



I. Municipalidad de Arica
Primer Juzgado de Policía Local

Causa rol 4151- mo.

Arica, a catorce de marzo de dos mil catorce.

V 1ST O.

Se ha iniciado esta causa por denuncia infraccional, presentada en este Tribunal por **Rosa Cortez Contreras**, Psicóloga, Rut. 13.414.547-1, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliada para estos efectos en Baquedano N° 343, de la ciudad de Arica, en contra de **Conectamass Chile Ltda.**, representada por don Karel Svec Gandolfo, ignoro profesión u oficio, ambos domiciliado para estos efectos en Baquedano N° 731, Of. 707, de Arica, en virtud a las consideraciones de hecho y de derecho que pasa a exponer y que constituyen una clara infracción a los artículos 58 y 59 de la Ley 19.496; Documentos probatorios agregados de fojas 5 a 7 presentados por la parte denunciante y demandante; Contesta denuncia infraccional por infracción a la Ley 19.496, a fojas 10 a 16, reiterada a fojas 37 a 42; Documentos probatorios presentados por la denunciada a fojas 17 a 28; Declaración de la parte denunciada, a fojas 29; Acta de Audiencia Contestación, Conciliación y Prueba de fojas 48 a 50; Documento acompañado por la denunciante a fojas 51 a 54; Resolución que indica traer los autos para fallo a fojas 57 y demás antecedentes producidos.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LA PARTE CONTRAVENCIONAL

PRIMERO. Que, a fojas 1, corre denuncia infraccional de la Ley 19.496 presentada por **Rosa Cortez Contreras**, en contra de **Conectamass Chile Ltda.**, Representado por Karel Svec Gandolfo, conforme los hechos que relata: El Servicio Nacional del Consumidor tomó conocimiento a través de diversos reclamos, que la empresa Conectamass Chile Ltda. no ha cumplido con el servicio de Internet contratado por los consumidores, toda vez que se han producido interrupciones del mismo, y demás, la velocidad del Internet es menor a la ofrecida por la misma empresa.

Ante los hechos ya señalados, Sernac haciendo uso de las facultades que le concede el Art. 58 Y en especial la letra g) de este mismo Art. De la Ley 19.496, solicitó a la denunciada, mediante oficio ordinario nO 1832 de 18 de

octubre de 2013 que remitiera dentro del plazo de 10 días hábiles la siguiente información:

- a) Versión pormenorizada de su representada de los hechos expuestos en el presente ordinario, la responsabilidad que le asiste ante las interrupciones del servicio de Internet contratado por los consumidores, y el incumplimiento de la velocidad de Internet ofrecida por la empresa.
- b) Identificación del universo total de consumidores efectivamente afectados en los hechos relatados en el anterior punto 1.
- c) Número de reclamos recibidos por su representada en razón de los hechos expuestos y soluciones otorgadas.
- d) El o los mecanismos dispuestos para resarcir los perjuicios sufridos por los consumidores (as) afectados en el plazo dispuesto para ello.
- e) Para el caso de encontrarse en aplicación lo precedentemente citado, informar estado de avance y número de consumidores (as) respecto a los cuales se ha o han hecho efectivos.

Que la denunciada no dio respuesta al requerimiento de información contenido en el oficio nO 1832 enviado por Sernac, con fecha 18 de octubre de 2013, constituyendo una negativa injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos, por lo cual, este Servicio se ve en la necesidad de interponer denuncia infraccional, ya que con su actuar la denunciada nos impidió ejercer la atribuciones que nos corresponden como servicio, entre ellas: velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con la protección de los consumidores, ya que en el caso en comento, la empresa Conectamass Chile Ltda., no ha respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció o convino con el consumidor la prestación del servicio de Internet, y ha suspendido, sin justificación, el servicio de Internet contratado por los consumidores, por el cual se pagó derecho a conexión, e instalación.

A la luz de la normativa legal vigente, la denunciada vulneró al artículo 58, en especial la letra g) en relación con el arto 3 letra b), 12, 23 Y 25 de la Ley 19.496, sobre protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO. Que, a fojas 10 a 16, corre contestación de la denunciada reiterada a fojas 37 a 42, solicitando el rechazo por los antecedentes que expone: que con fecha 19 de octubre se recibe en las dependencias de Conectamass Chile Ltda., Oficio Ordinario N° 1832, en el que señala deficiencias en el servicio de Conectividad de acuerdo a reclamos realizados por diferentes usuarios, señalando "Reclamos", que nuestra empresa no había cumplido con el servicio contratado por nuestros consumidores, producto de

interrupciones del mismo, señalando además que la velocidad de Internet era menor que la ofrecida. Si bien dicho documento solicita información sobre los hechos expuestos y la eventual responsabilidad que le correspondería a la Empresa, dicho oficio es ambiguo, toda vez que no menciona hechos concretos ni reclamos sobre clientes específicos para poder dar una respuesta adecuada a los supuestos problemas aludidos, otorgando responsabilidad a la Empresa sin otorgar una acusación concreta por la cual responder.

Ante esta situación, la secretaria se comunica vía telefónica con la oficina de partes del Sernac a fin de solicitar asesoría para la elaboración de la respuesta correspondiente, ya que esta empresa se encuentra en la categoría Pyme, y es la única persona a cargo de la gestión administrativa, la funcionaria del Sernac le asesora señalando que le va enviar los formularios de los reclamos realizados por los clientes de Conectamass Chile Ltda., y que en base a ello, una vez que se tuviera una solución se informa de ello a la Institución.

TERCERO. Que, a fojas 48 y 50 corre comparendo de estilo con la asistencia de la parte denunciante Yasna Zepeda Lay Abogada de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor y la asistencia de la parte denunciada Conectamass Chile Ltda., representada legalmente por Karel Svec Galdolfo, representado por la Abogada María José Pérez Hidalgo.

CUARTO. El Tribunal de acuerdo a la Ley llama a las Partes a conciliación la cual no se produce en consecuencia se procedió a rendir la prueba.

QUINTO. Que, rinde prueba Testifical la parte denunciante: Comparece, Claudia Coralina Sotomayor Azocar, 25 años, chilena, soltera, nacida el 06.07.1988, en Arica, ejecutiva de atención de público, C.1. nO 17.114.886-3, domiciliada para estos efectos en Rigoberto Letelier nO 4273 de Arica, quien exhortada a decir la verdad indica lo siguiente:

Al Punto 1: Si es efectivo porque fui yo la que recibió los reclamos presenciales en la dirección Regional, según lo que comentaron los consumidores.

Al Punto 2. Si se mandó un oficio para solicitar este tipo de información ya que siempre en reuniones de equipo se conversa las demandas que se van a entablar, yo atendí dos clientes y uno de la Web, con respecto al numero de reclamos yo se de tres, interrupción del servicio no se podían conectar por lo tanto la molestia de los consumidores ya que habían contratado un servicio y este no se cumplía ya que recibían menos Internet del que habían contratado.

Al punto 3. Si no se envió respuesta dentro del plazo establecido ya que lo consulte en la oficina de partes del Sernac y no llego respuesta en los plazos establecidos.

SEXTO. Que, rinde prueba Testifical la parte denunciada: Comparece, Erica Janet Espinoza Bolados, 47 años, chilena, soltera, nacida el 28-09-1955, en Arica, secretaria, C.1. nO 9.376.827-2, domiciliada para estos efectos en Pje. Retiro N° 5452 Industriales IV, quien exhortada a decir la verdad indica.

Preguntas de Tacha:

Para que diga a la Testigo quien le pidió que viniera a declarar:

R. La Empresa Conectamass Chile Ltda.

Para que diga la testigo si usted trabaja para la empresa Conectamass Chile Ltda.

R. Si

Para que diga la testigo por cuanto tiempo trabaja para la empresa Conectamass Chile Ltda. y si tiene contrato de trabajo.

R. hace seis meses con contrato de trabajo.

Para que diga la testigo que tipo de contrato tiene con la empresa Conectamass Chile Ltda.

R. Los primero meses a honorario y desde diciembre a la fecha contrato a código.

Para que diga la testigo, cual es su interés en el resultado del presente juicio.

R. Dejar en claro lo que se realizo desde el comienzo y de parte mía porque era mi responsabilidad y por falta de conocimiento cometí errores.

La parte denunciante viene en poner tacha en contra de la testigo Erica Espinoza Bolados toda vez que esta a manifestado tener una relación de dependencia laboral con la Empresa Conectamass Chile Ltda., denunciada en estos autos, tener un contrato de trabajo y trabajar hace 6 meses con la empresa, por lo cual la testigo se encuentra inhabilitada para declarar en el presente juicio en virtud de lo dispuesto en el arto 358 nO4 y 5 del Código de Procedimiento Civil, por tanto solicito a su Señoría se sirva acoger la presente tacha en contra la testigo ya señalada.

El Tribunal confiere Traslado.

La parte denunciada se opone a la tacha toda vez que si bien la testigo es trabajadora de la empresa es precisamente la persona encargada de la realización de las gestiones cuyo incumplimiento es precisamente denunciado por parte del Sernac por lo que su declaración es indispensable para el esclarecimiento de los hechos esgrimidos en estos autos.

El tribunal resolverá la tachada en definitiva.

Al Punto 1. No es efectivo, la empresa ha dado cumplimiento a todos los requerimientos que han solicitado los clientes, porque precisamente soy yo quien toma los requerimientos y los informo.

Al punto 2. Si es efectivo a cada uno de ellos se le dio respuesta, el número de clientes afectados son tres de los cuales dos de ellos se encuentran con nuestros servicios sin ningún problema, N° de reclamos tres.

Al punto 3. No es efectivo, se dio respuesta a cada uno de ellos.

SEPTIMO. Que, en el indicado comparendo de estilo la parte denunciante rindió la siguiente prueba documental: viene en este acto en ratificar los documentos acompañados con citación, en el primer otrosí, de la denuncia infraccional que rolan a fojas 5 a 7, y viene en acompañar con citación los siguientes documentos:

1. Formulario único de atención de público de fecha 17 de octubre de 2013, que da cuenta del reclamo impuesto en Sernac, por doña Lidia Mamani Gómez en contra de Conectamass Chile Ltda.
2. Oficio de fecha 25 de noviembre de 2013, en el cual Sernac informa a doña Lidia Mamani Gómez del cierre de su caso debido que el proveedor no respondió.
3. Formulario único de atención de público de fecha 09 de octubre de 2013, que da cuenta del reclamo impuesto en Sernac, por don Kriss Romero Leal en contra de Conectamass Chile Ltda.
4. Oficio de fecha 15 de noviembre de 2013, en el cual Sernac informa a don Kriss Romero Leal del cierre de su caso debido que el proveedor no respondió.

SEXTO. Que, en el indicado comparendo de estilo la parte denunciante rindió la siguiente prueba documental: viene en ratificar los documentos que rolan a fojas 17 a 24 de estos autos y viene en acompañar bajo apercibimiento del artículo 364 del Código de Procedimiento Civil.

1. Fotocopia simple del libro de entrega de correspondencia de Conectamass en el cual figura el timbre de recepción de documentos del Servicio Nacional del Consumidor con fecha 19-12-2013.

OCTAVO. Que, y en virtud de los hechos descritos por las partes, a este sentenciador le permite concluir que la empresa denunciada efectivamente no cumplió con lo ofrecido a sus clientes generando reclamos por sus servicios los que se realizaron a través de la Oficina del Servicio de Protección al Consumidor. En razón de esto, el SERNAC solicita información al respecto la

que no es entregada, evitando que la oficina de Protección al consumidor cumpliera con lo ordenado por la Ley respecto a sus atribuciones y funciones. Vulnerando lo establecido en el artículo 3 letra b) de la Ley 19.496; "El derecho de una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevante de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos".

Con lo reflexionado y no existiendo otros antecedentes que ponderar y vistos los artículos 1, 2, 2 bis, 20, 21, 23, 24, 50, 50 G, 51 Y 61 de la Ley 19.496, sus modificaciones y disposiciones pertinentes de la Ley 18.287 sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

DECLARO:

EN CUANTO A LA TACHA DE TESTIGOS.

En atención a la facultad de los jueces de policía local de apreciar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, el Tribunal estará por rechazar las tachas alegadas en atención a que necesariamente quien conoce directamente de los hechos consultados es la empleada a cargo de los reclamos, en este caso, la testigo presentada por la denunciada.

EN CUANTO A LA ACCION CONTRAVENCIONAL.

1.- Se acoge la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de CONECTAMASSCHILE S.A. por vulnerar los artículos 58 letra g) en relación con el artículo 3 letra b), 12, 23 Y 25 de la Ley 19.496 sobre Protección de los derechos de los consumidores y se CONDENA a Conectamass S.A. al pago de una multa ascendente a la suma de 3 Unidades Tributarias Mensuales.

La multa deberá ser pagada dentro del quinto día de notificada la presente sentencia.

ANOTESE, NOTIFIQUESE y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Sentencia pronunciada por doña DANIELA SOTO CUADRA, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Arica, y autorizada por don EDUARDO URRUTIA GOMEZ, Secretario Subrogante del Tribunal.

Es copia fiel de su original.


Secretario Subrogante