procedimiento indemnizatorio, previo al ejercicio del consumidor de terminar en la época que desee la prestación de servicios comunicacionales, supone darle legitimación a la empresa para mantener unilateralmente una prestación de servicios no deseada, ya que la querellada afirma su posición en restituir económicamente los elementos de instalación e infraestructura.

**Decimo:** No puede ser suficiente para justificar la cláusula en análisis, el hecho que ENTEL imponga tal disposición a su cliente, con solo el efecto de retardar un término anticipado de un contrato, y a la vez tal disposición busca efectos de indemnización o sanción pecuniaria, los cuales al tenor de la prueba documental incorporada en autos, no señalan la cuantía prorrateada de tales gastos de instalación o infraestructura, más bien, solo busca que se practique un cumplimiento a todo evento del contrato celebrado, hecho que a la vista de este tribunal, equivale a un enriquecimiento sin causa, situación aborrecida por el ordenamiento jurídico nacional, y que por este sólo hecho y conforme con lo expuesto, y del tenor de la cláusula transcrita y su contraste con lo preceptuado en el artículo 16 letra g) de la Ley en cuestión, se puede apreciar que se trata de una cláusula que no ofrece un equilibrio de derechos entre las partes, por lo existe una contravención a la Ley N°19.496, y la cláusula debe considerarse abusiva.

**Décimo primero:** En consecuencia, es un hecho de la causa, que efectivamente se le negó a la Asociación de autos, el poder terminar el contrato de prestación de servicios de internet



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

**Juzgado de Policía Local  
Calama**

sin antes dar cumplimiento a los montos que la querellada Entel entiende como Multa o indemnización en virtud del alcance del mismo, es decir, por su extensión en el tiempo hasta el 17 de octubre de 2019.

**Décimo segundo:** Que por lo indicado en los considerandos anteriores, se estima por este tribunal que, existen antecedentes concisos que ponderan las circunstancias para establecer la sanción de privar de efectos aquellas cláusulas de los contratos de adhesión que vulneren las exigencias consagradas en los artículos 16 y 17 de ese cuerpo legal y no involucra eximir a dichas infracciones de la sanción contemplada en el artículo 24, siendo ambas sanciones de diferente naturaleza, una de carácter civil y otra de índole infraccional. Lo anterior, sin perjuicio de tener además presente lo afirmado en párrafos anteriores, resulta obvio que una cláusula que infrinja normas legales y amerite una sanción de carácter infraccional no podrá producir efectos por el carácter ilícito de la misma.

**Décimo tercero:** Que, habiéndose constatado la infracción al artículo 3° letra b) y habiéndose establecido la existencia de una cláusula abusiva contenida en el contrato de adhesión por la proveedora Entel PCS telecomunicaciones S.A., contraviniendo lo expresado en el artículo 16 letra g) ambas de la Ley N°19.496; se le condenará al pago de una multa.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1°; 14; 15; 17 inciso 2°, 23, 24 de la ley 18.287; 3° letra d) y artículos 3° y 16 de la Ley N°19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal; **SE DECLARA:**

I.- Que, se rechaza la excepción de prescripción deducida por la querellada Entel PCS telecomunicaciones S.A., a fojas 92 y ss.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

Juzgado de Policía Local  
Calama

II.- Que, se acoge la querrela infraccional y en consecuencia:

a) Se **condena** a Entel PCS telecomunicaciones S.A., representada para estos efectos por don Antonio Büchi Buc, ambos individualizados en autos, al pago de una multa ascendente a **30 U.T.M.**, como responsable de las contravenciones referidas, que deberá pagarse dentro de cinco días de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento de **reclusión diurna**, a razón de un día por cada quinto de UTM, con un máximo de quince días; y

b) Que la cláusula décimo quinta, numeral 15.1 del Reglamento del Contrato de prestación de servicios telecomunicaciones denominado "Condiciones Generales de Contratación de Servicios de telecomunicaciones", correspondiente al Grupo de Contrato N°329006, códigos 10000348673 y 10000348672, en atención a la abusividad declarada, es nula y carente de valor, de manera que no es parte del contrato en cuestión y/o su reglamento;

III.- Que cada una de las partes pagara sus costas; y

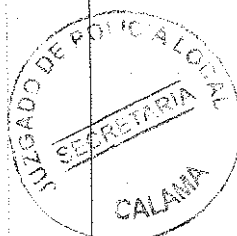
IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N°37.110/2017.-

Dictada por don Manuel Pimentel Mena, Juez de Policía local de Calama.

Autoriza doña Makarena Terrazas Cabrera, Secretaria abogado.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL