

NOMENCLATURA	: 1. [40]Sentencia
JUZGADO	: 5º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL	: C-13719-2020
CARATULADO	: MEDINA/ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES
S.A	

Santiago, dos de Mayo de dos mil veintidós

VISTOS:

Con fecha 4 de septiembre de 2020, rectificada el 23 de septiembre de 2020, comparece don Pablo Sanhueza Hardessen, abogado, en representación de la parte demandante, don Juan Carlos Medina Reyes, chileno, cédula nacional de identidad N°9.269.903-K, casado, independiente, con domicilio en el sector Las Gaviotas, en la comuna y ciudad de Valdivia, quien interpone demanda, en procedimiento sumario, de indemnización por daño patrimonial y moral, por infracción reiterada a la ley 19.628, sobre la protección de la vida privada, en contra de Entel PCS Telecomunicaciones SA, empresa del giro de su denominación, rol único tributario número 96.806.980-2, representada legalmente por su Gerente General, don Antonio Bichi Buc, por los fundamentos de hecho y de derecho que expone.

El 24 de febrero de 2021, a folio 18, la parte demandada contesta mediante minuta escrita la demanda, solicitando su rechazo, con costas.

El 24 de febrero de 2021, a folio 20, tiene lugar el comparendo de estilo con la asistencia de los apoderados de ambas partes.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, se recibió la causa a prueba, rindiéndose, la que consta en autos.

El 9 de febrero de 2022, a folio 29, se citó a las partes para oír sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, 4 de septiembre de 2020, rectificada el 23 de septiembre de 2020, comparece don Pablo Sanhueza Hardessen, en representación de don Juan Carlos Medina Reyes, e interpone demanda en juicio sumario de indemnización por daño patrimonial y moral, por infracción reiterada a la ley 19.628, sobre la protección de la vida privada, en



Foja: 1

contra de Entel PCS Telecomunicaciones SA, a objeto de que, acogéndola, se declare: A. Que se condena a la demandada a pagar la suma de \$50.000.000.- al demandante, por concepto de daño moral, más los reajustes e intereses que se produzcan desde la notificación de esta demanda y hasta el pago efectivo y total de las mismas, o la suma que el tribunal determine de acuerdo a derecho y al mérito del proceso. B. Que la demandada sea condenada al pago íntegro de las costas de la presente causa.

Señala que don Juan Medina, fue cliente de la demandada durante varios años, motivo por el cual, Entel PCS, tiene acceso a su información personal, ya que, se encuentra en su base de datos, en razón de ello se han realizado malas prácticas en cuanto a su utilización. En efecto, en el mes de febrero del año 2020, su representado, realiza un reclamo formal ante el SERNAC, en el que expresa:

“Desde abril del año 2019, deje de ser cliente de Entel, hace unas semanas me enteré de que tengo una deuda en Entel, por este motivo con fecha 27-01-2020, me presente en Entel a consultar el fundamento de la deuda, ellos en respuesta me indicaron que existe registro de dos números telefónicos asociados a equipos 958518366 y 938710578, de inmediato les indique que yo nunca autorice dichas contrataciones, me solicitaron realizar una declaración jurada ante notaria que indicara que no autorice dichas contrataciones. Lo que realice, me señalaron que en una semana tendría una solución. A la fecha no se ha resuelto mi caso y según entiendo siguen aumentando los montos supuestamente adeudados. Lo expreso evidencia la vulneración a lo señalado en el art. 3 letra a, mi derecho a libre elección, art. 3 letra b, mi derecho a una información veraz y oportuna, art. 12 por incumplimiento contractual, art. 23 por la negligencia de esta empresa en la prestación de su servicio, ley 19496. Entre otras.”

Agrega que su mandante no fue auxiliado por la demandada, es más, hicieron falsas promesas en cuanto a la solución del conflicto. Le solicitaron declaraciones juradas que su cliente realizó, y que no tuvieron el efecto esperado, por cuanto, las líneas seguían activas y la deuda seguía creciendo, su cliente no solo perdió tiempo en los trámites que resultarían infructuosos, sino que, además, arriesgó su integridad física, debido a que nos encontramos en una pandemia mundial, por el COVID-19, y tuvo que hacer largas filas en notaria, aun cuando su mandante se encuentra en edad de riesgo. Situación que claramente no le importó a la demandada, ya que no consideraron la situación, ni los esfuerzos de su mandante debido a que no resolvieron su solicitud.

Indica que a raíz del reclamo a SERNAC, la demandada señala que eliminará la deuda y las líneas a nombre de don Juan. Sin embargo, ese no es el problema de fondo, pues la gravedad del asunto radica en el mal uso de la información personal de su representado, y



Foja: 1

de la vulnerabilidad con que impíos burlaron el sistema y contrataron líneas a nombre de su representado.

Reseña que la misma situación ocurrió nuevamente, por segunda vez los datos personales, protegidos por ley, fueron utilizados malamente por terceros inescrupulosos, lo que claramente fue permitido por la contraria, quien en negligencia de su sistema o inclusive en complicidad, permitió que su cliente fuera vulnerado y que sus datos personales fueran utilizados para obtener nuevas líneas telefónicas, por lo que con fecha 29 de mayo de 2020, su representado tiene que volver a realizar un nuevo reclamo al SERNAC, transcribe el reclamo.

Manifiesta que más allá de las respuestas de la parte demandada, en donde se comprometen a solucionar el problema, la demandada no protegió los datos que tiene del demandante almacenados en su base de datos, ocurrió todo lo contrario, la demandada, sea por incapacidad o complicidad de funcionarios, facilitó los datos a estafadores, quienes obtuvieron en un período de cinco meses, 5 líneas telefónicas a nombre del demandante.

Cita sentencia rol 1185-2009 pronunciada por el Tribunal Constitucional, y añade que el actuar de la demandada es opuesto a la ley 19.628, ley que regula la protección de la vida privada, cita el artículo 23 de la norma en cuestión.

Explica que en concordancia con el numeral 4° del artículo 19° de la Constitución Política de la República de Chile, el Tribunal Constitucional en sus sentencias recaídas en las causas números de rol 1732 y 1800, ambas acumuladas, ha reconocido la estrecha relación o vínculo existente entre la vida privada de las personas y la protección de sus datos personales, bajo lo que la doctrina ha denominado "la autodeterminación informativa". Este vínculo, implica necesariamente, que, existe una relación de pertenencia entre ambos, en cuanto a que la protección de los datos personales se encuentra ligada constitucionalmente a la protección de la vida privada.

Cita el artículo 1° y 2° de la Ley 19.628 e indica que en virtud de esta definición y de los hechos antes señalados, se puede afirmar que la información por la cual fueron contratadas las líneas telefónicas por terceros ajenos a su mandante, corresponde a datos personales, aquellos que la demandada no protegió, y que permitió fueran usados por embaucadores.

Sostiene que la actividad ejercida por Entel PCS, en cuanto a la vulneración de los derechos de su representada, no encuadran con las definiciones otorgadas por la Ley 19.628. Por otra parte, conforme, de acuerdo a la letra ñ) de la Ley en comento, su mandante es titular de la información personal que fue ilegalmente obtenida por las personas que obtuvieron los planes, lo que es responsabilidad directa de la demandada.



Foja: 1

Expone que si bien la actividad de tratamiento de datos puede ser libremente ejercida, quien lo hace deberá respetar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los titulares de los datos, conforme al marco fijado por la Ley número 19.628, lo que evidentemente no ha ocurrido tal como se desprende de los hechos que fundamentan la presente demanda.

Destaca que la propia Ley 19.628 establece ciertas obligaciones exigibles a quienes resguardan y/o administran las bases de datos, en ese sentido, el inciso primero del artículo 6, señala que, "los datos personales deberán ser eliminados o cancelados cuando su almacenamiento carezca de fundamento legal o cuando hayan caducado." En el caso en comento, no existía real fundamento para que la demandada mantuviera aun los datos personales de su cliente, sobre todo considerando que, al momento de ocurridos los hechos, él ya no estaba vinculado a la empresa bajo ningún contexto. En ese sentido, debe aplicarse el denominado principio de finalidad, por cuanto este principio nos indica que la recolección, así como el almacenamiento de datos, debe efectuarse con una finalidad específica, en cuya virtud el titular de los datos entregó la información, teniendo la necesidad de existir, mientras existe aquello que une al administrador de los datos con el propietario de aquellos. Por cuanto, si con posteriormente terceros acceden a estos datos con una finalidad distinta para los cuales fueron entregados, pueden suscitarse ciertos inconvenientes que afecten a la vida privada, así como a otras garantías fundamentales, e inclusive, tal y como ocurrió en este caso, ser fuente para la comisión de delitos y fraudes.

Transcribe el artículo 11 de la ya citada ley y agrega que al respecto nos debemos regir por lo dispuesto en el artículo 44 del Código Civil; en el caso de autos, el custodio de los datos personales no ha actuado con la debida diligencia, siendo que su responsabilidad se extiende al manejo y gestión de estos datos.

Cita doctrina al respecto.

Transcribe los artículos 1437, el inciso 4 del artículo 2284 y 2314 del Código Civil.

Dice que la responsabilidad extracontractual se produce al momento en que, la parte demandada, actuando negligente y culpablemente, permite que los datos de su mandante fuesen utilizados en forma fraudulenta, no una, sino que, en dos ocasiones.

Hace presente que la ley ha previsto que los responsables del resguardo de los datos personales, tienen la obligación de indemnizar los daños y perjuicios que fueran ocasionados producto del mal uso, o en la mala protección de los datos. En efecto, debe existir culpa o negligencia en el actuar del responsable de los datos, la que, como ya hemos analizado, existe en este caso, al permitir, que, desconocidos, meros delincuentes, accedieran a los datos de su mandante, y peor aún, contrataran líneas a su nombre.



Foja: 1

Explica que el daño moral reclamado se encuentra constituido por el agobio psíquico, causado en contra de su representado, lo que es consecuencia directa de los hechos relatados precedentemente. En base a lo anterior, define el daño moral como aquel constituido por “el menoscabo de un bien no patrimonial que irroga una lesión a un interés moral por una que se encontraba obligado a respetarla”. Agrega que lo anterior se ha traducido en una serie de emociones, tales como rabia, dolor, angustia, pena, indefensión, ira, que su mandante ha sufrido, ya sea por mal uso de los datos personales, como por todos los trámites y procesos tanto extrajudiciales y judiciales que ha tenido que vivir, lo que ha afectado su vida diaria, generando diferentes consecuencias negativas para él y su familia.

SEGUNDO: Que, con fecha 24 de febrero de 2021, a folio 18, mediante minuta escrita, la parte demandada contesta la demanda, solicitando su rechazo, con costas.

Señala que Entel PCS es un operador de servicios públicos de telecomunicaciones que cuenta con una red de tiendas comerciales a lo largo del país para la venta de bienes y la prestación de los diversos servicios de telefonía móvil y otros complementarios al mismo, propias o franquiciadas, que le permiten operar en el ámbito de la telefonía y las telecomunicaciones en conformidad con sus concesiones otorgadas por la autoridad y reguladas por la Ley General de Telecomunicaciones N° 18.168. No tiene dentro de su giro el almacenamiento, procesamiento, comercialización de datos personales de las personas de ningún tipo, la información mínima que recolecta, se basa en la idea de ser la información mínima de individualización de una persona para suscribir los contratos comerciales de telecomunicaciones, de manera tal que el ámbito de aplicación de la ley 19.628 o la ley 20.575, no se hace aplicable para este tipo de cosas en que, como señalan los mismos hechos descritos por el recurrente, ambas partes de este juicio han sido víctimas de un engaño o estafa por parte de terceras personas que han contratado con su representada, simulando ser el demandante y, que finalmente, fue su representada quien tuvo que asumir el costo económico de este hecho.

Hace un análisis cronológico de los reclamos efectuados por el demandante y agrega que no se dan los supuestos para una responsabilidad de su representada, conforme al artículo 23 de la ley 19.628.

En cuanto a una eventual infracción a la ley 19.628, indica que en ningún momento el demandante individualiza qué datos personales habrían sido desprolijamente tratados, se limita a hablar de información personal con sus diferentes sinónimos y a dar la definición legal de datos personales, pero en específico, para indicar qué datos se poseían y cuáles habría filtrado, no señala ninguno.

Asevera que su representada no guarda los datos personales de aquellas personas que dejan de ser sus clientes, como así lo instruye la ley 19.628, como también las leyes y



Foja: 1

reglamento que regulan a las compañías de telecomunicaciones. Por eso cuando autoridades, como los juzgados en cualquier materia, el SERNAC, la Subsecretaría de Telecomunicaciones, etc., solicita información a su representada sobre personas que han dejado de ser sus clientes, sólo se limita a contestar cuándo han dejado de serlo, porque no maneja más información personal que esa.

Añade que tampoco su representada ha tenido ni pérdida o robo de información o algún tipo de ataque cibernético que haya comprometido de manera alguna la base de datos de sus clientes, sea desde la individualización hasta los métodos de pago, por el contrario, Entel PCS es una compañía que constantemente está velando por la seguridad de la información sensible que maneja. Tampoco ninguno de sus trabajadores o contratistas ha filtrado algún tipo de información de sus clientes.

Explica cómo se puede contratar una línea telefónica hoy, no es necesario hacerla de manera presencial, atendido a que existen canales como el portal de internet de su representada, de manera telefónica a través del IVR o presencial. En cada caso los requisitos para contratar son ser mayor de edad, no tener deudas con Entel, el número de cédula de identidad, más el número de serie de esta cédula. De esta manera, toda la información necesaria para contratar un plan de telefonía no se encuentra en poder de su representada, es decir, que Entel PCS no tiene, guarda o almacena copia de las cédulas de identidad de sus clientes, lo que hace imposible que las mismas hayan sido de alguna forma indebidamente tratadas por su representada.

Refiere que es un hecho no controvertido en autos que el demandante fue suplantado para la contratación de 5 líneas telefónicas. En las dos oportunidades que el demandante realizó un reclamo a SERNAC, estos fueron acogidos y todas las deudas fueron inmediatamente anuladas.

Informa que no se solicitan declaraciones juradas firmadas ante notario, como indica el demandante en su libelo.

Manifiesta que no existe un fundamento particular para el cálculo de la indemnización solicitada. Agrega que en responsabilidad la respectiva indemnización de perjuicios, para que proceda, los “daños”, éstos al menos deben ser ciertos, directos y deben probarse. Así lo establece la Ley, la doctrina y la jurisprudencia. Hace un análisis de cada concepto.

Señala en lo relativo al daño moral, que el mismo es completamente improcedente. Esto porque cada actor señala que la afección que fundamenta esta indemnización de \$50.000.000.- correspondiente al daño emocional producido porque terceras personas que califica de “impíos” habrían contratado cinco líneas a su nombre, sin aportar mayores



Foja: 1

antecedentes y pruebas de sus afirmaciones, por lo cual esta parte queda, en indefensión a este respecto.

Comenta que la doctrina y jurisprudencia coinciden en que para que este tipo de daño sea indemnizable debe probarse, por parte de la víctima, la lesión de un bien personal para que se infiera el daño, por ejemplo, la calidad de hijo de la víctima que fallece en un accidente. No basta con las meras molestias, insatisfacciones o frustraciones, debe existir un daño efectivo. Agrega que también ha exigido que todo daño y especialmente el daño moral sea significativo. Por tanto, la noción de daño excluye aquellas molestias que se producen recíprocamente como consecuencia de la vida en común.

Solicita en caso de que sus alegaciones sean rechazadas, que la indemnización por daño moral sea fijada en un monto razonable de acuerdo a los parámetros que la jurisprudencia ha establecido, de lo contrario estaríamos nuevamente ante situación de enriquecimiento sin causa a favor del demandante civil.

Dice que el daño moral, que afecta al ámbito extra patrimonial, hace muy compleja su valoración económica debido a las subjetividades personalísimas que rodean la experiencia del dolor y el sufrimiento. Por ello la jurisprudencia ha establecido que corresponde a la prudencia del juez determinar el monto de las indemnizaciones por este concepto. En tal sentido, el criterio que debe imperar al establecerse la cuantía de la indemnización por daño moral debe ser aquella que no sobrepase los límites de la prudencia y la equidad.

Cita jurisprudencia.

Hace presente que en virtud del artículo 1698 del Código Civil, corresponde probar los hechos a quien los alega, por ende los denunciantes y demandantes civiles de autos deberá probar los hechos por él alegados, y en especial deberá acreditar los supuestos perjuicios que señala haber sufrido, con los requisitos de certidumbre, y relación de causalidad necesarios para que éstos prosperen.

TERCERO: Que, con fecha 24 de febrero de 2021, se efectuó la audiencia de rigor, con la asistencia de los apoderados de ambas partes. El tribunal tuvo por ratificada la demanda y por contestada la misma, teniendo como parte integrante de la audiencia presentación efectuada con fecha 24 de febrero de 2021, folio 18 por la parte demandada.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

En la misma audiencia se recibió la causa a prueba, fijándose como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos los siguientes:

1.- Efectividad de que terceros se valieron de los datos personales del demandante para contratar líneas telefónicas a su nombre y sin su consentimiento. Fecha y circunstancias.



Foja: 1

2.- Efectividad de que los datos señalados fueron obtenidos de la base de datos de la demandada.

3.- Existencia del daño moral alegado por el demandante. Hechos constitutivos del mismo.

CUARTO: Que, la demandante rindió la siguiente prueba documental:

1.- Reclamo N°. caso: R2020N3551576, fecha ingreso: 17 de febrero de 2020, consumidor don Juan Carlos Medina Reyes en contra de Entel PCS Telecomunicaciones S.A, emanado de SERNAC.

2.- Carta emitida por SERNAC a Entel PCS Telecomunicaciones S.A, con fecha 17 de febrero de 2020, solicitando presentar alternativas de solución.

3.- Carta emitida por Entel PCS Telecomunicaciones S.A a Servicio Nacional del Consumidor de fecha 21 de febrero de 2020, REF.: N° de reclamo Sernac R2020N3551576.

4.- Documento emitido por Sernac, de fecha 24 de febrero de 2020, a consumidor don Juan Carlos Medina Reyes, que informa que Entel PCS Telecomunicaciones S.A respondió a su reclamo n° R2020N3551576.

5.- Carta emitida por SERNAC a don Juan Carlos Medina Reyes, Referencia: R2020N3551576.

6.- Captura de pantalla, página de Entel PCS.

7.- Carta emitida por SERNAC a Entel PCS Telecomunicaciones S.A, con fecha 2 de junio de 2020, referencia R2020W3830125, solicitando presentar alternativas de solución.

8.- Carta emitida por Entel PCS Telecomunicaciones S.A a Servicio Nacional del Consumidor de fecha 11 de junio de 2020, referencia N° de reclamo Sernac R2020W3830125.

9.- Captura de pantalla, nombre cuenta: Entel PCS, Identificador: 9269903K, fecha vencimiento: 06/06/2020, saldo total: \$122.505.-

10.- Captura de pantalla, pagina Entel PCS.

11.- Copia de Informe psicológico emitido por la psicóloga doña Marcela Sanhueza Hardessen, C.I. 13.847.572-7, N.R 338452, fechado junio de 2021, respecto de don Juan Carlos Medina Reyes, evaluado en Abril – Mayo de 2020.

QUINTO: Que, la parte demandada no rindió probanza alguna.



Foja: 1

SEXTO: Que son hechos no controvertidos los siguientes:

1.- Que en abril de 2019, don Juan Carlos Medina Reyes dejó de ser cliente de Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

2.- Que el 27 de enero de 2020, el demandante concurre a las dependencias de Entel PCS Telecomunicaciones S.A. a consultar el motivo de su deuda.

3.- Que el 17 de febrero de 2020 el demandante realiza un reclamo al Servicio Nacional de Consumidores, N°. CASO: R2020N3551576, respecto de dos números telefónicos asociados a equipos 958518366 y 938710578, que no autorizó.

4.- Que el 29 de mayo de 2020 el demandante realiza un reclamo al Servicio Nacional de Consumidores N°. CASO: R2020W3830125, en términos similares al anterior.

5.- Que por su parte el demandado reconoce en su escrito de folio 18 que el 17 y 18 de diciembre del año 2019, se contrataron 2 líneas telefónicas a nombre del demandante a través del sistema de voz interactiva (IVR), asociados a los números telefónicos 56958518366 y 56938710578 y luego, el día 24 de febrero de 2020, se contratan 3 nuevas líneas a nombre del demandante, esta vez a través de tienda, asociadas a los números telefónicos 56999313433, 56965894118 y 56957423448.

SEPTIMO: Que, el demandante alega que la parte demandada ha vulnerado las disposiciones legales que regulan el tratamiento de datos personales, contenidos en la Ley 19628, situación que le generó un daño moral, por lo que solicita indemnización de perjuicios al tenor de lo dispuesto en el artículo 23 de la norma citada.

Al respecto debe tenerse presente que el propósito de la Ley 19628, es dar una adecuada protección al derecho a la privacidad de las personas, en el ámbito del Derecho Civil, ante a eventuales intromisiones ilegítimas. Así, la seguridad de datos es un principio rector de la legislación de protección de datos y supone una exigencia para el responsable de cuidar los datos frente a las posibles injerencias que éstos puedan sufrir, debiendo adoptar medidas necesarias que tiendan a asegurar esta protección, sobre todo frente a agentes externos.

Por su parte, los datos personales, regulados en el artículo 2° letra f) de la Ley en estudio, han sido entendidos por la doctrina como un concepto amplio en el que quedan comprendidos variados antecedentes como el nombre, edad, sexo, estado civil, profesión, domicilio, números de teléfonos, entre muchos otros.

OCTAVO: Que, el artículo 23 de la Ley N° 19628, establece: *“La persona natural o jurídica privada o el organismo público responsable del banco de datos personales deberá indemnizar el daño patrimonial y moral que causare por el tratamiento indebido de los*



Foja: 1

datos, sin perjuicio de proceder a eliminar, modificar o bloquear los datos de acuerdo a lo requerido por el titular o, en su caso, lo ordenado por el tribunal.

La acción consiguiente podrá interponerse conjuntamente con la reclamación destinada a establecer la infracción, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 173 del Código de Procedimiento Civil. En todo caso, las infracciones no contempladas en los artículos 16 y 19, incluida la indemnización de los perjuicios, se sujetarán al procedimiento sumario. El juez tomará todas las providencias que estime convenientes para hacer efectiva la protección de los derechos que esta ley establece. La prueba se apreciará en conciencia por el juez.

El monto de la indemnización será establecido prudencialmente por el juez, considerando las circunstancias del caso y la gravedad de los hechos.”

NOVENO: Que, en el caso de autos, pese a que la parte demandada no tiene dentro de su giro comercial el almacenamiento, procesamiento, comercialización de datos personales de las personas, es indudable que realiza labores de tratamiento de datos de carácter personal, ya sea recolección o almacenamiento, que le permite relacionar dichos datos a los clientes que presta servicios de telefonía, resultando aplicable a su respecto la normativa de la Ley 19628, como responsable del registro o banco de datos, debiendo obrar con la debida diligencia, tal como dispone el artículo 11 de la misma ley, extendiendo este deber de cuidado al momento de recoger, dichos datos, al momento de su tratamiento, sea manual o automatizado, y al momento de su utilización.

DÉCIMO: Que, a la luz de la prueba aportada por la parte demandante, reseñada en el considerando cuarto y los dichos de la parte demandada, se tiene por acreditado que terceros se valieron de los datos personales del demandante para contratar líneas telefónicas a su nombre, sin su consentimiento; primero, el 17 y 18 de diciembre del año 2019, 2 líneas telefónicas a través del sistema de voz interactiva (IVR), respecto de los números telefónicos 56958518366 y 56938710578 y luego, el día 24 de febrero de 2020, se contrataron 3 nuevas líneas a nombre del demandante, esta vez a través de tienda, asociadas a los números telefónicos 56999313433, 56965894118 y 56957423448.

UNDÉCIMO: Que, el tratamiento indebido de los datos personales del demandante, supone un método con infracción de ley o que no respeta los derechos fundamentales o legales del titular de los datos. A contrario sensu, la protección de datos tiende a resguardar la intimidad o autodeterminación de las personas frente al uso de sus datos personales por parte del Estado o de particulares.

En el caso de autos, de la referencia a los hechos no controvertidos, puede concluirse que el demandante a la fecha de la activación de las líneas telefónicas no autorizadas, no



Foja: 1

era un cliente de la compañía telefónica demandada, por lo que sus datos personales no debieron estar en la base de datos de ella, ya que no había fundamento para su mantención, tal como lo prescribe el artículo 6 de la ley en estudio.

Teniendo presente que en dos oportunidades y por intermedio de dos canales distintos, telefónicamente y en tienda, se activaron líneas telefónicas por parte de la empresa demandada, a nombre de don Juan Carlos Medina Reyes, sin su consentimiento, se tiene por acreditado que Entel PCS Telecomunicaciones S.A no ejerció el debido cuidado respecto de los datos personales de la parte demandante. Esta idea se ve reforzada en la petición expresa del demandante en su primer reclamo al Servicio Nacional del Consumidor, cuando solicita que se elimine su nombre como deudor de Entel PCS y con posterioridad ocurre un segundo evento en que se activan líneas a su nombre, sin su consentimiento.

DUODÉCIMO: Que, encontrándose acreditado que la parte demandada no otorgó el debido cuidado a los datos personales del demandante, le resulta aplicable lo dispuesto en artículo 23 de la Ley 19628, esto es, el deber de indemnizar el daño patrimonial y moral que causare por el tratamiento indebido de los datos.

DÉCIMO TERCERO: Que, el daño moral o no patrimonial se conceptualiza como la molestia o dolor no patrimonial y en el sufrimiento moral o físico, es decir, aquel que sin recaer en un bien material susceptible de ser avaluado en dinero, causa un perjuicio en la psiquis del individuo, ya sea dañando sus acciones íntimas, ya bienes morales que a este le pertenecen, ya impidiendo al perjudicado la adquisición de bienes no materiales, siempre que unos y otros sean lícitos y esencialmente internos.

En este mismo orden de ideas, la indemnización de daños no patrimoniales no tiene carácter reparatorio, sino compensatorio, porque la víctima recibe una indemnización que no pretende restablecer el estado de cosas anterior al daño, sino cumplir la función más modesta de permitirle ciertas ventajas, que satisfagan su pretensión legítima de justicia y compensen el mal recibido.

DECIMO CUARTO: Que, a fin de acreditar el daño moral padecido, la parte demandante acompañó a estrado un informe psicológico individualizado en el considerando cuarto N°11, el que concluye que don Juan Carlos Medina Reyes tiene preocupación por sintomatología física con indicios de ser algunas de ellas de carácter psicósomáticos, también posee trastorno del sueño tanto de conciliación y mantención, siendo éste irregular y carente de capacidades reparatorias. Igualmente presenta reactividad emocional y fisiológica importante ante estresores externos que se escapan a la capacidad resolutive independiente del evaluado, principalmente aquellos relacionados con los que convocan el motivo del presente informe y una sintomatología concordante con estrés post traumático



Foja: 1

con diversos elementos y manifestaciones que lo componen, re experimentación, evitación conductual, alteraciones cognitivas y del estado el ánimo, aumento de la activación y reactividad psicofisiológica, sin que los mismos sean crónicos.

De lo anteriormente expuesto, se tiene por acreditado que el demandante sufrió un daño cierto y directo, derivado del hecho que la contraria no trató de manera debida sus datos personales, afectando durante un periodo no menor de tiempo su dinámica de vida diaria.

DECIMO QUINTO: Que, en consecuencia, a juicio de esta sentenciadora, conforme a la apreciación de la prueba en conciencia, el valor de convicción de los elementos de prueba aportados se ha justificado la procedencia de la indemnización de perjuicios demandada, esto es, la existencia de perjuicio extra patrimonial, el que, se avalúa en la suma de \$600.000.-, ponderando la gravedad de los hechos y el nivel de afectación del demandante.

DECIMO SEXTO: Que, en cuanto a las costas, considerando que la parte demandada ha tenido motivos plausibles para litigar, se exime del pago de costas.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, la demás prueba rendida en autos en nada alteran lo razonado precedentemente.

Y vistos además lo dispuesto en los artículos 1698 del Código Civil; 144, 160, 170, 254, 680 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, Ley N° 19628, se declara:

I.- Que, se acoge parcialmente la demanda de fecha 4 de septiembre de 2020, a folio 1, en consecuencia, se condena a la demandada Entel PCS Telecomunicaciones SA, al pago a título de indemnización de perjuicios por daño moral, la suma de \$600.000.- más los reajustes e intereses que se produzcan desde la notificación de esta demanda y hasta el pago efectivo y total de la misma.

II.- Que, no se condena en costas a la parte demandada.

Regístrese.

Notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.



Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, dos de Mayo de dos mil veintidós**

