

Empresa Claro deberá pagar indemnización a cliente por no cumplir con el servicio ofrecido

El Ciudadano · 3 de abril de 2017

La Corte de Apelaciones de San Miguel ratificó fallo de primera instancia que condenó a la compañía de teléfonos. El proveedor no habría respetado los términos del contrato causándole perjuicios al consumidor.





La Corte de Apelaciones de San Miguel, tras ratificar fallo de primera instancia, pronunciada por el 2° Juzgado de Policía Local de San Bernardo, condenó a la empresa Claro Chile S.A. a pagar una indemnización por perjuicios a favor de un consumidor por una suma de \$980.000, además, de una multa ascendente a 70 U.T.M es decir más de 3 millones de pesos.

Los hechos se produjeron en noviembre de 2015, cuando al afectado se le ofreció cambiarse a la compañía CLARO S.A por un mejor servicio y tecnología 4G, contratando un PLAN MULTIMEDIA PRO 10 GB de telefonía móvil, a lo que el consumidor accedió, portándose de empresa. Sin embargo, la función de datos, voz, multimedia e internet, nunca pudieron ser utilizados, ya que no existe señal para la correcta ejecución del servicio en el sector donde reside el consumidor.

El afectado recurrió a la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), institución que ordenó al proveedor realizar los descuentos e indemnizar al consumidor por el período que estuvo sin suministro y restablecer de manera inmediata los servicios contratados. No obstante aquello, el servicio no fue regularizado.

Por ello, el consumidor presentó una denuncia y demanda ante el 2° Juzgado de Policía Local de San Bernardo, donde SERNAC se hizo parte, pues la compañía

infringió la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

El fallo de primera instancia, sostiene que la empresa no respetó los términos del contrato, causándole perjuicios al consumidor al no prestar la cobertura y el servicio ofrecido, faltando al deber de profesionalidad que le asiste, en una sociedad en donde los dispositivos electrónicos son altamente utilizados. Por su parte, la empresa presentó un recurso de apelación, pero la Corte de Apelaciones de San Miguel lo rechazó, ratificando el fallo de primera instancia.

El director nacional del SERNAC, Ernesto Muñoz, valoró esta sentencia, indicando que es una buena noticia para los consumidores, “en los servicios de telecomunicaciones, al igual que en el resto de los mercados, los consumidores tienen derecho a que las empresas cumplan con lo prometido, y a que respondan si no se entrega un servicio de calidad”.

Reclamos y acciones del SERNAC en este mercado

En lo que va del año este Servicio ha recibido 5.700 reclamos en el mercado de los teléfonos móviles e internet móvil, la gran mayoría por servicios defectuosos, facturación de cobro de minutos erróneos e incumplimiento en las condiciones contratadas. El 2016 el total fue de 27.868 quejas, también por los mismos motivos antes mencionados. Del total de los reclamos recibidos, un 37.77% fueron respondidos negativamente por los proveedores.

Debido a la cantidad de reclamos recibidos, y al comportamiento de respuesta negativo, el SERNAC actualmente mantiene dos Juicios Colectivos abiertos con la empresa Claro y 10 Juicios de Interés General con la misma compañía, pero además, acciones prejudiciales y judiciales con varias empresas de telecomunicaciones por diversos incumplimientos.

Sólo en la Región Metropolitana hay 15 procesos por denuncias en materias como, incumplimiento de contrato, negligencias en la prestación del servicio y publicidad

engañosa, entre otros aspectos.

Fuente: [El Ciudadano](#)