

Til Til, treinta de noviembre de dos mil veinte.

VISTOS Y CONSIDERANDO;



*Fol. 63
de 60 y 70*

1.- Que a fojas 01 y siguientes, don Juan Carvajal Henríquez, domiciliado en calle Uno Oriente N°288, Huertos Familiares, Til Til, deduce denuncia por infracción a la ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa Movistar Hogar ignora RUT, debidamente representada por don Roberto Muñoz Laporte, Gerente General, cédula nacional de identidad N°9.459.242-9, ambos con domicilio en Avenida Providencia 111, comuna de Providencia, Santiago, fundado en los siguientes antecedentes de hecho y de derecho: Que con fecha 31 de enero del año 2019 procedió a dar de baja el servicio de televisión satelital, sin embargo por error desde la empresa, procedieron a eliminarle no solo la señal de televisión satelital sino que, el teléfono y la banda ancha de internet, lo que, fue reconocido luego por la compañía. Luego de su insistencia recién en marzo del mismo año le restituyen el teléfono no así la banda ancha argumentando que no la quería, lo cual es falso. Agrega que la empresa no tiene como demostrar que haya solicitado la baja del producto como lo argumenta. Conjuntamente demanda a Movistar Hogar por la suma de \$500.000.- pesos, por los daños y perjuicios ocasionados, fundada en los artículos 3 y 50 de la ley 19.496;

2.- Que, a fojas 04 rola carta firmada por el Coordinador de reclamos de la empresa denunciada esto es Telefónica Chile S.A. doña Fabiola Navarro, a don Carlos Medina Vargas, jefe atención unidad no presencial Servicio Nacional del Consumidor, donde se indica claramente que, el denunciante y demandante de autos el señor Carvajal Henríquez realizo un requerimiento, se constató por parte de la denunciada y demandada que, con fecha 19/02/2019 solicito la baja del servicio de televisión digital, manteniendo el de banda Ancha y Línea Telefónica, asociadas al número 228466456, sin embargo por un error de proceso deshabilitaron todos los productos contratados. Agrega que, la línea fue correctamente conectada el día 11/03/2019 no así el de banda ancha, atendido a que el señor Carvajal Henríquez el día 12/03/2019 les aclaro que ya no deseaba el producto de internet;

3.- Que a fojas 07 comparece don Juan Bautista Carvajal Henríquez, cédula nacional de identidad N°8.344.186-0, quien ratifica su querrela infraccional y demanda civil de fojas 01 y siguientes, indicando que, la relación comercial con la denunciada se inició aproximadamente en el año 2002 donde contrato el servicio Movistar Hogar que consistía en línea telefónica y una línea internet. El año 2018 agrego el servicio de televisión satelital, dándolo de baja el año 2019 exclusivamente el de televisión satelital. Agrega que de manera inexplicable Movistar dio de baja el servicio completo por todos los productos. Intento que la denunciada repusiera los servicios, pero no fue posible sino luego de, realizar un reclamo a la Subtel donde le reponen el servicio telefónico, pero no internet, esto sucede en marzo. Finalmente logra que le instalen nuevamente el servicio de internet en abril, esto es tres meses después, todo lo anterior le ocasiono daños de consideración;

4- Que a fojas 09 rola escrito en donde don Juan Caryajal, denunciante y demandante rectifica su demanda en el sentido que, donde dice \$500.000.- debe decir \$1.500.000.-



5.- Que a fojas 25 rola declaración indagatoria de don Roberto Muñoz Laporte, cédula nacional de identidad N°9.459.242-9, representante legal de Telefónica Chile S.A. conocida por su marca comercial Movistar, ambos con domicilio en Avenida Providencia N°111, piso 28 comuna de Providencia, región metropolitana, quien indica que, a su representada no le constan los hechos de modo que recabará todos los antecedentes para realizar sus descargos;

6.- Que a fojas 34 rola escrito donde don Claudio Monasterio Rebolledo, abogado asume el patrocinio y poder de Telefónica Chile S.A. y confiere poder a los abogados Maclean Luengo, Lagos Velasco y Ruiz Leiva y al habilitado en derecho señor Donaire Belemni, todos con domicilio en Avenida Isidora Goyenechea N°3120, piso 16, comuna de Las Condes;

7.- Que a fojas 42 rola declaración indagatoria de don Claudio Monasterio Rebolledo, cédula nacional de identidad N°10.676.096-9, representante convencional de Telefónica Chile S.A. conocida por su marca comercial Movistar, ambos con domicilio en Avenida Providencia N°111, piso 28 comuna de Providencia, región metropolitana, quien indica que, a su representada no le constan los hechos de modo que recabará todos los antecedentes para realizar sus descargos;

8.- A fojas 57 consta el hecho de llevarse a cabo el comparendo de estilo con la comparecencia de don Matías Ruiz Leiva, abogado quien lo hace en representación de la denunciada y demandada Telefónica Chile S.A. y en rebeldía de la denunciante y demandante. La parte denunciada solicita mediante minutas escritas, el rechazo absoluto tanto de la denuncia como de la demanda en todas sus partes por infundada e improcedente;

9.- Que a fojas 62 se ordenó pasaran los autos para fallo;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN EL ASPECTO INFRACCIONAL

10.- Que, en autos ha quedado acreditado la relación cliente a proveedor existente entre la denunciante y Movistar, nombre comercial de Telefónica Chile S.A;

11.- Que, asimismo mediante denuncia, declaración y especialmente mediante la carta dirigida por la denunciada al Servicio Nacional del Consumidor ha quedado acreditado que, efectivamente la denunciada infringió la norma del artículo 23 de la ley 19.496, ya que, según lo indica en ella por un error de proceso, hecho no imputable al denunciante, la denunciada corto los servicios de su cliente, causando con ello claramente un menoscabo al consumidor, hecho este último por lo demás que, es reconocido por la denunciada en la carta que rola a fojas 04 de autos;

12.- Que, sin perjuicio de lo anterior el denunciado no logra acreditar el periodo de tres meses de ausencia del servicio de internet, solo quedando acreditado en autos el hecho de que, el menoscabo producido duro desde el 19/02/2019 fecha en que, se dieron de baja todos los servicios y el 11/03/2019 momento en que se reactivaron;



13.- Que, atendido lo anterior el proveedor, esto es Telefónica Chile S.A. deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en estado de cuenta anterior al de la respectiva paralización o no prestación del servicio, monto que deberá descontarse del siguiente estado de cuenta de notificado el fallo en caso de que esto no se hubiese hecho ya;

DEMANDA CIVIL

14.- Que, en el primer Otrosí de fojas 01 y su rectificación de fojas 09 don Juan Carvajal Henríquez, Técnico Agrícola, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Movistar Hogar por la suma de \$1.500.000.- demanda que, no fue notificada a la demandada, por lo que, se tendrá por no presentada sin costas;

Por estas consideraciones, y teniendo presente lo dispuesto en la ley 15.231, sobre organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; artículos 1,9, 14 y 17 de la ley 18.287, sobre procedimiento ante estos Tribunales; artículos 1437, 1698, 2314, 2316 y siguientes del Código Civil y la ley 19.496, artículos 3 letra d y e, 23 y 25 A;

SE DECLARA:

a.- Que se acoge la denuncia de Lo Principal de fojas 01, y en consecuencia se **CONDENA** a **TELEFONICA CHILE S.A.**, ya individualizada, al pago de una multa de **SESENTA** Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día y bajo apercibimiento legal, como autor de infracción a la norma del artículo 25 de la ley 19.496;

b.- Que, **TELEFONICA CHILE S.A.** deberá dar estricto cumplimiento a lo ordenado en el considerando número 13 del presente fallo, atendido el artículo 25 A de la ley del Consumidor, procediendo a indemnizar de la manera ahí indicada por el periodo de paralización del producto que va desde 19/02/2019 al 11/03/2019 al denunciante de autos;

b.- Que, se **TIENE POR NO PRESENTADA** la demanda civil interpuesta en el Primer Otrosí de la presentación de fojas 1 y siguientes:

c.- Que, cada parte deberá pagar sus costas.

Til Til, veintiuno de diciembre de dos mil veinte.

VISTOS Y CONSIDERANDO;

Que, resolviendo derechamente escrito de reposición con apelación en subsidio el cual rola a fojas 69 y siguientes y atendido lo expuesto y en especial al hecho de que no se aportan nuevos antecedentes a los ya tenidos a la vista al momento de dictar sentencia;



f. 81
octubre 7
uno

SE DECLARA:

Que, si bien la recurrente insiste en tratar lo indicado en el considerando trece del fallo como una indemnización no solicitada por el querellante y otorgada por este magistrado, incurriendo con ello según el recurrente, en un vicio de ultra petita, incurre la parte en un error, toda vez que, en caso de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios señalados en el inciso segundo del artículo 25, el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, indicando además la propia ley la forma de hacerlo en el artículo 25-A de la ley 19.496. Se trata de una indemnización mínima legalmente tasada y se entiende sin perjuicio del ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3.

Ahora bien, en el caso de autos existen ciertos requisitos para que se genere el derecho y uno de ellos es que, las leyes especiales que rigen estos servicios no contemplen una indemnización tasada por estos mismo hechos, por esto la norma del 25-A, no se aplicaría a la no prestación de servicio de telecomunicaciones e internet ya que en este caso aplicaría la ley especial N°18.168, artículo 27, correspondiéndole al Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones su aplicación y control.

Y teniendo además presente las normas mencionadas y lo dispuesto en la ley n°15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local, ley n°18.287 sobre Procedimiento ante los mismos Tribunales;



fol. 82
del 17 de 05

SE RESUELVE;

A lo Principal; se **ACOGUE EN PARTE** la reposición, debiendo eliminarse el considerando número 13 en su totalidad como asimismo la letra b) de la parte declarativa del fallo por las razones expuestas, rechazándose respecto del resto, Al Primer Otrosí; Téngase por interpuesto y **CONCEDASE** recurso de apelación en subsidio, respecto de la sentencia definitiva de fecha 30 de noviembre de dos mil veinte, escrita a fojas 63 y siguientes. Elévense los autos a la Ilustrísima Corte de Apelaciones para su vista y fallo, una vez que todas las partes sean notificadas en forma legal. Al segundo Otrosí; téngase presente. Al tercer Otrosí; como se pide previa certificación.

Anótese, regístrese, notifíquese, comuníquese y elévense en su oportunidad.

Rol N° 1089-2019-CC

Dictada por don Sergio Retamal Schythe, Juez Titular

Autorizada por doña Valeska Zamorano Morales, Secretaria Abogado.

