

h 318  
teses chequeo

ROL N° 21.776-2018-GA

Santiago, trece de mayo de dos mil veinte.

V I S T O S:

Que esta causa se ha iniciado por querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por don **DIEGO ALFREDO OGASS CÁCERES**, R.U.N. N° 16.943.288-0, domiciliado en calle Estado N° 337, oficina 603, comuna de Santiago, en contra de **TELEFÓNICA MÓVILES S.A.** (en adelante, indistintamente, **MOVISTAR**), R.U.T. N° 87.845.500-2, representada legalmente por don **ROBERTO MUÑOZ LAPORTE**, R.U.N. N° 9.459.242-9, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 623, comuna de Santiago, solicitando del Tribunal que se condene a la querellada y demandada a pagarle la suma de \$ 31.181.184, más intereses y reajustes, por concepto de indemnización de daños y perjuicios que sostiene haber experimentado a raíz de las diversas infracciones a la Ley N° 19.496, en que habría incurrido la demandada.

Los documentos acompañados por la demandante que rolan a fojas 46 a 110 y 167 a 235 y los acompañados por la demandada que rolan de fojas 126 a 163, 295 y 303.

El escrito de contestación de la querrela y demanda civil, de fojas 246 y siguientes.

El acta del comparendo de contestación y prueba, que rola a fojas 38 y su continuación, a fojas 296 y siguientes

El acta de audiencia de absolución de posiciones, de fojas 315.

Y la resolución de fojas 317, que ordena traer los autos para dictar sentencia.

Y C O N S I D E R A N D O :

A) EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que esta causa se ha iniciado por denuncia interpuesta por **DIEGO ALFREDO OGASS CÁCERES**, R.U.N. N° 16.943.288-0, en contra de **TELEFÓNICA MÓVILES S.A.**, cuyos hechos constitutivos se hacen consistir en:

- a) Que, con fecha 09 de octubre de 2018, el querellante y demandante acudió a la sucursal de MOVISTAR, situada en calle Huérfanos N° 623, comuna de Santiago, a realizar un cambio de titularidad en la cuenta que antes pertenecía a su padre, para pasar él, a ser cliente directo de la empresa querellada.
- b) Que, en dicha ocasión, pagó el saldo que quedaba pendiente del equipo celular contratado por su padre, por un monto de \$ 561.000 y adquirió un nuevo modelo, pagando \$ 469.000, por concepto de pie y el saldo insoluto se solucionaría en 18 cuotas de \$ 15.000, más la cuota mensual por concepto del plan de minutos y datos móviles contratados, lo que ascendía a un total mensual aproximado de \$ 46.000.
- c) Que, a contar de la primera boleta emitida a su nombre, con fecha 19 de octubre de 2018, se cobró de manera injustificada, el saldo total pendiente por el equipo adquirido, más un cargo por una red de mensajería de texto que no había sido contratado, por un total de \$ 311.918.
- d) Que, la situación descrita precedentemente, se repitió con la boleta emitida el 19 de noviembre, por una suma de \$ 677.878, debido a que en ésta se incorporó la supuesta deuda



tercetas 320  
seinte

anterior y lo propio aconteció con la emitida el 19 de diciembre, ambas del año 2018.

e) Que, al percatarse de que la primera boleta requería cobros injustificados, acudió a la sucursal ya mencionada, con fecha 31 de octubre de 2018, ingresando el pertinente reclamo, manifestándole que su comunicación sería respondida dentro de los siguientes cinco días hábiles.

f) Que, al no recibir respuesta, volvió a ir los días 07, 13, 16, 23 y 27 de noviembre, además de llamar por teléfono y enviar comunicaciones electrónicas a una ejecutiva de la empresa querellada.

g) Que, en dichas visitas, se limitaban a señalarle que debía tratarse de un problema con el sistema computacional y otras explicaciones que no correspondían a la realidad.

h) Que, sin aún haber recibido una respuesta a su reclamación, comenzaron a llamarlo desde empresas de cobranza y a enviarle mensajes de texto y correos electrónicos, con el fin de que pagara los supuestos montos insolutos.

i) Que, con fecha 21 de noviembre, formuló reclamo administrativo ante el SERNAC, cuyo traslado fue evacuado por MOVISTAR, con fecha 30 de noviembre, manifestando que efectivamente se había producido un error en el sistema computacional y que se eliminarían los cobros objetados, quedando en consecuencia las boletas del día 19 de octubre y 19 de noviembre, en un valor de \$ 40.000 cada una, lo que a su juicio es insuficiente, toda vez que en octubre ya se había pagado un monto de \$ 21.000, cuando aún era su padre el

21  
321  
trecentos veintuna

titular de la línea y nada refería acerca del cobro por la empresa de mensajería.

j) Que, debido a la insistencia en la cobranza, realizada por las diferentes vías mencionadas con anterioridad, interpuso una acción de protección ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, por haber visto perturbado los derechos consagrados en el artículo 19 N°s 1 y 24 de la Constitución Política de la República, proceso que se encontraba en tramitación, al momento de presentar su libelo y que fue ingresado bajo el rol N° 86.242-2018.

k) Que, a propósito del informe que debió evacuar MOVISTAR en la causa mencionada, con fecha 21 de diciembre de 2018, la querellada señaló que sólo con fecha 22 de noviembre había ingresado el reclamo al área regulatoria de la empresa y que, por tanto, las cobranzas realizadas se enmarcaron dentro de las políticas habituales de la compañía.

l) Que, el día 17 de diciembre de 2018, la compañía querellada interrumpió el suministro del servicio contratado, por lo que nuevamente debió concurrir a la sucursal ya señalada, ingresando un nuevo reclamo, en virtud del cual, se le restablecieron.

m) Que, el querellante sostiene padecer una parálisis coclear súbita en el oído derecho, lo que redundó en una sordera, que en situaciones de tensión como las descritas, se agrava por la presencia de un sonido agudo (pito), cuya intensidad se vio aumentada en esos días.

n) Que, pese a que MOVISTAR manifestó ante la Corte de Apelaciones de Santiago que regularizarían la deuda



1322  
treinta y dos

pendiente, de todas formas, persistieron en el cobro de una suma mayor a la que el querellante realmente sostiene deber, incluyendo gastos de cobranza e intereses por mora.

o) Que, debido a lo mencionado precedentemente, el querellante interpone un nuevo reclamo administrativo ante el SERNAC, el que es respondido con fecha 21 de enero de 2019, allanándose al mismo y procediendo en consecuencia, a realizar todas las rebajas exigidas.

**SEGUNDO:** Que la denunciada al contestar, solicitó el rechazo de la querella infraccional, argumentando:

a) Que, los reclamos formulados por el señor Ogass, sólo fueron trasladados al área especialista de reclamos regulatorios, con fecha 22 de noviembre de 2018.

b) Que, reconocen que las boletas de octubre y noviembre de 2018, padecen de evidentes errores en la facturación, atribuyéndolos a "...falencias o brechas que padecen algunos de los softwares de facturación que, recientemente, han entrado en operación en Telefónica Móviles Chile S.A. y que son objeto de ajustes producto de algunas fallas detectadas como lo es la que originó el presente caso..."

c) Que, se realizó un análisis profundo de la situación del querellante, lo que llevó a realizar diferentes descuentos y rebajas, terminando el cliente con un saldo a favor de \$ 17.922.

d) Que, con fecha 19 de marzo de 2019, se emitió boleta electrónica, folio N° 301366138, la que ajustó los cobros al plan contratado con el querellante.

e) Que, las llamadas recibidas por el señor Ogass, obedecen a un sistema de robots, que no constituyen cobranza, al igual que lo acontecido con los mensajes de texto, los cuales tienen por fin invitar al cliente a pagar su cuenta y se realizan de manera automática. Reconocen que sí hubo seis intentos de contacto realizados por empresas de cobranza y que el querellante sólo respondió a una de ellas.

f) Que, por último, manifiesta que los hechos no se enmarcan en la hipótesis normativa del artículo 23 de la Ley 19.496, precepto que, para su aplicación, exige negligencia por parte del proveedor y menoscabo en el consumidor, o que no ocurre en la especie.

**TERCERO:** Que de la simple lectura de los hechos denunciados y la contestación aportada por la querellada, no existe lugar a dudas para este sentenciador, de que efectivamente se ha configurado una infracción al artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que si bien es factible que pueda incurrirse en un error al facturar las boletas, la reclamación del señor Ogass fue presentada con fecha 31 de octubre de 2018 y lejos de resolver la queja con diligencia, se emitió una segunda boleta que adolece del mismo yerro, con fecha 19 de noviembre, esto es, 19 días después.

**CUARTO:** Que, a mayor abundamiento, la propia compañía querellada reconoce que el reclamo interpuesto por el señor Ogass, fue recibido en la unidad especializada de reclamos regulatorios, recién el día 22 de noviembre, es decir, más de tres semanas de que éste haya sido interpuesto y en un primer momento no se regularizó con precisión, ajustando fielmente



p 324  
Luzmila Mantuado

los cobros al plan y servicios contratados, lo que sólo aconteció producto de la interposición de la acción de protección ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, lo que simplemente refuerza la idea del actuar negligente de la querellada.

**QUINTO:** Que, obra en el proceso, copia de la sentencia dictada en la acción de protección, la que fue acogida y dispone el cese inmediato de las acciones de cobranza y el ajuste estricto de las boletas, al plan y servicios suscritos por las partes, situación que para este sentenciador constituye un menoscabo en la persona del titular de las acciones de autos, debido al gran cantidad e insistencia en las acciones de cobranza o recordatorio de la existencia de la deuda, sumado a las constantes visitas que debió realizar el señor Ogass a la sucursal de la querellada, lo que es refrendado por la declaración testimonial de don Sergio Leiva Carrasco, quien manifestó que apreció al querellante con un estado de ánimo decaído y que puede colegirse del informe psicológico de fojas 169, emitido por la profesional psicóloga, doña Priscila Cabrera Huichalaf, quien refiere que atendió al querellante por primera vez, el día 22 de noviembre de 2018, quien acudió a la cita, precisamente por el malestar que experimentaba con las molestias sufridas por las gestiones de cobranza, diagnosticándole un trastorno de adaptación con ansiedad, por lo que deberá dictarse sentencia condenatoria a este respecto.

**SEXTO:** Que, según lo razonado, se cumplen todos los requisitos para configurar la responsabilidad infraccional que, de manera

p 325  
tuscarla reunifico

general, establece el Artículo 23 de la Ley 19.946, por verificarse la infracción de sendos deberes contractuales que, integrados al contrato, implican la violación contractual que reclama el régimen. En el mismo sentido, se ha configurado la culpa de la denunciada, en la medida que, por aplicación del artículo 1.547 del Código Civil, el proveedor no ha justificado una conducta diligente y ajustada a Derecho.

**B) EN EL ASPECTO CIVIL:**

**SEPTIMO:** Que don **DIEGO ALFREDO OGASS CÁCERES**, R.U.N. N° 16.943.288-0, domiciliado en calle Estado N° 337, oficina 603, comuna de Santiago, ha deducido demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de **TELEFÓNICA MÓVILES S.A.**, R.U.T. N° 87.845.500-2, representada legalmente por don **ROBERTO MUÑOZ LAPORTE**, R.U.N. N° 9.459.242-9, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 623, comuna de Santiago, solicitando del Tribunal que se condene a la demandada a pagarle la suma de \$ 31.181.184, más intereses y reajustes. Las sumas demandadas las descompone de la siguiente manera: \$ 300.000, por concepto de daño emergente, \$ 156.250, por concepto de lucro cesante y \$ 30.000.000, por concepto de daño moral.

**OCTAVO:** Que, pese a manifestar que el daño emergente obedece a los gastos incurridos en las sesiones con la profesional psicóloga, no existen en el expediente, antecedentes que permitan establecer dicho valor, por lo que deberá desestimarse tal solicitud.

**NOVENO:** Que, en cuanto al lucro cesante, no hay antecedentes que permitan establecer con meridiana precisión, el tiempo invertido en acudir reiteradamente a la sucursal de la



326  
tescuca reu...

compañía querellada, por lo que deberá rechazarse esta pretensión.

**DECIMO:** Que, en relación al daño moral, la declaración del testigo, señor Leiva Carrasco y el informe de la profesional psicóloga, señora Cabrera, quien refiere un diagnóstico de trastorno de adaptación con ansiedad, serán apreciadas como prueba suficiente de su existencia, rebajando prudencialmente su valuación pecuniaria, en la suma de \$ 250.000.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que no existen otros antecedentes que ponderar,

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Que se condena a **TELEFÓNICA MÓVILES S.A.**, R.U.T. N° 87.845.500-2, representada legalmente por don **ROBERTO MUÑOZ LAPORTE**, R.U.N. N° 9.459.242-9, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 623, comuna de Santiago, a pagar una multa a beneficio municipal de 50 Unidades Tributarias Mensuales. Si no pagare la multa despáchese la correspondiente orden de reclusión nocturna.

**SEGUNDO:** Que se hace lugar a la demanda interpuesta por don **DIEGO ALFREDO OGASS CÁCERES**, R.U.N. N° 16.943.288-0 y se condena a **TELEFÓNICA MÓVILES S.A.**, R.U.T. N° 87.845.500-2, representada legalmente por don **ROBERTO MUÑOZ LAPORTE**, R.U.N. N° 9.459.242-9, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 623, comuna de Santiago, a pagarle la suma única y total de \$ 250.000.

**TERCERO:** Que la referida suma deberá ser pagada reajustada conforme a la variación que experimente el Índice al Valor de Precios al Consumidor, entre la fecha de notificación de la

tercenas <sup>327</sup> ~~ventisiete~~

sentencia y el último día del mes anterior al que preceda el pago.

CUARTO: Que se condena en costas a la demandada.

Notifíquese.

Dictada por don **José Miguel Huidobro Vergara**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza, doña **Leticia Lorenzini Basso**, Secretaria Abogado.