


PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CHILLAN
Avda. Ecuador N° 395 Fono: 433336
Casilla N° 87 Chillán

Oficio N° 13-JME
Chillán, 13 de enero de 2020

Por resolución de este tribunal, recaída en causa rol N° 2658/2019, por INFRACCION LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, caratulada "CARMEN RODRIGUEZ GAJARDO/CLARO CHILE S.A.", se ha ordenado oficiar a Ud., a fin de remitir copia autorizada de la sentencia de primera instancia firme y ejecutoriada, en conformidad a lo dispuesto en el art. 58 bis, del citado cuerpo legal.-

Sin otro particular, saluda
atentamente a Ud.-


NICODEMUS HERRERA FUENTEALBA
Secretario subrogante


MARIELA DAZA MERMOOD
Juez subrogante
CHILLAN


SEÑOR:
MANUEL MUÑOZ GARCIA
DIRECTOR REGIONAL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (S)
CALLE BULNES N° 739
CHILLAN

Dirección Regional de Tutela
Fecha
16 ENE 2020
Nº Ingreso 15-

**CHILLAN, veintinueve de Noviembre de dos mil diecinueve
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

PRIMERO.- Que, en lo principal y primer otrosí de fs. 6 y siguientes, **CARMEN SILVIA RODRIGUEZ GAJARDO**, cédula de identidad N° 11.536.630-0, trabajadora independiente, domiciliada en Población Santa Elvira calle Campaña N° 24, comuna de Chillán, deduce querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **CLARO CHILE S.A.**, rol único tributario N° 96.799.250-K, representada al tenor de lo dispuesto en los artículos 50-C inciso 1° y 50-D del cuerpo legal citado por **CRISTIAN ORTEGA JEREZ**, en su calidad de jefe de local, ambos con domicilio en calle El Roble N° 580, comuna de Chillán, acciones fundadas en el hecho que, hace aproximadamente siete años a la fecha adquirió un teléfono celular, bajo la modalidad prepago, a la Compañía Claro S.A., al que se le asignó el número +56988092951, el que recargaba con dinero regularmente, ya que por su trabajo era indispensable para ello. Señala que el día 29 de diciembre de 2018, al querer recargar su teléfono, se le manifestó que su número no se registraba en red, inmediatamente concurrió a las oficinas de Claro S.A., donde se le notifica que su número había portado a la Compañía Wom y que además presentaba una deuda por servicio en Claro S.A., lo que lógicamente no era posible, pues su teléfono era prepago. Que, al concurrir a la Empresa Wom, se le señala que su número efectivamente había sido asignado a otra persona con residencia en la comuna de Olmué, y que cualquier problema en relación a ello, debía aclararlo con la

Compañía que había realizado la portabilidad de dicho número, pero que pese a que insistió en la Compañía Claro, no pudo recuperar su número, escudándose la infractora en el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, para justificar su actuar infraccional, pese a que en el artículo 10 de dicho Reglamento se establece que un servicio de prepago, es aquel previsto de un contrato de suministro, que no tiene asociados cobros periódicos, por lo que en este sentido existiendo un contrato de por medio, no puede dejarse sin efecto por la voluntad unilateral de una de las partes, lo que en le especie ocurrió en el caso de marras. Agrega, que los hechos referidos le han causado perjuicios económicos que deben ser resarcidos por quien lo causó. Por lo que en virtud de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 3 letra d) y e), 12, 23, 24, y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, solicita tener por interpuestas querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CLARO CHILE S.A.**, acogerlas en todas sus partes y en definitiva, condenarla a las multas establecidas en el cuerpo legal del ramo, y al pago de la suma de \$ 50.000.- por daño emergente o material, suma que corresponde al valor que ha debido invertir en gastos de traslado en una busca de una solución, suma que además incluye el valor comercial del chip que contenía el número telefónico que perdió; la suma de \$ 500.000.-, por concepto de lucro cesante; y por último la suma de \$ 500.000.-, por el daño moral sufrido a consecuencia de la conducta negligente de la querellada, todo ello con expresa condenación en costas.-

SEGUNDO.- Que, a fs. 33 y siguientes, notificadas las partes se llevó a efecto la audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba decretado por el Tribunal, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil de **CARMEN SILVIA RODRIGUEZ GAJARDO**, asistida por su apoderada, la postulante de la Corporación de Asistencia Judicial de Chillán, **MARCELA PAZ JARA VALENZUELA**, y de la apoderada de la parte

querellada y demandada civil **CLARO CHILE S.A.**, abogada **ANA MARIA ERIZA MEZA**, y en el que la primera, ratifica en todas sus partes las acciones deducidas a fs. 6 y siguientes, solicitando sean acogidas, condenando a la infractora a pagar lo que en ellas describe, con costas.-

Por su parte, la apoderada de la querellada y demandada civil, contesta mediante minuta escrita que se agrega a fs. 25 y siguientes y en la que, solicita desde ya el total y completo rechazo de ambas acciones, en atención a los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho en ella expuestos, con expresa condenación en costas.-

TERCERO.- Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, procediéndose a recibir la prueba ofrecida, rindiendo al efecto el querellante y demandante civil **INSTRUMENTAL**, ratificando en cada una de sus partes todos los documentos ya agregados al expediente, rolantes de fs. 1 a 5.

Por su parte, la querellada y demandada civil de **CLARO CHILE S.A.**, solicita se despache **OFICIO**, a la Empresa Claro Chile S.A., para que informe de quién, es el titular del número telefónico PCS +56967432951, fecha en que se adquiere la titularidad y fecha en que se modifica dicha titularidad del mismo número, y si Carmen Rodríguez Gajardo, figura y/o consta como titular de ese número telefónico, diligencia evacuada a fs. 36 y 37 del expediente.-

CUARTO.- Que, encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los antecedentes para sentencia.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, la acción infraccional se interpone por la querellante, sosteniendo que hace aproximadamente siete años a la fecha adquirió un teléfono celular, bajo la modalidad prepago, a la Compañía Claro S.A., al

que se le asignó el número +56988092951, el que recargaba con dinero regularmente, ya que por su trabajo era indispensable para ello. Señala que el día 29 de diciembre de 2018, al querer recargar su teléfono, se le manifestó que su número no se registraba en red, por lo que concurrió a las oficinas de Claro S.A., donde se le informa que su número había portado a la Compañía Wom y que además presentaba una deuda por servicio en Claro S.A., lo que lógicamente no era posible, pues su teléfono era prepago. Al concurrir a la Empresa Wom, se le señala que su número efectivamente había sido asignado a otra persona con residencia en la comuna de Olmué, y que cualquier problema en relación a ello, debía aclararlo con la Compañía que había realizado la portabilidad de dicho número, pero que pese a que insistió en la Compañía Claro, no pudo recuperar su número, escudándose la infractora en el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, para justificar su actuar infraccional, pese a que en el artículo 10 de dicho Reglamento se establece que un servicio de prepago, es aquel previsto de un contrato de suministro, que no tiene asociados cobros periódicos, por lo que en este sentido existiendo un contrato de por medio, no puede dejarse sin efecto por la voluntad unilateral de una de las partes, lo que en le especie ocurrió en el caso de marras. Agrega, que los hechos referidos le han causado perjuicios económicos que deben ser resarcidos por quien los causó, por lo que solicita tener por interpuestas querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CLARO CHILE S.A.**, y condenarla a las multas establecidas en la Ley del Consumidor, y al pago de la suma de \$ 50.000.-por daño emergente o material, suma que corresponde al valor que ha debido invertir en gastos de traslado en una busca de una solución, suma que además incluye el valor comercial del chip que contenía el número telefónico que perdió; la suma de \$ 500.000.-, por concepto de lucro cesante; y por último la suma de \$ 500.000.-, por el daño moral

sufrido a consecuencia de la conducta negligente de la querellada, todo ello con expresa condenación en costas.-

SEGUNDO: Que, la querellada y demandada de Claro Chile S.A., contesta la acción infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando su rechazo, en base a los siguientes antecedentes: que corresponde a la actora el acreditar por los medios de prueba legal, las obligaciones supuestamente incluidas, negando los hechos en que se basa las acciones deducidas. En efecto, indica que el N° PCS 56988092951 jamás fue de la querellante, ya que perteneció a una persona natural en el año 2013 y luego a una Empresa, por lo que no es explicable que se presente una querrela infraccional, en circunstancias que dicho número no tiene ninguna vinculación con la actora.-

TERCERO: Que, en cuanto a la pruebas allegadas, la parte querellante acompaña los documentos que rolan de fs. 1 a 4 inclusive, esto es, copia del reclamo ingresado a Sernac; carta respuesta de dicho servicio; carta de respuesta de Claro S.A al requerimiento de Sernac; y carta de Claro S.A. a la querellante.-

CUARTO: Que, la Empresa querellada, en el oficio de fs. 36 y 37, informa al Tribunal que el N° PCS 56988092951 pertenece a una persona jurídica desde el 11 de Febrero de 2017, y anteriormente con fecha 5 de Septiembre de 2013, dicha titularidad pertenecía a una persona natural, distinta a la querellante, la que nunca ha figurado como titular de dicho número.-

QUINTO: Que, en la especie se encuentra acreditado con el oficio de fs. 36 y 37, que la actora no figura desde por lo menos el año 2013, como titular del N° PCS 56988092951, no rindiendo prueba alguna para sostener los fundamentos de su acción infraccional.-

SEXTO: Que, en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre atribuciones de los Juzgado de Policía Local, la prueba y antecedentes se

aprecian de acuerdo a las reglas de la sana crítica, pudiendo de esta manera estimarse por quien sentencia, que no ha existido responsabilidad infraccional de acuerdo a la Ley N° 19.496, de Claro Chile S.A., atendido lo razonado en los considerandos precedentes, y no existiendo infracción a la ley citada por parte de la Empresa querellada, no puede prosperar asimismo la acción civil deducida.-

Con lo expuesto, y **VISTOS**, además, lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287 y artículos 1 N° 1 y 2, 2 y 2 bis, 3, 23, y 50 A, B, C y D de la Ley 19.496, **SE RESUELVE:**

1.- Que, no ha lugar a la querrela infraccional deducida en lo principal de fs. 6 y siguientes, por **CARMEN SILVIA RODRIGUEZ GAJARDO**, en contra de **CLARO CHILE S.A.**, representada por **CRISTIAN ORTEGA JEREZ**, sin costas.-

2.- Que, no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de fs. 6 y siguientes, por **CARMEN SILVIA RODRIGUEZ GAJARDO**, en contra de **CLARO CHILE S.A.**, representada por **CRISTIAN ORTEGA JEREZ**, sin costas.-

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-

Dictada por don **IGNACIO MARÍN CORREA**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán.-

Autorizada por la Secretaria Abogado Titular, señora **MARIELA DAZA MERMOUD**.-