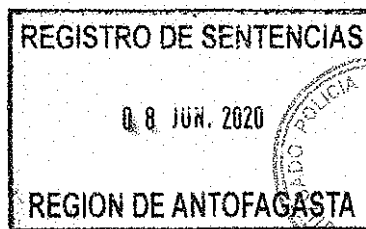


Antofagasta, dos de julio de dos mil diecinueve.



VISTOS:

1.- Que, a fojas uno y siguientes, comparece doña CATALINA FERNANDA ESTAY BARRAZA, chilena, soltera, profesora, cédula de identidad N° 18.013.377-1, domiciliada en calle Lima N° 360, departamento 61, de esta ciudad, quien interpone querella infraccional en contra del proveedor "MOVISTAR S.A.", RUT N° 76.124.890-1, representado legalmente por el gerente de tienda don MARCELO HERNANDEZ BAEZA, cuyo RUT y profesión ignora, ambos con domicilio en calle Baquedano N° 560, Antofagasta, fundada en los antecedentes de hecho y de derecho que expone. Expresa que el viernes 15 de marzo del 2019, alrededor de las 10,00 horas se percató que no podía realizar llamadas ni utilizar la red 3-4G, indicándole la operadora que tenía una deuda con la empresa y, en el acto, conectada a la red de wifi del lugar en que trabaja se comunicó con el proveedor querellado indicándole lo que le sucedía, y que debía existir un error ya que nunca se ha atrasado en el pago de la cuenta, pero la persona que la atendía le señaló que había una deuda por lo que le adjuntó el documento que acreditaba el pago de la misma, a lo que le respondió que los problemas que estaban ocurriendo eran producto de un desperfecto en la red, y que el servicio se restituiría lo antes posible. Señala que al día siguiente el problema subsistía por lo que volvió a conectarse con Movistar sin obtener respuesta, por lo que llamó por el celular de su pareja al servicio al cliente donde nuevamente le señalaron que tenía una deuda, y una vez que comprobaron que ello no era así le insistieron con que era un problema de red, y que en un par de horas su problema estaría solucionado, lo que no sucedió. Seguidamente, la compareciente relata detalladamente todas las gestiones que realizó para obtener una solución a su problema, así como las respuestas recibidas durante diferentes días, y los problemas que esta situación le causó, especialmente en su trabajo al estar sin su teléfono celular operativo, hasta que el 26 de marzo realizó una última llamada en que solicitó información respecto al descuento que le harían producto de no tener el servicio operativo, el que le habían ofrecido, pero ello no se concretó y cuando le llegó la cuenta figuraba un descuento de \$17,00.- que equivalía a \$1,00.- por día ya que estuvo con el servicio suspendido durante ese lapso. Concluye la compareciente su presentación señalando que los hechos indicados configuran una infracción a los artículos 12, 23, y 25 A de la Ley N° 19.496, los que transcribe, por lo que solicita que se acoja a tramitación la querella 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, la compareciente deduce 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 \$3.000.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios que se le han causado a consecuencia de los hechos materia de la querella de autos, y a indemnizar de manera directa y automática a la consumidora por cada día sin suministro con un monto

Sesenta y tres

equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la suspensión del servicio, y al pago de las costas de la causa.

2.- Que, a fojas cincuenta y uno y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia de la querellante y demandante civil, doña Catalina Fernanda Estay Barraza, y del apoderado del proveedor querellado y demandado, abogado don Miguel Avendaño Cisternas, ya individualizados en autos. La querellante y demandante ratifica la querella infraccional y demanda civil interpuesta a fojas 1 y siguientes de autos, 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, solicitando el rechazo de ambas acciones, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce a pesar de haber ofrecido el apoderado del proveedor querellado y demandado el pago de la suma única de \$150.000.-, en las condiciones que expresa, lo que no es aceptado por la actora. Recibida a prueba la causa, la querellante y demandante civil acompaña, con citación, los documentos signados con los N° 1 a 8 en el acta de comparendo. Esta parte hace comparecer a estrados a los testigos don NICOLAS ANTONIO GUERRA CISTERNAS, chileno, soltero, egresado de derecho, cédula de identidad N° 16.369.705-K, domiciliado en calle Zapallar N° 340, departamento 403, y don JONATHAN ALEXIS CEA MEDINA, chileno, soltero, psicopedagogo, cédula de identidad N° 17.132.490-4, domiciliado en calle Zapallar N° 340, departamento 303, ambos de Antofagasta. El deponente Guerra Cisternas, previamente interrogado, es tachado por la causal N° 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil por tener amistad íntima con la querellante, lo que se desprende de su declaración y que hace que carezca de la imparcialidad necesaria para declarar en este juicio. Evacuando el traslado conferido de la tacha opuesta, la actora solicita su rechazo por que el testigo ha estado al tanto de toda la situación, siendo él quien le facilitó el celular para hacer llamadas mientras el de ella no estaba habilitado. El tribunal deja la resolución de la tacha para definitiva y ordena interrogar al testigo. El deponente declara que el día viernes 15 de marzo de 2019, entre las 19,00 y 21,00 horas, se reunió como de costumbre con Catalina, ya que ambos trabajan en distintos lados, y ella le mencionó que su equipo celular se encontraba con el servicio de telefonía e internet suspendidos, ante lo cual le facilitó su celular para que se comunicara con Movistar, y desde ese día comienza una constante molestia y falta de servicio por parte del proveedor, debido a que ante las llamadas que realizaba Catalina para solucionar el problema de su celular, ninguno de los operadores lograba darle una solución satisfactoria que consistía en restituir los servicios de celular e internet. El testigo hace un relato de todas las gestiones efectuadas por la actora en los días siguientes del mes de marzo, recibiendo diversas respuestas e informaciones pero sin solucionar el inconveniente, y en la última conversación que tuvo con el ejecutivo de la línea 103 ella solicitó copia del contrato y de las conversaciones realizadas desde el 15 de marzo en adelante, así como también el descuento de los días en que la línea no estuvo operativa, peticiones que al final fueron rechazadas sin justificación alguna. Repreguntado, expresa que él vio que este asunto afectó totalmente las labores de la actora, ya que en su trabajo debe estar

constantemente comunicada con las personas y grupos que indica, y que ella estaba muy fastidiada y frustrada por esta situación, sentimientos que se acrecentaron con el pasar de las semanas sin obtener soluciones concretas. Contrainterrogado, manifiesta que los problemas antes referidos se solucionaron a contar del 1º de abril, y que del 18 de marzo comenzó a funcionar de manera intermitente sólo el 3-4G, es decir el internet, pero se mantuvo la telefonía suspendida, pero nunca el internet estuvo operativo al cien por ciento. El testigo Cea Medina sin tacha, legalmente examinado, y que da razón de sus dichos, declara que se presenta como testigo a petición de su amigo Nicolás, y manifiesta que conoce la situación ocurrida a Catalina con su compañía de telefonía celular, y señala que puntualmente el día 26 de marzo estaban los tres reunidos y en la conversación salió el tema, oportunidad en que Catalina estaba tratando de contactarse con la compañía para que le solucionaran el problema pues llevaba un tiempo sin línea, ocasión en que tampoco le dieron solución alguna, y se percató que ese día quedaron de enviarle unos documentos que eran el contrato y unos audios que había solicitado, los que posteriormente supo que no se los habían mandado y Catalina seguía sin celular, situación que la afectó emocionalmente pues estaba muy frustrada y afligida, ya que ella por su condición de profesora necesita estar en contacto con sus apoderados, lo que la afectaba bastante. La querellante solicita se fije día y hora para la exhibición de los documentos y audios que indica, los que están en poder del proveedor querellado y demandado, petición que es acogida por el tribunal fijando día y hora para su realización, quedando las partes notificadas de lo resuelto. Se deja constancia que la parte del proveedor querellado y demandado no rindió pruebas en la instancia.

3.- Que, a fojas cincuenta y siete, rola certificación que llamadas las partes a la audiencia de exhibición de documentos y audios, éstas no se encontraban presentes en la sala de audiencias del tribunal.

4.- Que, a fojas cincuenta y nueve y sesenta, rola escrito presentado por la querellante y demandante en que solicita se tenga presente lo que expresa.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la tacha:

Primero: Que, a fojas 52, en el comparendo de prueba el apoderado del proveedor querellado y demandado, dedujo tacha en contra del testigo don Nicolás Antonio Guerra Cisternas, fundado en la causal N° 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por haber declarado que tiene amistad íntima con la parte que lo presenta.

Segundo: Que, evacuando el traslado conferido de la tacha opuesta por la contraria, la actora solicita el rechazo de la misma por cuanto el testigo ha estado al tanto de todo lo ocurrido y le facilitó su celular para hacer llamadas mientras el de ella no estaba habilitado.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos y lo expuesto por las partes, el tribunal rechazará la tacha deducida en contra del testigo Guerra Cisternas por ser éste presencial de los hechos investigados en un proceso de carácter infraccional.

En cuanto a lo contravencional:

Cuarto: Que, a fojas 1 y siguientes de autos, doña CATALINA FERNANDA ESTAY BARRAZA, ya individualizada, dedujo querella infraccional en contra del proveedor "MOVISTAR S.A.", representado para estos efectos por don MARCELO HERNANDEZ BAEZA, también individualizados, fundada en que el 15 de marzo de 2019, alrededor de las 10,00 horas, se percató que no podía realizar llamadas y utilizar la red 3-4G de su teléfono celular, y al contactarse con la empresa la operadora le informó que tenía una deuda pendiente con Movistar, por lo que de inmediato se comunicó con la empresa para saber que pasaba ya que debía ser un error, puesto que ella nunca se había atrasado en el pago de la cuenta, pero al pedir una solución le volvieron a insistir que tenía una deuda por lo que realizó numerosas diligencias para acreditar que sus cuentas estaban pagadas, recibiendo informaciones variadas que incluso señalaban que ellos tenían problemas con la red, comprometiéndose a restituir el servicio en breve tiempo, lo que jamás ocurrió, y esta situación se regularizó recién el 1° de abril, a pesar de los continuos reclamos y peticiones realizados a través de los diferentes medios de comunicación, apreciando que el proveedor querellado pasó a llevar sus derechos en forma continua y permanente, hechos que estima constituyen infracción a los artículos de la Ley N° 19.496 que señala.

Quinto: Que, a fojas 25 y siguientes, en el comparendo de prueba el apoderado del proveedor querellado evacuó el traslado conferido mediante minuta escrita solicitando el rechazo de esta acción en todas sus partes, con costas.

Sexto: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 29 a 50, no objetados, y comparendo de prueba de fojas 51 y siguientes, se encuentra acreditado en autos que a la querellante, con fecha 15 de marzo de 2019, dejó de funcionarle su teléfono celular y no podía realizar llamadas ni utilizar la red 3-4G, y al consultar por las razones de esta interrupción del servicio al principio le señalaron que se debía a que tenía una deuda con la compañía, lo que logró demostrar que no era efectivo, pero de la misma forma su teléfono no funcionó normalmente hasta el 1° de abril de 2019, fecha en que recién pudo utilizarlo adecuadamente, hechos irregulares que le causaron un perjuicio evidente a la consumidora ante los incumplimientos y el mal servicio prestado por el proveedor.

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 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 la querellante al no proporcionarle el servicio contratado por un lapso de más de dos semanas, sin tener la capacidad de solucionar esta irregularidad en la prestación del servicio en todo ese tiempo, causándole un grave y evidente menoscabo a la consumidora atendido el tiempo transcurrido desde que se inició la no prestación injustificada del servicio hasta que éste se regularizó.

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 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha indicado en el considerando que antecede, sancionados en la forma establecida en el artículo 25 A de la ley en comento, por lo que se acogerá la querella infraccional de fojas 1 y siguientes, en la forma que se indicará en lo resolutive de este fallo.

En cuanto a lo patrimonial:

Noveno: Que, en el primer otrosí del escrito de fojas 1 y siguientes, doña CATALINA FERNANDA ESTAY BARRAZA, ya individualizada, dedujo 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 \$3.000.000.- por daño moral, correspondiente al perjuicio psicológico experimentado al verse privada, de manera injustificada, del servicio de telefonía celular por más de dos semanas, no respetándose el contrato suscrito y causándole un detrimento evidente, disponiéndose además el descuento correspondiente por estar la línea suspendida injustificadamente, conforme lo dispone el artículo 25 A de la Ley N° 19.496, con costas.

Décimo: Que, a fojas 25 y siguientes, en el comparendo de prueba el apoderado del demandado evacuó el traslado conferido mediante minuta escrita, solicitando el rechazo de la acción civil interpuesta por la contraria en mérito a las razones que expresa, con costas.

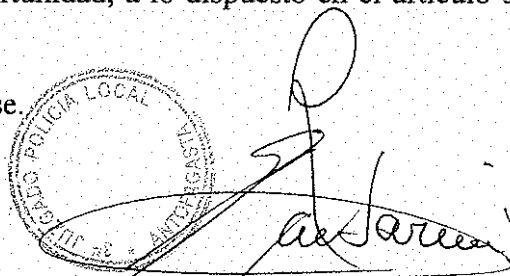
Undécimo: Que, atendido el mérito de autos, prueba rendida en el proceso, y lo expuesto en los considerandos que anteceden de esta sentencia en que se tuvo por tipificadas las infracciones materia de la querella de autos, el tribunal acogerá la demanda por daño moral interpuesta por la parte demandante, y fijará prudencialmente la indemnización a pagar por este concepto en la suma de \$1.000.000.-, atendidas las molestias y daños psicológicos sufridos por la actora a consecuencia de una conducta infraccional del proveedor querellado y/o sus dependientes, y la indiferencia en resolver conforme a la ley la situación expuesta, así como las infructuosas

Reserve zum 1. 1. 1907

SE DECLARA:

- Anótese, notifíquese y archívese.
Rol N° 7.491/2019.

Rol N° 7.491/2019.



Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Titular.

SENIA MONSALVEZ TAIB

WCHEN Y REXE 01



Antofagasta, a veintitrés de octubre de dos mil diecinueve.

VISTOS:

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

Que la alegación de la parte demandada en orden a que la denunciante y actora no suscribió el contrato sino que lo habría hecho su padre solo ha sido formulada en esta instancia, constituyendo así una alegación nueva ajena al debate del juicio y, por tanto, improcedente.

Sin perjuicio de ello debe recordarse, que para efectos de la Ley 19.496, debe entenderse conforme a lo previsto en el artículo 1° N° 1, como consumidor a quien adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, un bien o servicio, y consiguientemente como fuera la actora debe ser considerada como tal lo que le otorga legitimidad para actuar en esta causa.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA**, con costas del recurso, la sentencia apelada de fecha dos de julio de dos mil diecinueve, escrita a fs. 62 y siguientes.

Regístrese y comuníquese.

Rol 96-2019 (PL)

