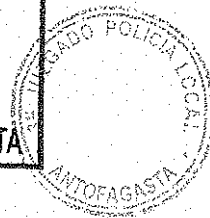


Antofagasta, dos de julio de dos mil diecinueve.

REGISTRO DE SENTENCIAS

1 2 JUN. 2020

REGION DE ANTOFAGASTA



VISTOS:

1.- Que, a fojas seis y siguientes, comparece don ALBERTO FARID CHAR BONILLA, chileno, cédula de identidad N° 15.501.698-1, domiciliado en Avenida Argentina N° 0351, departamento 607, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "BANCO SCOTIABANK CHILE", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina, don CARLOS MEZA, cuya profesión u oficio ignora, ambos con domicilio en calle San Martín N° 2688, Antofagasta, por incurrir en infracción a la Ley N° 19.496, en atención a los antecedentes de hecho y de derecho que expone. Expresa que el 30 de mayo de 2018 y en muchas oportunidades anteriores, le han llamado desde el banco denunciado a su celular para ofrecerle algún producto que él nunca solicitó, y todas las veces expresó su desinterés por la oferta exigiendo que no lo volvieran a llamar, y en la fecha antes indicada preguntó que debía hacer para que se eliminara su contacto telefónico de todo registro publicitario, recibiendo como respuesta que llamara al 6004505000 en el que se le entregó el código de gestión N° 5098613, señalándole que el bloqueo regía a partir de ese momento. Agrega que, no haciendo caso a su petición, el 20 de agosto lo volvieron a llamar para ofrecerle otra vez algún producto no solicitado, por lo cual presentó un reclamo en el SERNAC el que fue contestado por el proveedor denunciado señalando que "el número y mail informado por el recurrente, han sido eliminados de nuestras bases, con el fin de evitar que la situación expuesta se vuelva a repetir", pero el 9 de octubre la situación se volvió a repetir ocasión en que dejó constancia, mediante aviso formal, del incumplimiento por parte de la empresa al reincidir ésta y no respetar el supuesto acuerdo anterior, cuestión que volvió a repetirse el 30 de noviembre en que nuevamente lo volvieron a llamar. Señala que presentó un segundo reclamo ante el SERNAC el 30 de noviembre, exigiendo que lo borrarán efectivamente de su registro, el que fue respondido el 12 de diciembre por el proveedor expresando que "nuestra institución informa que hemos procedido a eliminar sus contactos de nuestra base de datos, con el fin de evitar que reciba llamados, a través de los que se le ofrecen promociones asociadas a nuestra Institución, razón por la cual entendemos su requerimiento se encuentra resuelto", la que al actor no le brinda certeza o seguridad de que efectivamente solucionarán el problema y dejarán de hacerle tales insistentes llamadas, lo que ya en tres ocasiones no se ha cumplido, por lo que solicita se le elimine inmediata y verificadamente su número de celular de todo registro del banco, y no ser contactado nunca por ningún medio, sean llamadas, sms, e-mail, carta o cualquier otro medio válido de notificación. Finaliza su presentación señalando que considera que estos hechos configuran una infracción a los artículos 3° letras a) b) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, por lo que solicita que se acoja a tramitación la denuncia infraccional y, en definitiva, se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación el compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor

individualizado en lo principal de este escrito, representado en la forma antes indicada, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene a pagar a título de indemnización por los daños y perjuicios que le ha causado esta situación la suma de \$40.000.- por concepto de daño material, y \$1.500.000.- por daño moral, las que deberán pagarse con más los reajustes e intereses que ellas devenguen, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas cuarenta y uno y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia del denunciante y demandante civil, don Alberto Farid Char Bonilla, y de la apoderada del proveedor denunciado y demandado, abogado doña Romina Jiménez Chávez, ya individualizados en autos. El denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda deducidas a fojas 6 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. La apoderada del proveedor denunciado y demandado evacua los traslados conferidos mediante minuta escrita, la que solicita se tenga como parte integrante del comparendo. Llamadas las partes a una conciliación ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, el denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí de su presentación de fojas 6 y siguientes de autos, los que rolan de fojas 1 a 5, y en el comparendo acompaña los documentos signados con los N° 1 a 3, con citación. La apoderada del denunciado y demandado acompaña el documento que indica, en parte de prueba.

3.- Que a fojas cuarenta y tres y cuarenta y cuatro, rola escrito presentado por el apoderado del denunciado y demandado en el que objeta los documentos que indica, acompañados por la contraria en el comparendo celebrado el 11 de abril de 2018, fundado en las razones que señala.

4.- Que, a fojas cuarenta y seis y cuarenta y siete, rola escrito presentado por el denunciante y demandante en el que formula las observaciones que indica, en relación con la contestación de la denuncia y demanda presentada por la contraria.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la objeción de documentos:

Primero: Que, a fojas 43 y 44, el apoderado del proveedor denunciado y demandado objetó los documentos acompañados por la contraria en el comparendo de prueba y que rolan de fojas 33 a 39, por no ser atinentes a la cuestión discutida en autos, y referirse a situaciones diametralmente diferentes.

Segundo: Que, el denunciante y demandante no evacuó el traslado del incidente de objeción de documentos deducida en autos por la parte contraria.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos y lo expuesto por el incidentista, el tribunal rechazará la objeción de documentos interpuesta a fojas 43 y 44 de autos por carecer de fundamentos de derecho, ya que lo que aquel expresa en su presentación no es precisamente discutir la falsedad o falta de integridad de los instrumentos acompañados sino el valor probatorio de los mismos, para lo cual era suficiente hacer una observación a esa característica de los documentos, cuestión que,

por lo demás, le corresponde realizar al juez de conformidad a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

En cuanto a lo contravencional:

Cuarto: Que, a fojas 6 y siguientes de autos, don ALBERTO FARID CHAR BONILLA, ya individualizado, dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor "BANCO SCOTIABANK CHILE", representado para estos efectos por don CARLOS MEZA, también individualizados, fundado en que el día 30 de mayo de 2018 llamaron a su teléfono celular desde el Banco Scotiabank para ofrecerle algún producto que nunca había solicitado, y al igual que en anteriores veces expresó su desinterés en la oferta exigiendo que no lo volvieran a llamar, y en esa oportunidad preguntó específicamente que debía hacer para que se eliminara su contacto telefónico de todo registro publicitario, respondiéndole que debía llamar al teléfono 6004505000, lo que hizo otorgándosele el código de gestión N° 5098613, y cuyos efectos de bloqueo regirían a partir de ese momento, pero haciendo caso omiso de su petición el 20 de agosto lo volvieron a llamar para ofrecerle otra vez algo no solicitado, por lo que reclamó vía SERNAC respondiendo el proveedor que el número de teléfono y mail informados por el recurrente habían sido eliminados de sus bases con el fin que no se repitiera esta situación. Agrega que el 9 de octubre se volvió a repetir la situación antes indicada, oportunidad en que dejó constancia mediante aviso formal de incumplimiento del supuesto acuerdo anterior, por motivo de reincidencia por parte de la empresa, lo que tampoco fue efectivo ya que el 30 de noviembre volvieron a llamarlo una vez más, por lo que presentó un nuevo reclamo ante el SERNAC exigiendo que efectivamente lo borrarán de su registro, y el 12 de diciembre el proveedor denunciado respondió que habían procedido a eliminar los contactos del consumidor de su base de datos con el fin de evitar que reciba llamados, por lo que entendían que el requerimiento de éste se encontraba resuelto, respuesta que el actor considera vaga y no le brinda certeza o seguridad de que efectivamente solucionarán el problema y dejarán de hacer tales insistentes llamadas, lo que ya ha ocurrido en tres ocasiones, por lo que solicita se elimine inmediata y verificadamente su número de celular de todo registro del banco para no ser contactado nunca más para estos fines, razones por las que entabla esta denuncia y demanda en procura de una solución a su problema, considerando que estos hechos constituyen infracción a los artículos 3° letras a), b) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que reproduce.

Quinto: Que, a fojas veintiuno y siguientes, en el comparendo de prueba el apoderado del proveedor denunciado contesta la denuncia alegando, en primer lugar, que esa parte nunca ha infringido la Ley N° 19.496 ya que dicha norma no sanciona el ofrecimiento de productos y/o servicios por vía telefónica o correo electrónico, pues no atentan en contra de la privacidad de las personas y, en segundo lugar, porque a la fecha de presentación de la denuncia de autos el consumidor se encontraba excluido, a su solicitud, de los registros de contacto telefónico y correo electrónico del banco denunciado, por lo que solicita el rechazo de la denuncia, con costas.

Sexto: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 5, y 40, no objetados, y pendrive agregado a los autos, a fojas 4 vuelta, se encuentra acreditado en el proceso que el denunciante requirió telefónicamente al proveedor denunciado, el día 30 de mayo de 2018, que se eliminara su contacto telefónico de todo registro publicitario del banco denunciado, requerimiento cuyos efectos de bloqueo se producirían a partir de ese momento, sin embargo de lo cual estos hechos volvieron a ocurrir los días 21 de junio, 20 de agosto, 9 de octubre, y 30 de noviembre, conductas de las que el actor reclamó en dos oportunidades ante el SERNAC, recibiendo con fechas 30 de agosto y 12 de diciembre sendas respuestas del proveedor que estima insatisfactorias, conductas que señala infringen las disposiciones que cita de la Ley N° 19.496.

Séptimo: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos materia de la denuncia de autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 28 B inciso segundo, y 23 de la Ley N° 19.496, el primero de los cuales señala que “los proveedores que dirijan comunicaciones promocionales o publicitarias a los consumidores por medio de correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónicos, deberán indicar una forma expedita en que los destinatarios podrán solicitar la suspensión de las mismas. Solicitada ésta, el envío de nuevas comunicaciones quedará prohibido”, en tanto que el segundo establece que “comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo bien o servicio”.

Octavo: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 28 B inciso segundo y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el proveedor y/o sus dependientes actuaron con negligencia en la prestación del servicio, debido a deficiencias en su calidad, al infringir la prohibición de enviar nuevas comunicaciones al consumidor luego que el destinatario solicitó la suspensión de las mismas, causando un menoscabo evidente al actor esta conducta contravencional del denunciado.

En cuanto a lo patrimonial:

Noveno: Que, don ALBERTO FARID CHAR BONILLA, ya individualizado, interpuso en el primer otrosí de su escrito de fojas 6 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor “BANCO SCOTIABANK CHILE”, representado en la forma indicada en lo principal, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos se le condene al pago de las sumas de \$40.000.- por concepto de daño material originado por los gastos que realizó por los conceptos que señala, y \$1.500.000.- por daño moral, sumas que pide sean pagadas con los reajustes e intereses que ellas devenguen, con costas.

Décimo: Que, a fojas 21 y siguientes, en el comparendo de prueba el apoderado del proveedor demandado, evacuando el traslado conferido, solicitó el rechazo de la demanda por falta de nexo causal al no existir una responsabilidad civil extracontractual del proveedor, y en subsidio, por no existir daño o perjuicio reparable ocasionado por la supuesta conducta infraccional del demandado, rechazo que solicita se acoja con costas de la causa.

Undécimo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificada la infracción denunciada, procede acoger la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por don Alberto Farid Char Bonilla, y se condena al proveedor demandado al pago de la suma de \$250.000.- por daño moral, correspondiente a las molestias y sufrimientos psíquicos que le ocasionó al consumidor la conducta infraccional del proveedor denunciado y demandado y/o de sus dependientes quienes hicieron caso omiso, durante un lapso de tiempo importante, de sus dos solicitudes de suspensión de las comunicaciones promocionales o publicitarias que se le enviaban, y la evidente negligencia demostrada en este caso al no haber cumplido con su obligación legal antes señalada, produciendo un evidente menoscabo y preocupación al actor por estos hechos, suma que se fija por el tribunal en el monto antes indicado apreciando prudencialmente los perjuicios que en el ámbito personal y psicológico deben haber causado estos hechos al actor. Que, no se acoge la demanda del actor en cuanto a lo pedido por daño material por no haber rendido prueba alguna para acreditar ni su existencia ni su monto.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1º, 2º, 3º letra e), 23, 24, 28 B inciso segundo, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se RECHAZA la objeción de documentos deducida a fojas 43 y 44 por la parte del proveedor denunciado y demandado.
- 2.- Que, se CONDENA al proveedor "BANCO SCOTIABANK CHILE", representado para estos efectos por don CARLOS MEZA, ya individualizados, al pago de una MULTA de TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas seis y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 23 y 28 B inciso segundo de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.
- 3.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la **Tesorería de la Municipalidad de Antofagasta** en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

4.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don ALBERTO FARID CHAR BONILLA, ya individualizado, y se condena al proveedor "BANCO SCOTIABANK CHILE", representado por don CARLOS MEZA, también individualizados, al pago de la suma de \$250.000.- por concepto de daño moral, como indemnización por los perjuicios causados al actor como consecuencia de las infracciones antes indicadas, y se rechaza dicha demanda en cuanto a lo pedido por daño material, de conformidad a lo expresado en los considerandos de esta sentencia que anteceden.

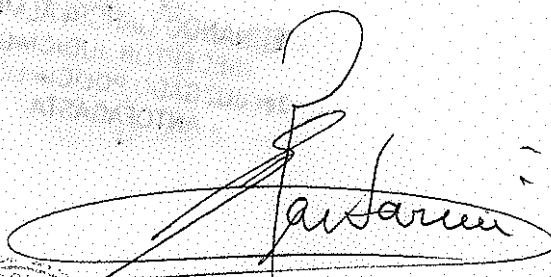
5.- Que, se acoge la petición formulada por la parte demandante civil en el sentido que, la suma determinada como daño moral, devengará intereses corrientes los que se calcularán a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta su entero y efectivo pago.

6.- Que, no se condena en costas a la parte demandada civil por no haber sido totalmente vencida.

7.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 1.718/2019.



Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Titular.

