

AVISO 29° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO

Por resolución de fecha de 3 de julio de 2020, el 29° Juzgado Civil de Santiago, ha ordenado publicar conforme al artículo 53 de la Ley 19.496, lo siguiente:

En juicio colectivo caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con **Telefónica Chile S.A.**”, causa Rol N° C-920-2020, tramitado ante el 29° Juzgado Civil de Santiago, con fecha 17 de enero de 2020, se declaró admisible la demanda colectiva interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante “SERNAC” o “Servicio”), Rut N° 60.702.000-0, representado por Lucas Del Villar Montt, cédula nacional de identidad N° 13.433.119-4, abogado, ambos domiciliados en calle Agustinas N° 853, piso N° 12, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en contra de **Telefónica Chile S.A.** (En adelante “Movistar”) empresa de prestación de servicios de telecomunicaciones, Rut N° 90.635.000-9, representada legalmente por don **Roberto Muñoz Laporte**, chileno, cédula de identidad número 9.459.242-9, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Providencia N° 111, comuna de Providencia, ciudad de Santiago, Región Metropolitana.

Movistar, es demandada en atención a que este Servicio tomo conocimiento que, a partir del mes de marzo del año 2019, comenzó a enviar mensajes a sus clientes a través de diversos canales, tales como: avisos informativos adjuntos a la boleta de cobro, correo electrónico, y por medio de un cuadro informativo desplegado en la pantalla de los televisores de los suscriptores mediante el decodificador. A través de estos medios, y bajo el amparo de una estipulación contractual meramente potestativa y abiertamente contraria a la Ley (cláusula 6.1 del Contrato), la demandada procedió a informar de la modificación unilateral de las condiciones de los planes contratados, aumentando el precio de los planes de TV para aquellos consumidores que tengan una antigüedad superior a 12 meses. El ajuste fue de \$1.000 para planes no vigentes y \$1.500 para planes vigentes. Cabe señalar, que dicha alza opera prescindiendo de la aceptación del consumidor.

Las conductas anteriormente descritas, configuran una grave vulneración a los derechos de los consumidores, afectando así las normas contenidas en los artículos 3 letra a) y b), 12, 18, 16 letra a) b) y g), 23 inciso primero, 24, 24 A, 50 y siguientes, todos de la ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante “LPDC”), en relación a los artículos 14, 15 y 62 del Reglamento de Telecomunicaciones. Debido al número de consumidores que se han visto afectados y vulnerados ante esta situación, es preciso mencionar que se ha afectado el interés colectivo consagrado en el artículo 50 inciso quinto de la LPDC.

Así entonces, por medio de la demanda colectiva, se solicitó específicamente lo siguiente:

1. Declarar admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la ley N° 19.496 y, en consecuencia, conferirle traslado a la demandada por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo.
2. Declarar la responsabilidad infraccional de Movistar por la vulneración a los artículos 3 letra a) y b), 12, 18, 16 letra a) b) y g) y 23 inc. 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación a los artículos 14, 15 y 62 del Reglamento de Telecomunicaciones, y, por consiguiente, condenar a los proveedores demandados al máximo de las multas que establece la LPDC, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la LPDC y se especifica en los numerales siguientes.
3. Que se ordene a la demandada a cesar de manera definitiva las conductas infraccionales y abusivas denunciadas, esto es, el cobro del reajuste o alza de la tarifa por servicios de TV por cable cobrado a los consumidores, según el tipo de plan contratado.
4. Que, para determinar el monto de las multas, en virtud del artículo 24 de la ley 19.496, US. aplique a Movistar las circunstancias agravantes consistentes en la letra a), b) y c), por realizar conductas reiteradas, haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores y haber dañado la integridad psíquica de los consumidores, o en forma grave, su dignidad.
5. Que, en conformidad a los artículos 24, 24 A y 53 C de la LPDC, una vez efectuada la ponderación de las circunstancias atenuantes y agravantes y considerar prudencialmente los criterios establecidos en la ley, se proceda a aplicar a Movistar el máximo de las multas que la ley prescribe o las que US. determine por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados.

6. Declarar abusiva y, en consecuencia, dejar sin efecto la cláusula sexta contenida en el Contrato de adhesión denominado "Condiciones Contractuales del Servicio de Televisión" de Movistar, y todas aquellas que SS. estime adolezcan de la misma causal de nulidad.
7. Que, se ordene a Movistar la restitución del monto total, según corresponda, a cada consumidor afectado, del precio pagado en exceso por el alza o reajuste unilateral en los planes de televisión contratados, y que se disponga, además, la forma en que tales devoluciones deberán realizarse por la demandada sin generar costo o diligencia alguna para sus clientes.
8. Condenar a la demandada a pagar a título de indemnización de perjuicio, todos los daños morales causados a los consumidores a su integridad psíquica y su dignidad, como consecuencia de las infracciones cometidas por el proveedor a lo establecido en la LPDC, en relación al Reglamento de Telecomunicaciones.
9. Que, de acuerdo al artículo 53 C letra c) de la ley N° 19.496, se aumente en un 25% el monto de la indemnización de perjuicios que se determine, por concurrir tres de las circunstancias agravantes a que se refiere el inciso quinto del artículo 24 de la LPDC.
10. Condenar al proveedor demandado, al pago de cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores por las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación.
11. Ordenar que las restituciones e indemnizaciones a las que dé lugar, sean enteradas con la aplicación de los respectivos reajustes e intereses corrientes, según lo dispone el artículo 27 de la LPDC y las disposiciones generales.
12. Determinar en la sentencia definitiva, y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, en especial, distinguiendo entre aquellos consumidores que experimentaron un alza del precio en \$1.000 y \$1.500 pesos en el plan contratado y aquellos que debieron dar por terminado el contrato y proceder a una operación de reemplazo del servicio con otro proveedor, todo ello conforme a los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la ley 19.496.
13. Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C en los casos en que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos.
14. Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496.
15. Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa.

Los resultados del juicio se aplicarán directamente a todos los afectados por los hechos demandados, hayan o no reclamado. Quienes lo estimen procedente podrán hacerse parte o hacer reserva de derechos, en el plazo de 20 días hábiles contados desde la fecha de esta publicación.

Mayor información en www.sernac.cl y al teléfono 800700100.

