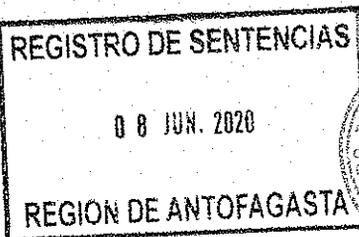


Antofagasta, treinta de mayo de dos mil diecinueve.



VISTOS:

1.- Que, a fojas diez y siguientes, comparece don CHRISTIAN GIOVANNI CARO CASSALI, abogado, cédula de identidad N° 10.898.505-4, en representación de don EDUARDO ANDRES CIFUENTES ARAYA, chileno, soltero, soldador, cédula de identidad N° 16.239.827-K, domiciliado para estos efectos en calle Sucre N° 220, oficina 408, de esta ciudad, quien interpone querrela infraccional en contra del proveedor "MOVISTAR S.A.", RUT N° 90.635.000-9, representado legalmente para estos efectos por doña PAOLA CORDERO, de quien se ignoran mayores antecedentes, ambos con domicilio en calle Baquedano N° 560, Antofagasta, fundado en los antecedentes de hecho y de derecho que expone. Expresa que su representado celebró con el proveedor querrellado y demandado un contrato por el servicio de telefonía recibiendo los móviles N° 964481048 y N° 993423637, los que eran utilizados por el actor para fines personales y laborales, y cuyo pago mensual fue realizado oportuna e íntegramente hasta mediados del mes de enero de 2019, época en que comenzó un cobro inescrupuloso por el pago de cinco líneas telefónicas adicionales las que el señor Cifuentes nunca había solicitado, cuyo monto ascendía a la exorbitante suma de \$518.541.-, valor que ha ido en aumento desde que se le informó sobre esta supuesta deuda. Agrega que, ante esta sorpresiva situación, el querellante concurrió al local del proveedor donde le informaron que existían las líneas adicionales N° 953278018, N° 953266299, N° 953166637, N° 953331750, y N° 953250847, las que jamás fueron solicitadas por el actor a la compañía, oportunidad en que le indicaron que verificarían esta situación y le informarían al respecto, pero en lugar de una respuesta y solución a esta cuestión, sólo recibió un sin número de llamados de cobranza generando un verdadero hostigamiento para que se procediera al pago de lo supuestamente adeudado. Manifiesta que su representado, el 13 de febrero de 2019, concurrió personalmente al local del proveedor querrellado suscribiendo un formulario denominado "Declaración de término de contrato de suministro del servicio", en el que se individualizaron las líneas antes referidas y en el acápite "Declaración de reconocimiento de deuda" figura pago "0" por los conceptos que se indican, no obstante lo cual los cobros no cesaron siguiendo el hostigamiento para el pago de una deuda de la que el querellante no era responsable, derivándose de ello todos los problemas y dificultades que señala y que concluyeron con el cierre del servicio y buscar una empresa distinta para poder utilizar los números aperturados realmente por el consumidor con el proveedor. Concluye el compareciente su presentación señalando que los hechos indicados configuran una infracción a los artículos de la Ley N° 19.496 que indica, por lo que solicita que se acoja a tramitación la querrela 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, en la representación que inviste, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado en lo principal de su escrito, representado en la forma antes indicada, y en mérito

a los fundamentos de hecho y de derecho que expone, solicita se le condene al pago de la suma de \$5.000.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios que se le han causado a consecuencia de los hechos materia de la querrela de autos, suma que pide se pague con el reajuste que señala e intereses máximos convencionales calculados en la forma que indica, y al pago de las costas de la causa.

2.- Que, a fojas veinticuatro, rola escrito del apoderado del querellante y demandante en que señala que el representante del proveedor querellado y demandado, es don MARCELO HERNANDEZ BAEZA, del mismo domicilio antes señalado.

3.- Que, a fojas cincuenta y siete y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia del querellante y demandante civil don Eduardo Andrés Cifuentes Araya, asistido por su apoderado, abogado don Ramón Alejandro Miranda Tapia, y del apoderado del proveedor querellado y demandado civil, abogado don Miguel Avendaño Cisternas, ya individualizados en autos. El apoderado del querellante y demandante ratifica la querrela infraccional y demanda civil interpuestas a fojas 10 y siguientes de autos, y su modificación de fojas 24, solicitando sean éstas acogidas en todas sus partes, con costas. El apoderado del proveedor querellado y demandado evacua los traslados conferidos mediante minuta escrita, la que pide se tenga como parte integrante del comparendo, y solicita el rechazo de la querrela y demanda en todas sus partes, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, el apoderado del querellante y demandante civil ratifica los documentos acompañados a la demanda y que rolan de fojas 1 a 9 de autos, con citación, y en el comparendo acompaña los documentos signados con los N° 1 a 6 en el acta respectiva, también con citación. Esta parte hace comparecer a estrados al testigo don ERICK ESTEBAN GARCIA ACOSTA, chileno, casado, técnico en máquinas y herramientas, cédula de identidad N° 10.912.205-K, domiciliado en calle Punta de Rieles N° 9423, Antofagasta, quien sin tacha, legalmente examinado, y que da razón de sus dichos, declara que es compañero de trabajo del actor en la empresa Finning, desempeñándose ambos como dirigentes sindicales, por lo que está en conocimiento de los problemas que se le han ocasionado a éste al no poder contar con su teléfono celular y la línea wifi, perjuicio que se traduce en que el querellante lleva como dos o tres meses sin teléfono el que utilizaba reiteradamente en sus labores sindicales, recibiendo muchas llamadas atendido el cargo que detenta, lo que se ha visto afectado por esta irregular situación. Repreguntado, expresa que por lo que le informó Eduardo Cifuentes, el corte de su línea telefónica se produjo porque la compañía arguye que tiene una deuda impaga, la que corresponde a otras líneas que se anexaron a las dos que él ya tenía, deuda que se origina en llamadas internacionales realizadas desde Argentina, en circunstancias que él no ha salido del país. Además, esta parte solicita se ordene la exhibición por la parte querellada y demandada de los documentos que señala, petición a la que el tribunal accede fijando día y hora para su realización, quedando las partes notificadas de lo resuelto. Se deja constancia que la parte querellada y demandada civil no rinde pruebas en la instancia.

4.- Que, a fojas sesenta y dos, rola audiencia de exhibición de documentos decretada en autos, con la comparencia de la apoderada del querellante y demandante civil, abogado doña Fabiola

Valdivieso Vega, y en rebeldía del proveedor querellado y demandado, levantándose acta de lo obrado en ella.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, a fojas 10 y siguientes de autos, don CHRISTIAN GIOVANNI CARO CASSALI, abogado, en representación de don EDUARDO ANDRES CIFUENTES ARAYA, ya individualizados, dedujo querrela infraccional en contra del proveedor "MOVISTAR S.A.", representado para estos efectos por don MARCELO HERNANDEZ BAEZA, también individualizados, fundado en que su representado celebró con el querellado un contrato de servicio de telefonía entregándosele dos aparatos móviles con los números que indica, servicio cuyo pago mensual siempre lo realizó en forma oportuna e íntegra hasta que, a mediados de enero de 2019, comenzó un cobro indebido por el uso de cinco líneas telefónicas adicionales que él nunca había solicitado, cobro que aún se mantiene y que asciende a la suma de \$518.541.-, la que ha ido en aumento, y a pesar de todas las gestiones realizadas, las que detalla latamente, no ha tenido una solución pues recibe un sin número de llamados realizándole el cobro de la referida suma lo que constituye un verdadero hostigamiento, y que lo obligó a buscar una empresa distinta a objeto de dejar de utilizar los números contratados efectivamente con el proveedor querellado, causándole dificultades con sus contactos ya que desconocían los nuevos números obtenidos por él, hechos que estima constituyen infracción a los artículos de la Ley N° 19.496 que señala.

Segundo: Que, a fojas treinta y ocho y siguientes, en el comparendo de prueba el apoderado del proveedor contestó la querrela mediante minuta escrita solicitando el rechazo de esta acción, con costas, por ser absolutamente improcedente e infundada conforme a las argumentaciones que expresa.

Tercero: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 8, y 42 a 56, no objetados, comparendo de prueba de fojas 57 y siguientes, y diligencia de exhibición de documentos, de fojas 62, se encuentra acreditado en autos que el consumidor querellante contrató con el proveedor querellado un servicio de telefonía móvil recibiendo dos aparatos con los N° 964481048 y N° 993423627, cuyo uso fue absolutamente normal realizándose oportuna y cabalmente los pagos mensuales hasta el mes de enero de 2019, época en que se le efectuó un cobro por la suma de \$518.541.- que no correspondía con los pagos mensuales anteriores, y al concurrir al local del proveedor querellado para obtener una explicación le indicaron que existían cinco líneas adicionales a las dos contratadas originalmente, cuyos números eran 953278018, 953266299, 953166637, 953331750, y 953250847, las que nunca las había solicitado, y de las que el consumidor jamás tuvo información sobre su existencia antes de que se iniciare el cobro de estos servicios, situación que si bien es cierto se solucionó mediante la firma del documento "Declaración de Término de Contrato de Suministro del Servicio", de fecha 13 de febrero de

2019, igualmente le siguieron realizando llamadas telefónicas para requerir el pago de la suma antes señalada y al cual el consumidor no estaba obligado, rechazándosele el otorgamiento de beneficios y servicios que le correspondían por los dos móviles contratados por él, fundados en que mantenía una deuda con el proveedor, situación que incluso se extendió al servicio de "Movistar One" por él contratado y que responde a una línea distinta, al negarle en este caso la renovación del equipo o su envío al servicio técnico por tener una deuda pendiente, causándole un perjuicio evidente al consumidor ante los incumplimientos y el mal servicio prestado por el proveedor.

Cuarto: 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 denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, el primero de los cuales señala que "todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio", en tanto la segunda disposición 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", configurándose la primera de ellas por haber incumplido el contrato suscrito con el querellante al incorporar cinco líneas telefónicas adicionales sin que se acreditara que ellas fueron solicitadas por el consumidor, y la segunda ya que tampoco se le informó oportunamente a éste de la existencia de estas nuevas líneas telefónicas, de lo que el consumidor sólo se enteró cuando recibió el cobro de una suma inusual por el servicio mensual de sus teléfonos móviles, situación que a pesar de los continuos y reiterados reclamos formulados por el actor no fue adecuada, oportuna y totalmente solucionada por el proveedor, causándole un grave y evidente menoscabo al consumidor en la forma que se ha señalado extensamente en la querrela y demanda de autos.

Quinto: 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 12 y 23 de la Ley N° 19.496, de la manera que se ha indicado en el considerando que antecede, por lo que se acogerá la querrela infraccional de fojas 10 y siguientes, en la forma que se indicará en lo resolutivo de este fallo.

En cuanto a lo patrimonial:

Sexto: Que, en el primer otrosí del escrito de fojas 10 y siguientes, don CHRISTIAN GIOVANNI CARO CASSALI, abogado, en representación de don EDUARDO ANDRES CIFUENTES ARAYA, ya individualizados, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado en lo principal y representado para estos efectos en la forma antes dicha, y en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expone, solicita se le

condene a pagar a esa parte la suma de \$5.000.000.- por daño moral, por el perjuicio psicológico experimentado como consecuencia de la conducta infraccional y negligente, el trato displicente y el hostigamiento en el cobro realizado por el proveedor demandado de manera irresponsable y negligente, no dándose cumplimiento a las obligaciones de resguardo y seguridad que la ley le impone, lo que ha causado al actor una angustia y afectación emocional indudable por el cobro de esta suma, y el rechazo o negativa a otorgarle los derechos que el contrato le otorgaba, fundados en la existencia de una deuda cuyo origen no es de responsabilidad del consumidor, suma que pide sea pagada con reajustes e intereses máximos convencionales calculados en la forma que indica, con costas de la causa.

Séptimo: Que, a fojas 38 y siguientes, en el comparendo de prueba el apoderado del proveedor demandado evacuó el traslado conferido mediante minuta escrita, solicitando el rechazo de la acción por ser absolutamente improcedente y carecer de todo fundamento de hecho y de derecho, con costas.

Octavo: Que, atendido el mérito de autos, prueba rendida en el proceso, y lo expuesto en los considerandos que anteceden en que se tuvo por tipificadas las infracciones materia de la querrela de autos, el tribunal acogerá la demanda por daño moral interpuesta por la parte demandante, y fijará prudencialmente la indemnización a pagar por éste en la suma de \$3.000.000.-, atendidas las molestias y daños psicológicos sufridos por el actor a consecuencia de una conducta infraccional del proveedor querrellado y/o sus dependientes, y la indiferencia en resolver conforme a la ley la situación expuesta, así como las infructuosas diligencias y tiempo dedicado en la búsqueda del respeto a los derechos que como consumidor le asisten al demandante, obligándolo a realizar este procedimiento judicial para obtener una justa reparación a los daños y perjuicios experimentados por estos hechos.

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), 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se acoge la querrela infraccional interpuesta a fojas 10 y siguientes, y se CONDENA al proveedor "MOVISTAR S.A.", representado para estos efectos por don MARCELO HERNANDEZ BAEZA, ya individualizados, al pago de una MULTA de VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas diez y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.
- 2.- 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.

- 3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 10 y siguientes por don CHRISTIAN GIOVANNI CARO CASSALI, abogado, en representación de don EDUARDO ANDRES CIFUENTES ARAYA, ya individualizados, y se condena al proveedor demandado "MOVISTAR S.A.", representado para estos efectos por don MARCELO HERNANDEZ BAEZA, también individualizados, a pagar a la parte demandante la suma de \$3.000.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios causados al actor como consecuencia de las infracciones antes indicadas, atendido lo expresado en los considerandos que anteceden.
- 4.- Que, se acoge la petición formulada por la parte demandante civil en el sentido que la suma demandada por 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.
- 5.- Que, se condena en costas a la parte demandada por haber sido totalmente vencida.
- 6.- 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° 3.938/2018.

A circular stamp from the "JUDICATO LOCAL" is visible, partially obscured by a large, stylized handwritten signature in black ink.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.
Autorizada por doña NOLVIA CORTES LOPEZ, Secretaria Subrogante.

A large, stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to the secretary mentioned in the text above.

jhc/

Antofagasta, a nueve de octubre de dos mil diecinueve.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada y se tiene, además, presente:

Que, sin perjuicio de la decisión de no sustentar la adhesión a la apelación en la audiencia, debe dejarse constancia que la aflicción psíquica se refiere a las molestias por los reiterados cobros realizados y reclamos subsiguientes, que no solo incomodan, sino que se trataba de valores ya pagados y no reconocidos oportuna y eficientemente por la empresa, de manera que debe evaluarse esta situación por estas incomodidades y no por el valor del cobro indebido, siendo en consecuencia prudencial rebajar el monto del daño moral a una suma de quinientos mil pesos.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 27 de la Ley 18.287 y 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** en lo apelado, **sin costas** del recurso, la sentencia apelada de fecha treinta de mayo de dos mil diecinueve, escrita a fojas 64 y siguientes, **CON DECLARACIÓN** que la indemnización por daño moral se fija en la suma de quinientos mil pesos (\$500.000), más los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, señalado en la sentencia que se modifica.

Regístrese y devuélvanse.

Rol 73-2019 (PL)

