

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

Oficio N° 12-JME  
Chillán, 13 de enero de 2020

Por resolución de este tribunal, recaída en causa rol N° 5620/2019, por INFRACCION LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, caratulada "JUAN MUÑOZ ORTIZ/VTR COMUNICACIONES SPA", 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, saludá  
atentamente a Ud.-

  
NICODEMUS HERRERA FUENTEALBA  
Secretario subrogante



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

*Dirección Regional de Ñuble.*  
*Fecha 16 ENE 2020*  
*Nº Ingreso: 12*



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

**PRIMERO.-** Que, en lo principal y primer otrosí de fs. 31 y siguientes, **JUAN EDUARDO MUÑOZ ORTIZ**, cédula de identidad N° 8.068.664-1, conductor, domiciliado en calle Las Vertientes N° 1930, 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 **VTR COMUNICACIONES SPA.**, rol único tributario N° 76.114.143-0, representada al tenor de lo dispuesto en los artículos 50-C inciso 1° y 50-D del cuerpo legal citado por **LUISA PAMELA DE LA SOTTA MUÑOZ**, cédula de identidad N° 10.716.829-K, en su calidad de Jefa de Local, ambos con domicilio en calle El Roble N° 533, comuna de Chillán, acciones fundadas en el hecho que siendo el actor cliente de la querellada con un servicio de telefonía móvil, bajo el número telefónico 9-63755969, con un plan fijo de \$ 41.990.-, mensuales, con fecha 21 de enero de 2019, la querellada factura un monto total por el servicio, por la suma de \$ 520.230.- según boleta N° 140126390. Posteriormente, son emitidas dos boletas más, la primera de ellas, N° 140359258, por un monto de \$ 562.220.-, con fecha de vencimiento 21 de febrero de 2019, y la segunda por un monto de \$ 604.210.-, con fecha de vencimiento 21 de marzo de 2019, es decir, el consumo del servicio del mes, más un saldo anterior, suma que se desglosa en \$ 478.240.-, por un ítem de mensajería premium, servicio que el actor desconoce, pues no se encuentra incluido en el respectivo contrato de servicio, y la suma de \$ 125.970.-, por una supuesta deuda del plan mensual, correspondientes a los meses de diciembre de 2018, enero y febrero de 2019, cobro que según señala el

denunciante, es absolutamente improcedente, ya que esos servicios los tiene pagados a través de pagos directos por caja en las oficinas de VTR en la ciudad de Chillán, que pese a ello y al hecho de haber impugnado los cobros que se le hacían, la querellada con fecha 17 de abril de 2019, le suspendió el servicio, no permitiéndole, seguir con el pago de su plan mensual, ni abonar el porcentaje que corresponde al arriendo del equipo móvil por la suma de \$ 16.000.-, mensuales, manteniéndolo hasta la fecha sin servicio de telefonía. Agrega, que de acuerdo a lo relatado se han vulnerado gravemente sus derechos como consumidor, causándole además con ello, perjuicios económicos, que deben ser resarcidos por quien se los causó. Por lo que en virtud de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 3 letra 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 **VTR COMUNICACIONES SPA.**, acogerlas en todas sus partes y en definitiva, condenarla a las multas establecidas en el cuerpo legal citado, y al pago de las sumas de \$ 604.210.-, por daño emergente o material producido; la suma de \$ 250.000.-, por lucro cesante que indica haber sufrido como consecuencia directa de los hechos de marras; y a la suma de \$ 350.000.-, por el daño moral ocasionado, todo ello con expresa condenación en costas.-

**SEGUNDO.-** Que, a fs. 88 y siguientes, notificadas las partes se llevó a efecto la audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba decretada por el Tribunal, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil de **JUAN EDUARDO MUÑOZ ORTIZ**, y del apoderado de la parte querellada y demandada civil de **VTR COMUNICACIONES SPA.**, abogado, **JUAN ANDRES VARAS FUENZALIDA**, y en el que, el primero, ratifica en todas sus partes las acciones deducidas a fs. 31 y siguientes, solicitando sean acogidas en la forma prescrita en el libelo respectivo,

condenando a la infractora a pagar lo que en ellas describe, con expresa condenación en costas.-

Por su parte, la querellada y demandada civil de **VTR COMUNICACIONES SPA.**, contesta tanto la acción infraccional como la civil, por medio de minuta escrita, la que se agrega a fs. 84 y siguientes, y por medio de la cual solicita desde ya, el total y completo rechazo de las acciones deducidas al tenor de los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho en ella contenidos, con costas.-

**TERCERO.-** Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, procediendo en consecuencia el Tribunal a recibir las pruebas ofrecidas, rindiendo al efecto el querellante y demandante, **INSTRUMENTAL**, ratificando íntegramente y en cada una de sus partes los documentos acompañados conjuntamente con sus acciones que rolan de fs. 1 a 30.-

Por su parte, la querellada y demandada civil, ofrece prueba **INSTRUMENTAL**, ratificando bajo el apercibimiento legal que corresponda en su caso, los documentos acompañados e individualizados en el tercer otrosí de su escrito de contestación y que se agregan de fs. 39 a fs. 83 inclusive, los que son objetados por el actor a fs. 91 y 92, por ser simples copias de información interna, que sólo la querellada maneja en forma interna.-

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

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO.-** Que, las acciones interpuestas se basan en que el querellante, señala ser cliente de la querellada con un servicio de telefonía móvil, bajo el número telefónico 9-63755969, con un plan fijo de \$ 41.990.-, mensuales, y con fecha 21 de enero de 2019, la querellada factura un

monto total por el servicio, por la suma de \$ 520.230.- según boleta N° 140126390. Posteriormente, son emitidas dos boletas más, la primera de ellas, N° 140359258, por un monto de \$ 562.220.-, con fecha de vencimiento 21 de febrero de 2019, y la segunda por un monto de \$ 604.210.-, con fecha de vencimiento 21 de marzo de 2019, es decir, el consumo del servicio del mes, más un saldo anterior, suma que se desglosa en \$ 478.240.-, por un ítem de mensajería premium, servicio que el actor desconoce, pues no se encuentra incluido en el respectivo contrato de servicio, y la suma de \$ 125.970.-, por una supuesta deuda del plan mensual, correspondientes a los meses de diciembre de 2018, enero y febrero de 2019, cobro que según señala el denunciante, es absolutamente improcedente, ya que esos servicios los tiene pagados a través de pagos directos por caja en las oficinas de VTR en la ciudad de Chillán, y que pese a ello y al hecho de haber impugnado los cobros que se le hacían, la querellada con fecha 17 de abril de 2019, le suspendió el servicio, no permitiéndole, seguir con el pago de su plan mensual, ni abonar el porcentaje que corresponde al arriendo del equipo móvil por la suma de \$ 16.000.-, mensuales, manteniéndolo hasta la fecha sin servicio de telefonía. Solicita tener por interpuestas querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **VTR COMUNICACIONES SPA.**, y condenarla a las multas establecidas en el cuerpo legal citado, y al pago de las sumas de \$ 604.210.-, por daño emergente o material producido; la suma de \$ 250.000.-, por lucro cesante; y a la suma de \$ 350.000.-, por el daño moral ocasionado, con costas.-

**SEGUNDO:** Que, la querellada y demandada., contesta la acción infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando su rechazo, en base a los siguientes antecedentes: que el actor es cliente desde el 01 de Agosto de 2017, el que con fecha 10 de Octubre de 2018,

hizo un cambio de equipo por uno de mayor calidad, marca Huawei, modelo Mate 10 Lite Black, optando además por un cambio de plan de servicios por uno de mayor valor, con mayores datos de navegación y aptitudes de uso, denominado Plan Multimedia 50GB. Conforme a la solicitud de servicios suscrita por el cliente, El servicio incluía servicios de telefonía móvil asociados al número 9-63755969, que corresponde a la cuenta de pago N° 94199113, que considera un tráfico telefónico de hasta 12.000 minutos mensuales, con modalidad de arrendamiento con opción de compra y servicio de mensajería por la cantidad de 140 mensajes, más la renta de internet móvil. En la condiciones generales de telefonía móvil, se informa que los servicios adicionales son susceptibles de bloquear a petición del suscriptor, entre ellos el servicio de mensajería Premium, lo que el querellante no hizo, provocando con ello cobros adicionales no presupuestados, manteniendo dicho servicio a pesar de la información que le llegaba oportunamente. Se le emitió el 01 de Enero de 2019, boleta N° 140126390 con vencimiento el 21 de Enero de 2019, por la suma de \$ 520.230.-, por servicios principal, que corresponde al período de facturación entre el 01 al 31 de Diciembre de 2018, que se desglosa, en renta internet móvil, renta telefonía móvil y descuento multiservicio. Además, servicios y consumos variables por la suma de \$ 478.240.- que corresponde a plan multimedia 60GB y 976 mensajes SMP premium enviados al destino 5151, correspondiente al concurso Mucho Gusto Despide el 2018, y renta mensual de arriendo de equipo móvil. Y atendido que el cliente ha desconocido la procedencia de los cobros de mensajería Premium, en las cuenta subsecuentes, la Empresa incluyó los costos mensuales más los meses impagos, y de acuerdo al artículo 28 del Reglamento de Telecomunicaciones, debidamente facultada, suspendió los servicios contratados por el actor. En consecuencia, indica la Empresa querellada, no ha infringido ni vulnerado ninguna de las disposiciones de la

Ley del Consumidor, por lo que solicita el rechazo tanto de la querrela como de la acción civil interpuestas.-

**TERCERO:** Que, en cuanto a la pruebas allegadas, la parte querellante acompaña formulario de solicitud de servicios de fecha 10 de Octubre de 2018, que rola a fs. 1 y fs.2; boletas de cobros de servicios que rolan de fs. 3 a fs. 14 inclusive; carta reclamo ante Sernac de fs. 15; carta de respuesta de VTR al requerimiento de Sernac, de fs. 16; comprobantes de pagos por \$ 83.881.- de 10 de Abril de 2019 y por \$ 41.990.- de 30 de Abril de 2019, de fs. 17, respectivamente; y antecedentes médicos del actor de fs. 18 a fs. 30.-

**CUARTO:** Que, la Empresa querellada, acompaña a fs. 45, carta de respuesta de VTR al requerimiento de Sernac; de fs. 46 a fs. 51, bases de concurso telefónico Mucho Gusto Despide el 2018 en Grande, de la red Televisa Megavisión S.A.; y de fs. 51 vuelta a fs. 78 vuelta, comprobantes de cientos de mensajes enviados desde el número telefónico 963755969 a nombre del actor, desde el día 11 de Diciembre de 2018 al día 18 de Diciembre de 2018 al Concurso Telefónico Mucho Gusto Despide el 2018 en Grande; a fs. 78 fs. 83, condiciones comerciales servicios móviles VTR vigentes desde el 01 al 31 de Octubre de 2018.-

**QUINTO:** Que, en la especie se encuentra acreditado que desde el número telefónico 963755969, que figura a nombre del querellante, desde el día 11 de Diciembre de 2018 al día 18 de Diciembre de 2018, según registro que rola de fs. 51 vuelta a fs. 78 vuelta, se enviaron mensajes telefónicos al Concurso Telefónico Mucho Gusto Despide el 2018 en Grande, sin que el actor hubiera contradicho el envío de dichos mensajes ni efectuado denuncia alguna por el supuesto uso malicioso de su teléfono y del servicio de mensajería Premium que contemplaba su plan contratado con la Empresa querellada, ni menos que hubiera pagado los montos que se encuentran en mora, lo que permitió a la demandada, de acuerdo al

artículo 28 del Reglamento de Telecomunicaciones, suspender los servicios contratados.-

**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 existe responsabilidad infraccional de acuerdo a la Ley N° 19.496, de VTR Comunicaciones SPA., 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. 31 y siguientes, por **JUAN EDUARDO MUÑOZ ORTIZ**, en contra de **VTR COMUNICACIONES SPA.**, representada por **LUISA PAMELA DE LA SOTTA MUÑOZ**, sin costas.-

2.- Que, **no ha lugar** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de fs. 31 y siguientes, por **JUAN EDUARDO MUÑOZ ORTIZ**, en contra de **VTR COMUNICACIONES SPA.**, representada por **LUISA PAMELA DE LA SOTTA MUÑOZ**, 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**.-

11

11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99  
100

11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99  
100

11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99  
100

