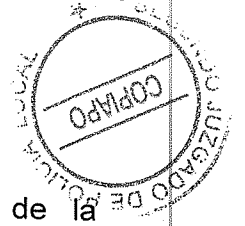


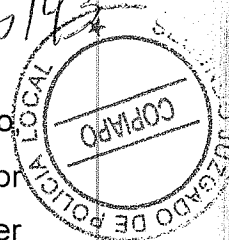
*decurate y obr 142*



Copiapó, veintisiete de septiembre de dos mil dieciocho.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:** 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 4 rola denuncia infraccional presentada por don **LEONARDO ERIK CORREA SOTO**, domiciliado en calle Ignacio Carrera Pinto N° 504, Llanos de Ollantay de esta ciudad, en contra de "**CLARO S.A.**", representada por don **IVÁN MUÑOZ TAPIA**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora, domiciliados en calle Atacama N° 456, de esta ciudad, por haber incurrido en actuaciones que constituyen una clara infracción a los artículos 3 letra c), 12, 23 y 25 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Narra como fundamento de la denuncia, que en el mes de abril del año 2017 contrató los servicios con la empresa de comunicaciones CLARO S.A. 3 PLAY HOGAR, que consiste en televisión básica, WIFI 8 mbps (sic), telefonía ilimitada. Sostiene que durante el primer mes todo transcurrió bien hasta que el día 15 de mayo del mismo año se encontraba en su domicilio con su familia y repentinamente fue interrumpido el servicio de TV Cable, Internet y telefonía por razones que desconoce y solo al día siguiente alrededor de las 22:00 horas se presenta personal de la empresa para reponer los servicios, sin dar explicación alguna por los cortes ocurridos. Agrega que el día 17 de mayo de 2017, alrededor de las 16:00 horas sin motivo alguno y estando los servicios pagados al día, éstos nuevamente son interrumpidos y se presentan los mismos funcionarios que días antes habían repuesto los servicios, sin dar explicaciones acerca de lo ocurrido. Sostiene que producto de lo anterior, presentó un reclamo a SERNAC, numero R2017W1637274, siendo resuelto con fecha 10 de agosto y notificado el día 25 de agosto directamente a su correo electrónico, indicando los representantes de la empresa que se habría realizado un descuento por el valor del mes completo, es decir por la suma de \$ 29.990, lo que asegura sería falso, tomando la decisión de no seguir pagando por el servicio, cortando la empresa el suministro de todos los servicios a mediados del mes de junio. Sostiene que con fecha 29 de agosto se presentó en la sucursal CLARO de calle Atacama de esta ciudad ante la oferta de descuento en el pago de una cuenta adeudada por un

f. cuarenta y tres / 43



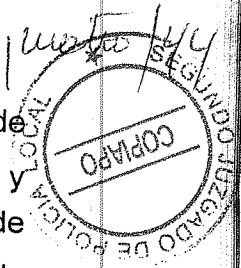
valor de \$ 27.990, la oferta consistía en acceder al pago del 50% de lo adeudado, la suma de \$ 13.995. agrega que en esa oportunidad llegó a la sucursal alrededor de las 16:00 horas, habían una fila de 10 personas aproximadamente para poder sacar un numero de atención, debiendo esperar alrededor de 35 minutos y muchos de los ejecutivos de atención de público no estaban realizando su trabajo y debió esperar para que lo atendieran cerca de 2 horas. Por último indica que pagó la deuda el día 29 de agosto de 2017 y se instalaron nuevamente el día 02 de septiembre, pero solo instalaron servicio de Internet y telefonía solamente, llamando en varias ocasiones a la empresa con el fin que le instalaran el servicio faltante, coordinando dos visitas que no llegaron, instalando el día 12 del mismo mes el servicio faltante, siendo insólito que el servicio que le cobraron con fecha 15 de septiembre fue por un valor de \$ 32.000, no pagando esa suma, por lo que los servicios fueron interrumpidos con fecha 25 de septiembre. Sostiene que presentó reclamos por esta situación en SERNAC, lo que quedaron registrados bajo los números R2017W1731109, R2017W1637274 y R2017W1725619, limitándose la empresa a contestar que harían efectivos descuentos que no se reflejaron en las boletas de pago. Que funda su acción en los artículos 3 letra c), 12, 23 y 25 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Por el primer otrosí del libelo y fundado en los mismos hechos que argumenta en la denuncia, demanda civilmente a **CLARO S.A.**, representada legalmente por don **IVÁN MUÑOZ TAPIA**, cuyo RUT y profesión u oficio desconoce, domiciliados en calle Atacama N° 456, de esta ciudad, solicitando se condene a ésta al pago de una indemnización de \$ 12.000.000, por concepto de daño moral. Acompaña por el segundo otrosí de su libelo documento consistente en: a) Carta de respuesta de SERNAC de fecha 10 de agosto, 22 y 27 de septiembre de 2017. Por el tercer otrosí solicita se designe receptor ad hoc. En el cuarto otrosí solicita tener presente al Tribunal que comparece personalmente en la presente causa, sin patrocinio de abogado habilitado. 2) A fojas 11 rola resolución del 1° Juzgado de Policía Local de esta comuna, declarándose incompetente para conocer la presente causa. 3) A fojas 13 rola resolución de este Tribunal solicitando aclarar por el denunciante en contra de quien dirige sus

f. Cuente punto 144

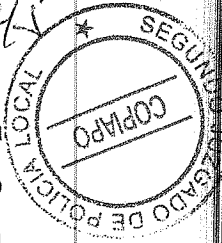
acciones. 4) A fojas 14 rola pasaje de la empresa Tur Bus de fecha 10 de enero de 2018. 5) A fojas 15 rola presentación del denunciante cumpliendo lo ordenado y acompañando documento consisten en copia de pasaje en bus desde la ciudad de Santiago a la ciudad de Copiapó. 6) A fojas 16 rola resolución que acoge la denuncia y demanda civil a tramitación. 7) A fojas 20 rola presentación del denunciante solicitando nuevo día y hora para la celebración del comparendo de contestación, conciliación y prueba. 8) A fojas 21 rola resolución del Tribunal fijando nuevo día y hora. 9) A fojas 23 rola notificación a la parte denunciada y demandada civil. 10) A fojas 24 rola presentación del denunciante, acompañando lista de testigos. 11) A fojas 26 rola formulario único de atención de publico N° R2017W1637274 y a fojas 27 el correspondiente traslado a dicho reclamo. 12) A fojas 28 rola copia de correo electrónico que informa el cierre del reclamo interpuesto por el actor. 13) A fojas 29 rola formulario único de atención de publico N° R2017W1725619. 14) A fojas 30 rola formulario único de atención de publico N° R2017W1731109. 15) A fojas 31 rola certificado de inscripción y anotaciones vigentes del vehículo PPU CCCJ-39. 16) A fojas 33 rola carta informativa dirigida a don LEONARDO CORREA SOTO del Departamento de Cobranzas CLARO CHILE. 17) A fojas 34 rolan copias de 4 cupones de pago de servicio CLARO CHILE. 18) A fojas 35 rola dos fotografías de la sucursal CLARO CHILE en esta ciudad. 19) A fojas 36 rolan dos fotografías de personal de la empresa CLARO CHILE el día 17 de mayo de 2017, a las 16:00 horas, realizando trabajos en la vía publica. 20) A fojas 37 rola orden de trabajo N° 8313798 de fecha 12 de septiembre de 2017. 21) A fojas 38 rola comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil y en rebeldía del denunciado y demandado civil. 22) A fojas 41 rola certificado de la Sra. Secretaria del Tribunal, en virtud del cual certifica que no existen diligencias pendientes.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL.**

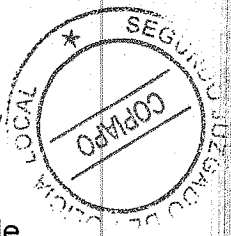


f. cuarenta y cinco / 45



**PRIMERO:** Que en lo principal de la presentación de fojas 4 rola denuncia infraccional presentada por don **LEONARDO ERIK CORREA SOTO**, domiciliado en calle Ignacio Carrera Pinto N° 504, Llanos de Ollantay de esta ciudad, en contra de "**CLARO S.A.**", representada por don **IVÁN MUÑOZ TAPIA**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora, domiciliados en calle Atacama N° 456, de esta ciudad, por haber incurrido en actuaciones que constituyen una clara infracción a los artículos 3 letra c), 12, 23 y 25 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Narra como fundamento de la denuncia, que en el mes de abril del año 2017 contrató los servicios con la empresa de comunicaciones CLARO S.A. 3 PLAY HOGAR, que consiste en televisión básica, WIFI 8 mbps (sic), telefonía ilimitada. Sostiene que durante el primer mes todo transcurrió bien hasta que el día 15 de mayo del mismo año se encontraba en su domicilio con su familia y repentinamente fue interrumpido el servicio de TV Cable, Internet y telefonía por razones que desconoce y solo al día siguiente alrededor de las 22:00 horas se presenta personal de la empresa para reponer los servicios, sin dar explicación alguna por los cortes ocurridos. Agrega que el día 17 de mayo de 2017, alrededor de las 16:00 horas sin motivo alguno y estando los servicios pagados al día, éstos nuevamente son interrumpidos y se presentan los mismos funcionarios que días antes habían repuesto los servicios, sin dar explicaciones acerca de lo ocurrido. Sostiene que producto de lo anterior, presentó un reclamo a SERNAC, numero R2017W1637274, siendo resuelto con fecha 10 de agosto y notificado el día 25 de agosto directamente a su correo electrónico, indicando los representantes de la empresa que se habría realizado un descuento por el valor del mes completo, es decir por la suma de \$ 29.990, lo que asegura sería falso, tomando la decisión de no seguir pagando por el servicio, cortando la empresa el suministro de todos los servicios a mediados del mes de junio. Sostiene que con fecha 29 de agosto se presentó en la sucursal CLARO de calle Atacama de esta ciudad ante la oferta de descuento en el pago de una cuenta adeudada por un valor de \$ 27.990, la oferta consistía en acceder al pago del 50% de lo adeudado, la suma de \$ 13.995. agrega que en esa oportunidad llegó a la sucursal alrededor de las 16:00 horas,

presente, seis / 46

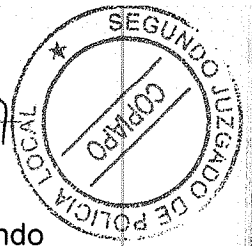


habían una fila de 10 personas aproximadamente para poder sacar un número de atención, debiendo esperar alrededor de 35 minutos y muchos de los ejecutivos de atención de público no estaban realizando su trabajo y debió esperar para que lo atendieran cerca de 2 horas. Por último indica que pagó la deuda el día 29 de agosto de 2017 y se instalaron nuevamente el día 02 de septiembre, pero solo instalaron servicio de Internet y telefonía solamente, llamando en varias ocasiones a la empresa con el fin que le instalaran el servicio faltante, coordinando dos visitas que no llegaron, instalando el día 12 del mismo mes el servicio faltante, siendo insólito que el servicio que le cobraron con fecha 15 de septiembre fue por un valor de \$ 32.000, no pagando esa suma, por lo que los servicios fueron interrumpidos con fecha 25 de septiembre. Sostiene que presentó reclamos por esta situación en SERNAC, lo que quedaron registrados bajo los números R2017W1731109, R2017W1637274 y R2017W1725619, limitándose la empresa a contestar que harían efectivos descuentos que no se reflejaron en las boletas de pago. Que funda su acción en los artículos 3 letra c), 12, 23 y 25 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SEGUNDO:** Que la denunciada, pese a estar válidamente emplazada, no concurrió al comparendo de contestación, conciliación y prueba.

**TERCERO:** Que para acreditar sus dichos, la parte denunciante acompaña documentos consistentes en: **a)** Carta de respuesta de SERNAC de fecha 10 de agosto, 22 y 27 de septiembre de 2017; **b)** Formulario único de atención de público N° R2017W1637274; **c)** Traslado a dicho reclamo; **d)** Copia de correo electrónico que informa el cierre del reclamo interpuesto por el actor; **e)** Formulario único de atención de público N° R2017W1725619; **f)** Formulario único de atención de público N° R2017W1731109; **g)** Certificado de inscripción y anotaciones vigentes del vehículo PPU CCCJ-39; **h)** Carta informativa dirigida a don LEONARDO CORREA SOTO del Departamento de Cobranzas CLARO CHILE; **i)** Copias de 4 cupones de pago de servicio CLARO CHILE; **j)** Dos fotografías de la sucursal CLARO CHILE en esta ciudad; **k)** Dos fotografías de personal de la

h. cuarenta y siete / 47



empresa CLARO CHILE el día 17 de mayo de 2017, a las 16:00 horas, realizando trabajos en la vía pública; I) Orden de trabajo N° 8313798 de fecha 12 de septiembre de 2017.

**CUARTO:** Que la parte denunciada no acompañó documentos.

**QUINTO:** Que, la parte denunciante presentó una testigo.

**SEXTO:** Que, la parte denunciada no rindió prueba testimonial.

**SÉPTIMO:** Que dándose en la especie la relación entre proveedor y consumidor, de aquella establecida en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente en su artículo 1, siendo aplicables por tanto, la normativa allí establecida, resultando forzoso determinar si efectivamente la denunciada ha incurrido en infracción a dicho cuerpo legal, específicamente a los artículos 3 letra e), 12 y 23.

**OCTAVO:** Que esta sentenciadora debe fallar conforme a las normas de la sana crítica, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 14 de la Ley N° 18.287 que establece Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, debiendo expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. Por ello, y en razón de la prueba rendida en autos es posible establecer que efectivamente la empresa denunciada ha cometido infracción a la Ley N° 19.496, específicamente al artículo 25 de la misma, por haber presentado desconexión en los servicios contratados por el actor en el mes de mayo de 2017, en dos oportunidades, hechos que se encuentran debidamente probados tanto por la respuesta otorgada por la empresa denunciada en documento que rola a fojas 3 y de la declaración de la testigo.

f. cuarenta y ocho / 48



**NOVENO:** Que, no obstante lo anterior, no pudieron ser acreditados los otros hechos denunciados por el actor, por lo que la denuncia solo será acogida como se indicó.

## II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL.

**DÉCIMO:** Que el primer otrosí del libelo y fundado en los mismos hechos que argumenta en la denuncia, demanda civilmente a **CLARO S.A.**, representada legalmente por don **IVÁN MUÑOZ TAPIA**, cuyo RUT y profesión u oficio desconoce, domiciliados en calle Atacama N° 456, de esta ciudad, solicitando se condene a ésta al pago de una indemnización de \$ 12.000.000, por concepto de daño moral.

**DECIMOPRIMERO:** Que la demandada civil no contestó la demanda civil.

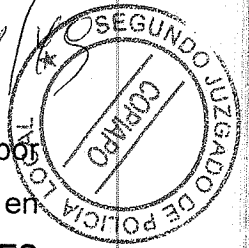
**DECIMOSEGUNDO:** Que el demandante acompañó documentos que dan cuenta de la relación contractual con el demandado y de los reclamos efectuados, sin embargo, no acreditan en caso alguno el daño moral demandado, menos aun el monto solicitado, que asciende a la suma de \$ 12.000.000, por lo que será rechazada.

Por estas consideraciones y apreciando los hechos y probanzas de acuerdo con las normas de la sana crítica establecida en el artículo 14° de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en relación con lo estipulado en los artículos 3 letra c), 12, 23 y 25 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

### SE RESUELVE:

1° Que se **acoge** la denuncia infraccional presentada por don **LEONARDO CORREA SOTO**, domiciliado en calle Ignacio Carrera Pinto N° 504, Llanos de Ollantay, de esta ciudad, en contra de "**CLARO S.A.**", representada por don **IVÁN**

*f. avante pury*



**MUÑOZ TAPIA**, ambos domiciliados en calle Atacama N° 456, de esta ciudad, por haberse acreditado la comisión de la infracción denunciada, condenándose en consecuencia a esta última al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual al momento del pago efectivo, atendido el deber de profesionalidad del proveedor y la situación económica del infractor, ello, por haber cometido infracción a los artículos 3 letra c), 12, 23 y 25 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, esto es, por haber interrumpido el servicio contratado previamente con el denunciante, sin justificación alguna y pagando un precio por dicha contratación. Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de esta sentencia, sufrirá el representante legal de la denunciada por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión, que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que se **rechaza** la demanda civil en atención que el demandante no acreditó los daños que alega sufrió él y su familia producto de las interrupciones en el suministro de los servicios contratados.

3° Que cada parte pagará sus costas.

**NOTIFÍQUESE**

**Rol N° 7569.-/2017.-/**

Sentencia dictada por doña MÓNICA CALCUTTA STORMENZAN, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapo. Autoriza doña MARÍA JOSÉ HURTADO KTEISHAT, Secretaria Abogada.