

Coyhaique, a treinta de octubre de dos mil veinticuatro.

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción del considerando Tetradécimo Sexto que se modifica, reemplazando la expresión “\$1.800.000.- (un millón ochocientos mil pesos para cada uno de los actores de autos)” por la frase “\$1.000.000. (un millón de pesos) para a cada uno de los demandantes.”

**Y SE TIENE, ADEMÁS, PRESENTE**

**En cuanto a la objeción documental.**

**PRIMERO:** Que, en lo principal de la presentación de fecha 23 de junio de 2023, de fojas 1455 a 1458, reiterada de fojas 1541 a 1544, la parte demandante de autos, objeta el documento acompañado por la demandada en esta instancia, en el tercer otrosí, de su escrito de 19 de junio de 2023, a fojas 1440, consistente en el “Metaanálisis y refutación al Informe Pericial emitido por el perito judicial Sr. Jaime Torres Galvez respecto de la estación base de telefonía móvil Lago Verde 1 de Entel PCS Telecomunicaciones S.A.”, elaborado por don Juan Luis Pérez Moraga, de la empresa Ingeaudit Limitada, fundada en que tal instrumento es falso, dado que no es un peritaje, por lo que presume de una naturaleza jurídica de la cual carece y que no se indica la persona que lo suscribe, sumado a que su valor probatorio fue desechado por el juzgador, no obstante haberse acompañado extemporáneamente y que no ha sido reconocida su firma, por lo que no es posible considerarle algún mérito de prueba.

**SEGUNDO:** Que, la parte demandada, en lo principal de la presentación de fecha 4 de julio de 2023, de fojas 1461 a 1461 vuelta, reiterada de fojas 1548 a 1548 vuelta, evacuó el traslado de la



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: CTGHXQMJJKV

objeción antes referida, señalando que efectivamente el documento no corresponde a un peritaje sino a un análisis de las conclusiones del peritaje rendido en autos, que debe valorarse conforme a las reglas de la sana crítica.

**TERCERO:** Que, la presente objeción deberá ser rechazada, sin costas, desde que de la sola lectura del documento impugnado no puede presumirse que se atribuya la naturaleza de un peritaje ni tampoco ha sido incorporado en esta causa de tal modo, apareciendo que la persona que lo suscribe es la empresa Ingeaudit Limitada, representada por don Juan Luis Pérez Moraga, por constar la rúbrica junto al logo respectivo de la sociedad, precisando en la caratula del documento la persona del representante legal de la misma, por lo que el éste no puede estimarse falso en base a las alegaciones en que se sustenta la incidencia, sin perjuicio que los demás motivos de impugnación, no dicen relación con alguna causal legal de objeción documental sino con una cuestión de valoración de prueba.

**En cuanto a la apelación de la parte demandante.**

**CUARTO:** Que, en la presentación de fecha 20 de mayo de 2023, don Sergio Guzmán Silva, abogado, por los demandantes, deduce recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva de fecha 31 de marzo de 2023, dictada por el Juez del Juzgado de Policía Local de Lago Verde, don Rodolfo Federico Guillermo Knopke Beroiza, en cuanto por ella se acogen las acciones civiles indemnizatorias por daño moral deducidas por los demandantes en contra de la demandada Entel PCS Telecomunicaciones y, en consecuencia, se condena a ésta al pago de una indemnización de \$1.600.000.- a cada



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: CTGHXQMJKV

uno de los actores, con el reajuste que corresponde a la variación que haya experimentado el Índice de Precios del Consumidor, desde la fecha de la notificación de la sentencia hasta el pago efectivo; solicitando que ésta se confirme, con declaración de que se aumenta la indemnización por daño moral a la suma de \$1.800.000 por cada uno de los demandantes y que esta cantidad se reajustará de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 27 de la Ley N°19.496, esto es, según la variación que experimente el índice de precios al consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de la notificación de la demanda y hasta la fecha del pago efectivo, con costas.

**QUINTO:** Que, los apelantes fundan su primera petición, en que se aumente la indemnización por daño moral a la suma de \$1.800.000, en razón de que en el considerando Tetragésimo Sexto se regula prudencialmente dicho daño en tal suma, por estimar esta cifra ajustada al mérito del proceso y condigno al perjuicio extrapatrimonial efectivamente causado a los demandantes por el incumplimiento contractual e infraccional de la demandada, dada la mala calidad e intermitencia de la señal telefónica y de los datos móviles de la demandada, vivida en forma permanente por los actores, en Lago Verde, una de las cinco ciudades más aisladas del país, condición exacerbada por la pandemia mundial por Covid-19 y la ausencia de un servicio que permitiera mantener la conexión con el resto del país y el mundo, lo que evidentemente perturba gravemente el cotidiano vivir, de modo que el importe considerado en la sentencia aparece incongruente con la suma de \$1.600.000, declarada en lo resolutive de sentencia apelada.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: CTGHXQMJJKV

Esta alegación será desestimada, desde que esta Corte estima regular prudencialmente el daño moral en la suma de \$1.000.000, por cada demandante, por considerar que esta cantidad resulta más condigna con los hechos y sus circunstancias, tomando en cuenta la entidad de éstos, ya que en términos generales las molestias resultaron similares para todos los actores, al perjudicarles un servicio deficiente, que naturalmente afecta la calidad de vida de los actores, desde que se ha perturbado la fluida comunicación telefónica y el acceso a determinadas plataformas digitales, que actualmente forman parte del diario y cotidiano vivir, considerando la agravante de haber sido condenada anteriormente la denunciada por la misma infracción y el prolongado tiempo que ha transcurrido sin que se haya subsanado la conducta infraccional, sin embargo no es posible fijar un importe superior, como lo piden en el recurso, por cuanto no se incorporaron pruebas tendientes a ilustrar una afectación mayor y particular respecto de cada actor, que supere la molesta, angustia o frustración que en términos generales suele provocar la mala calidad del servicio prestado por la demandada.

**SEXTO:** Que, respecto al segundo agravio manifestado por los recurrentes, en orden a que los reajustes por las sumas que se condenaran a los actores se deben calcular desde el mes anterior a la notificación de la demanda y no de la sentencia, como se decretó en definitiva, deberá rechazarse, desde que artículo 27 de la Ley 19.496, regla ésta en que se basan los apelantes, se refiere a las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a la ley, cuyo no es el caso, por cuanto se trata del rubro correspondiente a la indemnización por daño moral, el que es declarado en la decisión



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: CTGHXQMJJKV

jurisdiccional y, por ende, resulta razonable y ajustado a derecho que su importe se reajuste desde la fecha de la notificación de la sentencia de primera instancia, como lo estableció el juez del grado.

**En cuanto a la apelación de la demandada.**

**SÉPTIMO:** Que, la parte demandada, Entel PCS Telecomunicaciones S.A, apela de la sentencia definitiva de fecha 31 de marzo de 2023, dictada por el Juzgado de Policía Local de Lago Verde, en cuanto por ella se hace lugar a las querellas infraccionales, imponiéndole una multa de 250 Unidades Tributarias Mensuales y se accede a las demandas civiles, condenándola a 48 indemnizaciones de perjuicios ascendiente a \$1.600.000 cada una de ellas, pidiendo concretamente que se revoque dicho veredicto judicial y, en su lugar, se rechacen éstas acciones o, en subsidio, para el evento que se confirme la sentencia, solicita se aplique un monto menor de la multa y se rebajen las indemnizaciones por daño moral otorgadas a los demandantes.

**OCTAVO:** Que, primeramente, la denunciada apelante, Entel PCS, pide el rechazo de las querellas infraccionales, por estimar, en síntesis, que ha cumplido con las Bases del Concurso Publico FDT en la localidad de Lago Verde y, por ende, con la calidad del servicio contratado, sin incumplir las obligaciones que le impone la Ley de Derechos del Consumidor, siendo las probanzas aportadas en juicio insuficientes para acreditar los incumplimientos imputados a su parte.

Lo anterior, será desestimado, porque ha quedado asentada la infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, al haberse acreditado una deficiente calidad del servicio prestado negligentemente por Entel PCS, de acuerdo a lo razonado por el Juez



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: CTGHXQMJJKV

de la instancia en los considerandos Décimo Noveno a Vigésimo Octavo, de los cuales se desprende que son bastantes los elementos probatorios rendidos en la causa para arribar a tal conclusión, por ser graves, precisos y concordantes respecto a este punto.

En efecto, el informe pericial practicado en autos, emitido por el perito Jaime Miguel Pedro Torres Galvez, resulta concluyente en orden a que la señal entregada por la denunciada no es satisfactoria, dado que las mediciones registradas reflejan una señal insuficiente, sin que se haya instalado por aquella una segunda estación base, de acuerdo a la concesión otorgada, prueba ésta a la que se le dará pleno valor probatorio por contener los argumentos técnicos en que se respalda, emanar de un profesional experto en la materia, que figura en el listado de peritos respectivo, solicitado por la propia parte demandada y designado en estos autos de conformidad al procedimiento que establece la ley, sin que se hayan formulado observaciones a éste, según consta a fojas 1342.

En este sentido, el apelante sostiene que no existe un estándar único de calidad del servicio, debiendo para ello analizarse las bases del concurso, además indica que no era necesario instalar una segunda radio estación, ya que a su parecer no afecta la calidad de la prestación del servicio, porque la Subtel recepcionó la obra de este modo, sin observación alguna y, finalmente, señala que no tenía la obligación de garantizar un porcentaje de éxito de conexiones de llamadas, de calidad del servicio y de disponibilidad de éste, alegaciones éstas que serán desestimadas, por cuanto el fin práctico del contrato de consumo arribado entre las partes, consistía en que la querellada debía suministrar el servicio de telecomunicaciones a los



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: CTGHXQMJKV

actores, que incluye datos de voz e internet, lo que importa que los clientes puedan realmente satisfacer su necesidad de comunicarse con normalidad con terceros a través de sus aparatos celulares, lo que no aconteció de este modo, sumado a que la mayoría de sus alegaciones recursivas se sustentan en general en el documento que denominó, en el cuerpo de su escrito recursivo, como “Metaperitaje”, para referirse al instrumento acompañado en esta instancia, singularizado como “Metaanálisis y refutación al Informe Pericial emitido por el perito judicial Sr. Jaime Torres Galvez respecto de la estación base de telefonía móvil Lago Verde 1 de Entel PCS Telecomunicaciones S.A.”, prueba ésta a la que no se le brindará valor probatorio para desvirtuar la pericia judicial decretada en esta causa, desde que se trata de un documento privado emanado de un tercero, sin que éste lo haya reconocido en esta instancia, ni ocupe un lugar en la lista de peritos correspondiente ni se haya acreditado a su respecto la idoneidad profesional que el caso requiere, sin perjuicio que varios reparos esenciales del informe en cuestión dicen relación con la circunstancia que la denunciada no aportó el material que el perito requería, argumentando ésta que no se encontraba obligada a suministrárselo, sin embargo ello contraría el principio de la buena fe procesal, máxime si esta misma parte solicitó la diligencia.

En plena concordancia con lo anterior se encuentran las declaraciones de los testigos de las demandantes, respecto a las “caídas” del tráfico de voz y datos en forma constante y cotidiana, las certificaciones del propio tribunal en relación a la deficiencias del servicio de internet, las actas del consejo comunal, el oficio municipal y de la Subsecretaria de Telecomunicaciones coincidentes con lo



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: CTGHXQMJJKV

aseverado, tal como lo explicita el juez de la instancia, lo que refuerza el valor probatorio de la pericia decretada en estos antecedentes.

Finalmente, el sentenciador enfatiza que en la especie se configura sin duda la negligencia que exige el referido artículo 23, en atención a que la empresa querellada fue condenada por sentencia ejecutoriada por la misma materia infraccional de autos, sin que se hubiere enmendado la calidad del servicio, de modo que las probanzas aportadas en juicio han sido suficientes para acreditar los incumplimientos imputados a la empresa apelante, a diferencia de lo que esta sostuvo en su recurso.

**NOVENO:** Que, en segundo lugar, la denunciada basa su solicitud de rechazar las demandas civiles por daño moral, en que no existe probanza alguna que permita acreditar los perjuicios supuestamente sufridos por los actores, lo que será rechazado, por cuanto ello no es efectivo, fundamentalmente porque el juez de la instancia arribó a la existencia del daño moral en base a presunciones judiciales, las que constituyen un medio de prueba legal que le permitió presumir las frustraciones, molestias y perjuicios a partir de las necesarias consecuencias del servicio deficiente prestado por la denunciada.

**DÉCIMO:** Que, el apelante Entel PCS, en subsidio de lo anteriormente pedido, solicita se rebaje la multa impuesta a su parte, lo que será desestimado, desde que el recurso que se conoce no contiene los fundamentos de hecho y derecho en que apoya petición concreta, lo que era su obligación consignar al tenor del artículo 32 de la Ley 18.287, que exige que el recurso debe ser fundado, sin perjuicio que la sanción pecuniaria aplicada por el sentenciador- ascendente a



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: CTGHXQMJJKV



la cantidad de 250 unidades tributarias mensuales-, resulta correctamente aplicada, por ajustarse al artículo 24 de la Ley 19.496, dado que no supera el límite de 300 de aquella unidad de cuenta prevista por esta regla y a que el juez del grado en su considerando Trigésimo Sexto, ponderó racionalmente la agravante de haber sido sancionada la denunciada con anterioridad por la misma infracción durante los últimos veinticuatro meses, contados desde que esté ejecutoriada la sentencia sancionatoria, sin atenuante de contrario, sumado al número de afectados y al impacto en la comunidad de Lago Verde, por lo que se aplicó al caso concreto una multa proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor.

**UNDÉCIMO:** Que, de otra parte, el recurrente en referencia, pide, en subsidio, se reduzcan las indemnizaciones determinadas en la suma \$1.600.000, por daño moral otorgadas a cada uno de los demandantes, fundado en que los montos solicitados por éstos son totalmente desproporcionados, considerando la jurisprudencia de nuestros tribunales, sumado a que tales valores fueron fijados genéricamente para todos los demandantes- con distintas relaciones contractuales y algunos casos sin relación jurídica alguna- y sin esgrimir fundamentos plausibles para ello, petición aquella a la que se prestará oídos, reduciéndose el daño moral a la suma de \$1.000.000, por las razones expuestas el fundamento Quinto que precede, debiendo dejar asentado que la relación de consumo no fue discutida entre las partes, tal como lo estableció el juez del grado en su considerando Noveno.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: CTGHXQMJKV

**DUODÉCIMO:** Que, finalmente, el recurrente hace presente que el Juzgado de Policía Local de Lago Verde sería incompetente para conocer estos antecedentes por tratarse del conocimiento de una acción de interés colectivo, alegación ésta que no será atendida, desde que no fue alegada como excepción en primera instancia, ni se incluyó como petición concreta en la apelación que se conoce, sin perjuicio que las acciones que se conocen fueron deducidas interés individual y se promovieron exclusivamente en defensa de los derechos de los consumidores afectados en forma separada, acumulándose los respectivos procesos, con el allanamiento de la demandada, según consta a fojas 44, 57 y 59.

Por lo expuesto, y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones legales citadas y artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil **SE DECLARA:**

I.- Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la objeción de documentos deducida en lo principal de la presentación de fecha 23 de junio de 2023, de fojas 1455 a 1458, reiterada de fojas 1541 a 1544, por la parte demandante.

II.- Que, **SE CONFIRMA**, sin costas, en lo apelado, la sentencia definitiva de fecha 31 de marzo de 2023, dictada por el Juez del Juzgado de Policía Local de Lago Verde, don Rodolfo Federico Guillermo Knopke Beroiza, en cuanto por ella se acogen las querellas infraccionales y las acciones civiles indemnizatorias por daño moral deducidas por los demandantes en contra de la demandada Entel PCS Telecomunicaciones, **CON DECLARACIÓN** que la demandada deberá pagar a cada uno de los demandantes la suma de \$1.000.000 ( un millón de pesos) por daño moral.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: CTGHXQMJJKV

Regístrese y notifíquese en su oportunidad.

Redactada por el Ministro Titular don José Ignacio Mora Trujillo, quien no firma por encontrarse haciendo uso de permiso administrativo.

Rol N°25-2024.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: CTGHXQMJJKV

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Coyhaique integrada por Ministro Presidente Pedro Alejandro Castro E. y Fiscal Judicial Juan Patricio Silva P. Coyhaique, treinta de octubre de dos mil veinticuatro.

En Coyhaique, a treinta de octubre de dos mil veinticuatro, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: CTGHXQMJJKV