

Extracto aviso
“Organización de Consumidores y Usuarios de Chile con VTR Comunicaciones SpA.”
Rol C-10.315-2020
21° Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago.
(hoy Asociación de Consumidores y Usuarios de Chile (AGRECU) con VTR
Comunicaciones SpA”, Rol C-11.308-2020, 26° Juzgado de Letras en lo Civil de
Santiago).

En juicio sumario especial de la Ley 19.496, caratulado “Asociación de Consumidores y Usuarios de Chile (AGRECU) con VTR Comunicaciones SpA”, seguido ante el 26° Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago Rol C-11.308-2020, en que se acumuló el juicio caratulado “Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU) con VTR Comunicaciones SpA”, seguido ante el 21° Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago Rol C-10.315-2020, por resolución del 7 de diciembre de 2021, se ha ordenado cumplir con la publicación dispuesta en el artículo 53 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPDC”).

Mediante resolución de fecha 7 de julio del año 2020, en el juicio caratulado “Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU) con VTR Comunicaciones SpA”, seguido ante el 21° Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago Rol C-10.315-2020, se dio curso y declaró admisible la demanda, cuestión que fue confirmada mediante resolución del 7 de diciembre de 2021, dictada en la causa que actualmente lleva la demanda interpuesta por ODECU, con ocasión de su acumulación en juicio sumario especial de la Ley 19.496, caratulado “Asociación de Consumidores y Usuarios de Chile (AGRECU) con VTR Comunicaciones SpA”, seguido ante el 26° Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago Rol C-11.308-2020.

La demanda colectiva fue interpuesta por la **ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE A.C. “ODECU”**, RUT 73.342.000-6, representada por su Presidente don **STEFAN LARENAS RIOBO**, RUT 5.788.123-2, cientista social, ambos domiciliados en Paseo Bulnes N° 107, oficina 43, ciudad y comuna de Santiago, en contra de **VTR COMUNICACIONES SpA**, (en adelante, indistintamente “VTR”) sociedad del giro de telecomunicaciones, rol único tributario 76.114.143-0, representada legalmente por su Gerente General don Guillermo Ponce Miguel, cédula de identidad número 10.536.897-6, ambos con domicilio en Av. Apoquindo N° 4800, piso 7, comuna de Las Condes, Santiago, Chile.

La demanda se ha interpuesto a fin de cautelar el interés colectivo de los consumidores, a quienes como clientes-consumidores se les incumplieron, a contar de marzo de 2020, por parte de VTR, las velocidades de navegación y condiciones de servicio de suministro y acceso a internet contratadas, siendo éstas muy inferiores a las pactadas y publicadas en su sitio web, generando intermitencias en el servicio de hasta días sin la debida reposición de éste, impidiendo o restringiendo el derecho de los usuarios a acceder a una información veraz y oportuna de las características del servicio ofrecido y contratado. Lo señalado implica el incumplimiento de deberes de profesionalismo de los proveedores que obliga a VTR. Todo esto durante los confinamientos más estrictos y largos decretados en nuestro país, cuando la mayoría

de las cosas se hacían a través de internet, dotando de mayor esencialidad y necesidad a un buen servicio de internet.

Los hechos descritos han generado daños a los consumidores e implican infracciones a la Ley 19.496 en sus artículos 3° letras a), b) y c), 12, y 23, imputándosele a los proveedores demandados responsabilidad por la negligencia observada en sus conductas, de conformidad a dichas normas ya los artículos 23, 24, 24A, 25 y 25A de la Ley 19.496, entre otras normas.

Las peticiones formuladas al tribunal son:

Primero: Declarar que la conducta de la demandada ha infringido las normas de la LPDC y afectado el interés colectivo de los consumidores, indicando la forma en que tales hechos han afectado dichos intereses y, en particular, que dicha afectación es consecuencia de la negligencia en el cumplimiento de los deberes que como proveedor pesan sobre la demandada.

Segundo: Declarar la infracción de la demandada a las normas de la LPDC antes citadas, ocurridas con motivo de la negligencia de la demandada, infracciones a los derechos de los consumidores-clientes del servicio de acceso a internet, aplicando consecuentemente multa por la falta de suministro de servicios básicos para cada usuario.

Se solicita su aplicación en su rango más alto, teniendo especialmente en consideración lo dispuesto en el artículo 24 de la LPDC en cuanto al hecho de haberse cometido las conductas infractoras con suma negligencia, ocasionando un daño a las víctimas, y la situación económica del infractor, es decir multa por 750 U.T.M. por cada infracción individual relacionada con la falta de suministro de servicio de acceso a internet, o bien las que US. determine de acuerdo al mérito de autos.

Tercero: Condenar a la demandada, a pagar las siguientes indemnizaciones o reparaciones en beneficio de los usuarios consumidores afectados:

- i. Compensar a los usuarios por todo el tiempo en que el servicio de acceso a internet se ha visto interrumpido en todos los episodios señalados en la sección “II. Hechos”, del libelo. Tal compensación deberá cumplirse mediante descuentos efectivos a las cuentas mensuales de cada cliente afectado.
- ii. Disponer el pago de una indemnización de \$100.000 a cada uno de los clientes y consumidores afectados por los cortes de servicio de internet y funcionamiento deficiente por la entrega de velocidades de navegación más bajas a las ofrecidas y contratadas, o bien conforme se acredite por cada uno de ellos en la etapa de cumplimiento de una eventual sentencia favorable, o bien la suma a determinar por US. de acuerdo al mérito del proceso.
- i. Ordenar a la demandada pagar los daños morales causados a los consumidores.

Cuarto: Disponer que el cumplimiento de la sentencia, en lo relativo a la determinación de los consumidores afectados, y al pago de las compensaciones que se ordenen se lleven a efecto a través de un tercero independiente que se designe al efecto, a costo de la demandada, de conformidad a lo establecido en el artículo 53 C e);

Quinto: Condenar a la demandada al pago de las costas de esta causa;

Sexto: Disponer la publicación de los avisos a que se refiere el inciso tercero del artículo 54 de la LPDC, con cargo a la demandada; y

Séptimo: Ordenar que las indemnizaciones, reparaciones y devoluciones que procedan se efectúen por la demandada sin necesidad de la comparecencia de los interesados, ya que la

demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos, y proceder a ellas, en los términos señalados en el artículo 53° letra C inciso penúltimo de la LPDC.

Se llama a todos los afectados por los hechos descritos para hacerse parte en el presente juicio o para que hagan reserva de sus derechos, toda vez que su resultado empecerán también a todos quienes no se hicieran parte en él, en un plazo de 20 días hábiles contados a partir de la fecha de la presente publicación. Para mayor información ingresar a www.odecu.cl y www.pjud.cl, sección consulta unificada de causas. Lo anterior se notifica a los consumidores afectados. **La Secretaria.**



03174891797