C.A. de Santiago

Santiago, diecisiete de noviembre de dos mil veintiséis.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia apelada, con excepción de sus considerandos 10°, 11°, 12°, 13°, 15° y 16°, que se eliminan.

Y SE TIENE EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que, Doctores Bianchi y Bianchi Limitada, querellante y demandante civil, apela de la sentencia de 24 de julio de 2026 del Segundo Juzgado de Policía Local de Providencia, que rechazó la querella infraccional y la demanda de indemnización de perjuicios dirigidas contra GTD Manquehue S.A. por la interrupción del servicio de telefonía fija ocurrida desde el 7 de abril de 2026. Sostiene que el rechazo descansa en un error de las propias facturas de la concesionaria, que identifican como oficina 1002 el domicilio del servicio de telefonía de la querellante, cuando esta funciona, y siempre ha funcionado, en la oficina 405 del mismo edificio de calle Luis Thayer Ojeda N° 166. Pide que se acoja la querella y la demanda.

SEGUNDO: Que la sentencia apelada tuvo por establecido el corte del servicio de telefonía (considerando 10°) y, aun así, concluyó que "no se acreditó la interrupción del servicio contratado" (considerando 15°), porque las facturas de fs. 73 y 74, emitidas para la oficina 405, solo registran internet y/o datos, y porque el descuento por el corte consta en la factura de fs. 103, emitida para la oficina 1002. La decisión reposa, entonces, en una diferencia de direcciones que ninguna parte planteó en el juicio y que, examinada la prueba en conjunto, no desvirtúa lo que los antecedentes muestran con claridad, de que el servicio de telefonía de la querellante estuvo interrumpido, y la querellada lo sabía y lo reconoce. Resulta contradictorio, además, dar por acreditado que GTD aplicó a Bianchi y Bianchi Ltda. el descuento por el corte de telefonía (considerando 10°) y negar al mismo tiempo que esta tuviera telefonía contratada.

TERCERO: Que la propia querellada reconoció los hechos esenciales, por cuanto en su contestación de fs. 105 afirmó que la querellante mantiene con ella, desde 2003, una relación comercial, en calidad de cliente, por la contratación de servicios de telefonía, admitió que

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

Código: VQBXDHYHBGQ

"se produjo una interrupción del servicio de telefonía fija a partir del 7 de abril de 2026" y precisó que el servicio quedó restablecido de manera definitiva el 14 de abril. En ningún pasaje sostuvo que las líneas afectadas correspondieran a otro inmueble ni que la querellante careciera de telefonía en la oficina 405. Sus defensas fueron la fuerza mayor, la entrega de información, el descuento ya aplicado y la falta de calidad de consumidora. Lo que una parte afirma en sus escritos sobre hechos propios, y la contraria no discute, tiene un alto valor probatorio en su contra, apreciado conforme a las reglas de la sana crítica. La existencia del contrato, su antigüedad y el corte de la telefonía no eran, por tanto, hechos controvertidos, y el tribunal de primera instancia los puso en duda por una razón que la querellada nunca invocó y frente a la cual la querellante no tuvo ocasión de defenderse, lo que no se concilia con el derecho a ser oído que integra el debido proceso.

CUARTO: Que, además, la identidad de las líneas afectadas y el lugar donde se prestaba el servicio resultan de antecedentes concordantes. La carta de reclamo de fs. 1 y 2 individualiza dos líneas del centro de la querellante, ubicado en la oficina 405. Los correos de fs. 9 y 10 muestran a pacientes que no logran comunicarse ni agendar horas; en uno de ellos consta la respuesta del centro, del 8 de abril, que atribuye la situación a "una falla masiva de teléfonos de la compañía Manquehue" y consigna como domicilio "Luis Thayer Ojeda Sur 166 of 405". La testigo Alejandra Echeverría Morales, que trabaja en esa oficina, declaró que las dos líneas quedaron "muertas" desde el 7 de abril, que llamó reiteradamente a GTD, que le entregaron números de solicitud y que, al tercer o cuarto día, un técnico concurrió a la oficina y determinó que el problema no estaba en ella, sino fuera. Esa visita técnica al inmueble de la querellante es incompatible con la idea de que la concesionaria ignoraba dónde estaba el servicio afectado. Por último, los correos de fs. 4 a 6 y 100, enviados por la querellada al doctor Bianchi, le informan que su servicio está afectado por una falla masiva que alcanza al nodo del cual depende, y la carta de fs. 104 da cuenta de la reparación de un "par defectuoso" y anuncia el descuento por los días de falla.

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

Código: VQBXDHYHBGQ

QUINTO: Que la referencia a la oficina 1002 es una imprecisión de los registros de la concesionaria y no prueba que el servicio estuviera en otro lugar. En primer término, las facturas de fs. 101 a 103, que la querellada acompañó para acreditar el descuento, están emitidas a nombre de "Bianchi y Bianchi Ltda." y facturan telefonía; en su contestación la propia querellada las presenta como prueba de lo que la demandante pagó "por el servicio de telefonía", y a esa cuenta aplicó la rebaja por el corte. En segundo término, el comprobante de fs. 3 consigna la oficina 1002 y corresponde al registro técnico N° 15334985 que GTD cita en su carta de fs. 104, de modo que ese domicilio proviene de los datos de la propia concesionaria. En tercer término, los documentos acompañados en esta instancia confirman que la oficina 1002 no pertenece a la querellante, pues el certificado del administrador del edificio, de 31 de agosto de 2026, señala que la oficina 405 ha sido ocupada por la sociedad querellante desde 2003, que esta nunca ha usado la oficina 1002 y que allí funciona desde 2010 la sociedad Atlas Fresh SpA; una factura de Entel, de 1 de julio de 2026, está emitida a nombre de esa sociedad para la oficina 1002; y la factura de GTD N° 003113654, de 5 de agosto de 2026, emitida a la querellante para la oficina 405, ya cobra en ese domicilio el servicio de telefonía. Estos documentos, apreciados con cautela por haberse presentado en esta instancia, no introducen un hecho nuevo, sino que corroboran lo que ya resultaba del reconocimiento de la querellada y de la prueba rendida en primera instancia. Enseguida, quien emite las facturas y administra su base de clientes no puede beneficiarse de la imprecisión de sus propios registros para eludir la responsabilidad que de ellos se sigue; la buena fe que rige la ejecución de los contratos, ya que el artículo 1546 del Código Civil lo impide.

SEXTO: Que la tesis de que el servicio contratado estaba en otro inmueble exige, además, aceptar varias coincidencias, mientras que la versión de la querellante las explica todas. Si la telefonía facturada en la oficina 1002 fuera un servicio distinto, no se entiende por qué la querellada: a) aplicó a esa cuenta el descuento por la falla que afectó a la querellante; b) envió un técnico a la oficina 405 y escribió al doctor Bianchi sobre el estado de su servicio; c) facturó telefonía a nombre de la querellante en un

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

Código: VQBXDHYHBGQ

inmueble que, según el administrador, ocupa otra sociedad desde 2010; y d) jamás alegó en el proceso que las líneas reclamadas no fueran de la querellante. Tampoco desvirtúa lo anterior la glosa "internet y/o datos" de las facturas de fs. 73 y 74, que no explica qué servicio de datos presta GTD en esa oficina ni excluye que se trate de otro servicio de la misma cliente, pues la querellante no reclama por internet. Valorada la prueba en conjunto, conforme a la lógica y a la experiencia, es mucho más probable que la oficina 1002 sea un error de facturación que la querellante tuviera telefonía en un inmueble ajeno.

SÉPTIMO: Que, en consecuencia, se tienen por establecidos los siguientes hechos: a) GTD Manquehue S.A. prestaba a la querellante, desde 2003, servicio de telefonía fija con dos líneas en la oficina 405 de Luis Thayer Ojeda N° 166, Providencia, por el que esta pagaba un cargo mensual; b) el servicio quedó interrumpido desde el 7 de abril de 2026 hasta la mañana del 14 de abril, fecha en que se cerró, a las 08:33 horas, el último registro técnico de la falla (fs. 104), sin perjuicio de un restablecimiento transitorio la noche del 9 de abril, seguido de una nueva falla registrada el 10 de abril; y c) según informó la propia concesionaria, la causa de la interrupción fue el corte de cables de cobre de su red por terceros, que ella detectó el 2 de abril de 2026.

OCTAVO: Que el artículo 25 de la Ley N° 19.496 sanciona a quien "suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado" por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención, y eleva la multa hasta 1.500 unidades tributarias mensuales cuando el servicio es, entre otros, de telecomunicaciones o de teléfono. La norma alude expresamente a servicios como el de autos, de modo que la regulación sectorial que invoca la querellada no la desplaza, pues el artículo 40 del Decreto N° 18 de 2014 fija los descuentos e indemnizaciones por las interrupciones y, a la vez, deja a salvo los derechos que reconoce la Ley N° 19.496. La querellante, además, es consumidora, según se resolvió en el considerando 14° de la sentencia apelada, que se mantiene, pues es una persona jurídica que usa el servicio de telefonía como destinataria final, sin revenderlo ni incorporarlo a un bien que comercialice. Los supuestos de la norma concurren, ya que

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

Código: VQBXDHYHBGQ

había un servicio contratado, por el que se pagaba un cargo mensual de mantención, y este fue suspendido durante cerca de siete días.

NOVENO: Que, probada la suspensión del servicio, corresponde examinar si hubo justificación. La querellada la sitúa en el robo de cables, que califica de caso fortuito. Quien alega el caso fortuito debe probarlo (artículo 1547 del Código Civil), y este exige un hecho imprevisto al que no es posible resistir (artículo 45 del mismo Código). Ninguno de los dos requisitos está acreditado, por cuanto no es imprevisible el hurto de cable de cobre en las redes de telecomunicaciones, fenómeno conocido y reiterado, frente al cual una concesionaria de servicio público que opera una red de cobre debe contar con medidas de protección y con planes de contingencia. Menos lo era en este caso, porque, según la propia querellada, el primer corte se detectó el 2 de abril y entre el 6 y el 9 de abril aparecieron nuevos puntos de robo en el mismo sector, así que, desde la primera detección, la repetición del hecho era previsible, y la empresa dispuso de cinco días antes de que la querellante quedara sin teléfono para reforzar la red o desviar el servicio.

DÉCIMO: Que tampoco se probó que el hecho fuera irresistible, teniendo en consideración que la querellada no acompañó denuncias, informes técnicos, planes de contingencia ni antecedente alguno sobre las medidas de protección o de respaldo de su red; la única prueba de los robos son sus propios correos y cartas, declaraciones unilaterales que, además, no son del todo uniformes, pues la carta de fs. 104 habla de "intermitencia" y de un "par defectuoso" sin mencionar robo alguno. Que la concesionaria haya podido reparar los cables no demuestra que el hecho fuera irresistible; demuestra, más bien, que podía superarlo con los medios adecuados y que tardó siete días en hacerlo. Aun si algún tramo de la interrupción pudiera atribuirse a fuerza mayor, la querellada no distinguió ni probó cuál, y la carga de hacerlo era suya. No hubo, entonces, justificación.

UNDÉCIMO: Que el descuento aplicado en la factura de mayo no elimina la infracción, toda vez que ese descuento es la consecuencia que el ordenamiento prevé por el servicio no prestado, y la propia ley impide cobrar el tiempo de la interrupción; no es una justificación de la suspensión. El artículo 25 sanciona suspender sin justificación, y esa conducta se

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

Código: VQBXDHYHBGQ

consuma, aunque después se devuelva la parte proporcional del precio. Tampoco altera la conclusión que la querellante pudiera comunicarse por correo o por internet, ya que lo contratado era telefonía, y la obligación de la concesionaria era mantener ese servicio. Esa circunstancia podrá incidir en el daño, como se verá, pero no en la infracción. Lo anterior contradice, además, lo razonado en el considerando 13° de la sentencia apelada, que atendió a la falta de riesgo para la seguridad, materia distinta de la que sanciona el artículo 25.

DUODÉCIMO: Que, en cambio, no se acogen las demás infracciones imputadas. En efecto, no hubo infracción a la letra b) del artículo 3°, pues la querellada informó por correo, el 8 de abril, la existencia de la falla y su causa, y respondió el reclamo presentado ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones; que la información fuera escueta no basta, en este caso, para tenerla por falsa o inoportuna. Tampoco hubo infracción a la letra d), porque la falta de teléfono no comprometió la seguridad en el consumo, esto es, la salud o integridad de las personas, y la letra e) del artículo 3° y el artículo 25 A consagran el derecho a la reparación y el deber de compensar, no una conducta distinta de la ya sancionada; la querellante, además, no demostró que la compensación aplicada en la factura de mayo fuera improcedente en su monto.

DÉCIMO TERCERO: Que, para fijar la multa, se pondera la gravedad de la conducta, que se prolongó por cerca de siete días en un servicio del cual dependía la agenda de una clínica radiológica; la condición de concesionaria de servicio público de telecomunicaciones de la infractora, que le exige estándares reforzados de prevención; y la previsibilidad del hecho desde el 2 de abril. En sentido contrario, se considera que la querellada reparó la red, informó la falla, respondió los reclamos, aplicó un descuento y que no se acreditaron sanciones anteriores. Con estas consideraciones y las que prevé el artículo 24 de la ley, la multa se fija en 25 unidades tributarias mensuales.

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

Código: VQBXDHYHBGQ

DÉCIMO CUARTO: Que acreditada la infracción y la culpa de la querellada, que no previó ni previno un riesgo conocido y no probó el caso fortuito, nace su deber de indemnizar los perjuicios que de ella resulten, de acuerdo con el artículo 3° letra e) de la ley y el artículo 1556 del Código Civil, que comprende el daño emergente y el lucro cesante. El artículo 25 A deja a salvo ese derecho, y lo ya obtenido por la vía de la compensación se considera al determinarlo. Corresponde, entonces, a la demandante probar la existencia y el monto de cada perjuicio, conforme a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, y este debe ser cierto.

DÉCIMO QUINTO: Que, en cuanto al lucro cesante, la demandante pide $10.725.000, calculado sobre un ingreso diario de $1.950.000 durante cinco días y medio. El lucro cesante exige certeza y una medición objetiva, puesto que los elementos de proyección del perjuicio deben acercarse lo más posible a una determinación objetiva. Además, se indemniza la utilidad que se dejó de percibir y no el ingreso bruto, porque la inactividad suele ahorrar costos. Bajo ese estándar, la prueba permite concluir que el ingreso base está acreditado en lo esencial, pues el formulario 29 de marzo de 2026, incluido en la carpeta tributaria de fs. 11 y siguientes, registra ventas y servicios exentos por $37.351.383 y 364 prestaciones en el mes, esto es, cerca de $1.870.000 y unas 18 prestaciones por día hábil de veinte, cifras concordantes con los $2.000.000 diarios y las 20 a 23 personas diarias que declaró la testigo. No se acreditó, en cambio, la afirmación de la demanda de que concurren más de sesenta personas al día, que contradicen los propios registros tributarios.

Además, la caída de ventas durante el corte está acreditada por la testigo, quien lleva la caja diaria y declaró que esa semana la venta bajó a "trescientos o cuatrocientos" mil pesos diarios, cifra que por el contexto solo puede entenderse en miles. Su dependencia de la querellante obliga a valorar su testimonio con cautela, como pidió la querellada, pero sus dichos son precisos, coherentes con la naturaleza del servicio, cuyas horas se agendan por teléfono, y concordantes con los correos de pacientes que no lograron comunicarse (fs. 9 y 10) y con el reconocimiento de la querellada sobre el corte. Aunque la testigo habló de diez días de falla, el tribunal se atiene a lo reconocido por las partes acerca de que fue desde el 7 hasta la

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

Código: VQBXDHYHBGQ

mañana del 14 de abril, cinco días hábiles y medio. Es así como, con esos datos la pérdida de ingresos fue de unos $1.520.000 diarios ($1.870.000 menos $350.000, promedio de lo declarado), esto es, unos $8.360.000 en el período.

Por otra parte, esa suma no equivale al lucro cesante, ya que no se acompañó antecedente alguno sobre los costos del centro, aspecto que la querellada observó desde la contestación, pues los costos fijos no se evitaron, pero los variables, como insumos y honorarios por prestación, sí. Además, el propio centro respondió a sus pacientes por correo y les ofreció atención por orden de llegada (fs. 9), lo que revela que podía recibirlos y reagendarlos, y es verosímil que parte de las prestaciones solo se difirieran; el deber de buena fe obliga también al acreedor a limitar la extensión de su daño. Estas circunstancias imponen reducir la pérdida de ingresos, no excluirla. Dado que la propia naturaleza del perjuicio impide una exactitud mayor y que la querellante no acreditó esos factores, el tribunal estima que la utilidad efectivamente frustrada equivale a la mitad de la pérdida de ingresos, es decir, $4.180.000, que es lo que se concede.

DÉCIMO SEXTO: Que, respecto del daño moral, la demanda pide $39.000.000 por las molestias, malos ratos y el desprestigio sufrido ante pacientes y profesionales que derivan pacientes. Una sociedad no experimenta molestias ni malos ratos, y esa parte de la pretensión se rechaza. Pero una persona jurídica sí tiene prestigio y buen nombre, intereses que el derecho protege y cuya afectación causa un daño indemnizable, en atención a que el artículo 3° letra e) de la ley reconoce al consumidor el derecho a la reparación de los daños materiales y morales, sin distinguir si es persona natural o jurídica, y la naturaleza del daño incide en su prueba, no en su procedencia.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que el daño al prestigio está acreditado, aunque en un grado menor al alegado, ya que constan pacientes que no lograron comunicarse y reclamaron (fs. 9 y 10), y la testigo leyó reclamos de pacientes y de médicos que, al no recibir respuesta, derivaron a sus pacientes a otras clínicas. Esto último ya se considera en el lucro cesante, por lo que, para no indemnizar dos veces la pérdida de pacientes, aquí solo se atiende a la afectación de la imagen. No hay prueba de un deterioro

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

Código: VQBXDHYHBGQ

duradero de la reputación, en consideración a que la interrupción duró cinco días y medio, y el propio centro explicó a sus pacientes, al menos en uno de los correos acompañados, que la falla era de la compañía telefónica. Teniendo presente que el monto del daño moral queda entregado a la apreciación prudencial de los jueces del fondo, se fija en $1.500.000.

DÉCIMO OCTAVO: Que la suma total de $5.680.000 se pagará reajustada según la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) desde la fecha de esta sentencia hasta su pago, con intereses corrientes desde que la sentencia quede ejecutoriada y la demandada se constituya en mora.

DÉCIMO NOVENO: Que la querellante vio acogida solo una parte menor de su pretensión indemnizatoria, y la querellada tuvo motivos plausibles para litigar, pues fue la propia facturación de la concesionaria, y no una afirmación de la querellante, la que consignó un domicilio distinto para el servicio de telefonía. Por ello, cada parte soportará sus costas en ambas instancias.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 3° letra e), 24 y 25 de la Ley N° 19.496; 23 y 32 de la Ley N° 18.287; y 45, 1546, 1547, 1556 y 1698 del Código Civil, **SE REVOCA** la sentencia apelada de veinticuatro de julio de dos mil veintiséis, dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Providencia en el proceso Rol N° 52.115-MM-2026, y en su lugar se declara:

I.- En lo infraccional, se acoge la querella de fs. 75, rectificada a fs. 88, sólo en cuanto se declara que GTD Manquehue S.A. infringió el artículo 25, inciso segundo, de la Ley N° 19.496, y se la condena a pagar una multa de 25 unidades tributarias mensuales. Se rechaza la querella en lo demás. Si la multa no fuere pagada dentro del plazo legal, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

II.- En lo civil, se acoge la demanda de fs. 80, rectificada a fs. 88, sólo en cuanto se condena a GTD Manquehue S.A. a pagar a Doctores Bianchi y Bianchi Limitada la suma de $4.180.000; por lucro cesante y de $1.500.000; por daño a su imagen y prestigio, con el reajuste y los intereses indicados en el considerando 18°. Se rechaza la demanda en lo demás.

III.- Cada parte pagará sus costas en ambas instancias.

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

Código: VQBXDHYHBGQ

Regístrese, comuníquese y devuélvase.

Redactada por el ministro (S) señor Pedro Maldonado Escudero, quien no firma por haber cesado su suplencia.

Policia Local N°3662-2026.

Alejandro Eduardo Rivera Muñoz
Ministro
Corte de Apelaciones
Diecisiete de noviembre de dos mil veintiséis
11:25 UTC-3

Andrés Ariel Fuchs Nissim
Abogado
Corte de Apelaciones
Diecisiete de noviembre de dos mil veintiséis
14:03 UTC-3

Mindy Cristina Villar Simon
Ministro de Fe
Corte de Apelaciones
Diecisiete de noviembre de dos mil veintiséis
14:07 UTC-3

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

Código: VQBXDHYHBGQ

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Alejandro Rivera M. y Abogado Integrante Andres Fuchs N. Santiago, diecisiete de noviembre de dos mil veintiseis.

En Santiago, a diecisiete de noviembre de dos mil veintiseis, 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: VQBXDHYHBGQ