

**Proceso Rol N° 42.067-10-2018**

**Las Condes, catorce de Febrero de dos mil diecinueve.**

**VISTOS:**

A fojas 10 y ss., Liria del Carmen Reumay Reumay, C.I. N° 14.077.273-9, Paramédico, domiciliada en Juan Cofré N° 5560, Depto. A-12, Las Torres, Macul, interpone querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A.**, representada por don **Mario Núñez Popper**, domiciliados en Avda. Costanera Sur N° 2760, Torre C, Piso 23, Las Condes, por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por cuanto **ENTEL**, constantemente, en el mes de Mayo de 2018, la habría requerido telefónicamente de pago por una deuda inexistente de dos líneas de telefonía hogar que supuestamente habría contratado un tercero usurpando su identidad, lo que le ha ocasionado continuas molestias, debiendo incluso, interponer una denuncia por impugnación de identidad, de la que está conociendo la Fiscalía Regional Centro Norte.

Por lo expuesto, solicita se condene a la denunciada al máximo de la multa que establece la ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$1.100.000.-** que se desglosa en **\$300.000.-** por concepto de lucro cesante y **\$800.000.-** por daño moral, **acciones cuya notificación consta a fs. 30.**

A fs. 26 y ss., don **Cristóbal Carrasco Barrera**, Abogado, en representación de **ENTEL**, presta declaración indagatoria por escrito, solicitando se rechace la denuncia en todas sus partes, por cuanto, consta en los registros de la empresa, que la actora con fecha 22 de Marzo de 2018, contrató un servicio de telefonía hogar N° 56-2-32348032, con un cargo fijo de \$8.990.-, ingresando, posteriormente, el 24 de Mayo de 2018, un reclamo a SERNAC, el que fue acogido por ENTEL, procediéndose el día 30 de Mayo, a la anulación de las boletas emitidas y a su eliminación del registro de

deudores. Agrega que en este caso, no procede compensación alguna, ya que no ha habido interrupción, suspensión o alteración de algún servicio otorgado por su parte.

A **fs. 51 y ss.** se lleva a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de la querellante y demandante doña **Liria Reumay** y de la apoderado de la querellada y demandada **Entel**, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la actora ratifica sus acciones, solicitado sean acogidas, con costas.

Por su parte, la querellada y demandada, ratifica su declaración de fs. 26 y ss., y contesta por escrito mediante presentación agregada a fs. 40 y ss., solicitando el rechazo de las acciones deducidas en autos, con costas.

En cuanto a las pruebas rendidas, la actora, acompañó con citación, los documentos rolantes de fs. 1 a 9 y los de fs. 49 y 50, y la querellada y demandada acompaña a su vez, los agregados de fs. 31 a 39, los que de ser atinentes y necesarios serán considerados.

A **fs. 53**, la causa queda en estado de dictar sentencia.

**Con lo relacionado y considerando:**

**a) En cuanto a lo infraccional:**

**PRIMERO:** Que, la querellante doña **Liria Reumay Reumay**, sostiene que **Entel PCS Telecomunicaciones S.A.**, habría infringido lo dispuesto en las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496, al efectuarle cobros improcedentes en la prestación de servicios contratados por un tercero que habría usurpado su nombre.

**SEGUNDO:** Que, la querellada, al prestar declaración indagatoria y contestar la querella infraccional impetrada en su contra, solicita su rechazo, sosteniendo que la actora con fecha 22 de Marzo de 2018, contrató un servicio de telefonía hogar, con un cargo fijo de \$8.990.-. Añade que, en atención al reclamo presentado por la denunciante ante Sernac, con fecha 30 de Mayo, **ENTEL**, procedió a rebajar las boletas de los meses de Abril y Mayo, dejando sin efecto la cobranza, eliminándola de la base del registro de deudores, y por ende, cesando las llamadas de cobranza, dando de esta

forma cumplimiento íntegro a los requerimientos de la actora, sin que se hubiesen vulnerado las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

**TERCERO:** Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287 y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil; a su vez, el artículo 14 inciso 1 de la Ley N° 18.287, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa.

**CUARTO:** Que, la denunciante, según consta de fs. 2, reconoce en el Registro de Declaración ante la Fiscalía, que el cobro indebido reclamado fue solucionado por parte de Entel, circunstancia acorde con el documento de fs. 8, en que la denunciada da cuenta al SERNAC de haber solucionado el reclamo, lo que se tendrá en consideración al resolver.

**QUINTO:** Que la denunciada tanto en su declaración de fs. 26, como al contestar las acciones deducidas a fs. 40 y ss., **reconoce** que a la actora se le efectuaron llamados y cobros, y si bien a fs. 34 y ss. acompaña copia de contrato de servicio hogar y su anexo, presumiblemente suscrito por la actora, el documento no registra firma alguna que así lo acredite fehacientemente.

**SEXTO:** Que, en razón de lo considerado, el mérito del proceso y documentos acompañados, este sentenciador, se forma convicción que los hechos ocurrieron en los términos relatados por la denunciante, como también, que le asiste el derecho que reclama, por lo que a la querellada, le cabe responsabilidad en su conducta, por infringir el artículo 23 de la Ley N° 19.496, del que fluye la obligación del proveedor cuando en la venta de un servicio actúa con negligencia y causa menoscabo al consumidor, circunstancias que se dan plenamente en estos autos. En efecto, actuó con negligencia al celebrar un contrato de prestación de servicio telefónico, sin aparentemente verificar la identidad de quien lo suscribía, causando menoscabo a la actora, al efectuar cobros improcedentes derivados del

supuesto contrato, por lo que se acogerá la querella de fs. 10 y ss.

**b) En el aspecto civil:**

**SÉPTIMO:** Que, la demandante Sra. **Reumay**, por concepto de lucro cesante reclama la suma de \$300.000.- fundando este petitorio en los dineros que habría dejado de percibir al serle descontados de su remuneración por los permisos y ausencias solicitados con ocasión de los hechos investigados, y por daño moral reclama la suma de \$800.000.-, por concepto del tiempo invertido en estos trámites y por el uso de sus datos personales e información privada.

**OCTAVO:** Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas pueda ocasionar, sin embargo, los antecedentes acompañados por la actora resultan insuficientes para dar por acreditado el monto y procedencia de las indemnizaciones que reclama por concepto de lucro cesante y daño moral, los que deberán siempre ser acreditados para dar lugar a ellos, puesto que las simples molestias, pérdida de tiempo supuestamente ocasionadas por el actuar de la demandada, no permiten establecer que exista una merma económica y un sufrimiento de tal magnitud que conlleve un daño moral, entendidos como tales, careciendo de sustento sus meras afirmaciones, debiendo en consecuencia rechazarse la demanda civil en esos aspectos.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 12, 43, 50, 51, 56 y 61 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

**a) Que, se acoge**, la querella infraccional de fs. 10 y ss. y, **se condena** a la sociedad **ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A.**, representada por don **Mario Núñez Popper**, a pagar una multa de **Cinco UTM (5 Unidades Tributarias Mensuales)** por ser autora de infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N°19.496.

b) Que, **no ha lugar** a la demanda civil deducida a fs. 10 y ss. por doña **Liria Reumay Reumay** en contra de la sociedad **ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A.,** representada por don **Mario Núñez Popper,** conforme a lo considerado en los numerales séptimo y octavo de esta sentencia.

c) Que, cada parte pagará sus costas.

**Despáchese** orden de reclusión nocturna en contra del representante legal de la sociedad infractora por el término legal 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**

**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 Titular.**

**PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ. Secretaria (S).**