

AVISO 14° JUZGADO DE LETRAS EN CIVIL DE SANTIAGO

Para dar cumplimiento al artículo 53 de la Ley N°19.496 (en adelante LPDC), por resolución de fecha 26 de febrero del año 2021, se ha ordenado publicar, lo siguiente:

En juicio colectivo caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con VTR Comunicaciones SpA”, causa Rol N° C-11.252-2020, tramitado ante el 14° Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago, con fecha 5 de agosto de 2020, se declaró admisible demanda colectiva interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, Rut. 60.702.000-0, servicio público, representado por Lucas del Villar Montt, cédula de identidad número 13.433.119-4, abogado, ambos domiciliados en calle Agustinas N°853 piso 12, comuna de Santiago Centro, Región Metropolitana en contra de VTR Comunicaciones SpA, sociedad de prestación de servicio de telecomunicaciones, RUT N° 76.114.143-0 representada legalmente por Guillermo Ponce Miguel, cédula de identidad número 10.536.897-6, cuya profesión u oficio se ignora, ambos domiciliados en Avenida Apoquindo N° 4.800, piso 1, comuna de Las Condes, Región Metropolitana. En contra de la demandada se ha deducido acción colectiva en los términos de la Ley N° 19.496, con ocasión de las graves infracciones de los artículos en los artículos 3 letra b) y e), 12, 23 inc. 1°, 25, 25 A, 28 letra d) y 33 de la a citada ley cometidas por VTR, consistentes en una serie de faltas e incumplimientos relativos a la prestación de servicio de internet, detectados entre el mes de octubre de 2019 a la presentación de la demanda el 24 de julio de 2020, tales como: intermitencias constantes; interrupciones; suspensiones o no prestación del servicio; incumplimiento de los niveles de navegación contratado, tanto en los niveles mínimos como máximos; además de deficiencias en su sistema de atención al cliente y servicio técnico.

Por medio de la demanda colectiva se solicitó:

1. Declarar admisible la demanda colectiva, 2. Declarar la responsabilidad infraccional de VTR Comunicaciones SpA por la vulneración de los artículos 3 letra b) y e), 12, 23 inc. 1°, 25, 25 A, 28 letra d) y 33 inciso primero de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y, por consiguiente, condenar a la demanda en los términos señalados en el punto 5 de este petitorio 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. 4. Que, para determinar el monto de las multas, en virtud del artículo 24 de la ley 19.496, US. aplique a VTR Comunicaciones SpA las circunstancias agravantes consistentes en las letras b) y c), por 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 VTR Comunicaciones SpA 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. Que, se ordene a VTR Comunicaciones SpA la restitución del monto total, según corresponda, a cada consumidor afectado, de los valores que procedan de conformidad al artículo 25 inciso 3 de la Ley N° 19.496, y todo aquello pagado en exceso a consecuencia de los servicios no prestados conforme a las reglas generales, o prestados deficientemente, y que en definitiva, se disponga además, la forma en que tales devoluciones deberán realizarse por la demandada sin generar costo o diligencia alguna para sus clientes. 7. Que ordene a pagar a la demandada las indemnizaciones que, de manera automática, corresponden a cada uno de los consumidores, conforme al artículo 25 A de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de los eventuales descuentos que procedan conforme a lo que pueda determinarse por los mismos hechos en un procedimiento administrativo sancionatorio que se siga en contra de la demandada en sede de telecomunicaciones. 8. Condenar a la demandada a pagar a título de indemnización de perjuicios, todos los daños patrimoniales y morales causados a los consumidores, como consecuencia de los hechos, conductas e incumplimientos del proveedor expuestos en la demanda. 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 a que se condene el proveedor demandado, a título de daño punitivo, por concurrir alguna 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, por las reglas generales, 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 la demanda. 11.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 interrupciones, paralizaciones y suspensiones del servicio, una mala calidad de navegación (velocidad de subida y bajada), y deficiencias en el servicio de atención al público y servicio técnico. 12.Conjuntamente a las acciones señaladas, de existir un subgrupo de consumidores que puedan haber visto limitado o impedido el ejercicio de su derecho a terminar sus contratos celebrados, se ordene la terminación de los contratos suscritos con VTR Comunicaciones SpA, para el caso que aquellos consumidores pertenecientes a dicho subgrupo así lo prefieran, con objeto de 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, y sin perjuicio de las indemnizaciones y restituciones que procedan. 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 que las restituciones e indemnizaciones a las que dé lugar, sean enteradas con la aplicación de los respectivos reajustes en la forma contemplada en el artículo 27 de la LPDC, más intereses corrientes desde la notificación de la demanda, según las disposiciones legales generales. 15.Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496. 16.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 hacer reserva de sus derechos, en un plazo de 20 días hábiles contados desde la fecha de esta publicación.

Mayor información en www.sernac.cl y al teléfono 800 700 100.

Lo que notifico a los consumidores que se consideren afectados.

El secretario.

