

**PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
DE SAN MIGUEL**

ROL N° 9767-01-1.

San Miguel, diecisiete de julio de dos mil catorce.

Por ingresado a despacho con esta fecha.

A fs. 1, se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor mediante resolución 366, denunciando a Telefónica C.T.C Chile con domicilio en Av. Providencia No. 111, comuna de Providencia por infracción a lo dispuesto en el art. 25, de la Ley No. 19.496.

A fs. 2, dicho Servicio hace una presentación que relaciona a un corte injustificado del servicio telefónico contratado, pagado antes del plazo de vencimiento, con dinero en efectivo en una de las Instituciones informadas por la denunciada como lugares varios para realizar dicho trámite. Reclamo formulado ante Sernac por don Rodrigo Molina Lizana.

A fs. 3, Formulario de reclamo de don Rodrigo Molina Lizana, en que manifiesta que cancela su cuenta telefónica al día en efectivo en el Banco Bhif, Sucursal Santa Elena, San Joaquín, con fecha 21.03.2001 y que fue cortada la línea telefónica el día 08 de agosto de 2001 porque registra cancelado con un cheque sin fondo, lo que no es así, ya que el recibo que acompaña de la cuenta el pago se hizo el mes de marzo con dinero efectivo en ese Banco Bhif. Asimismo manifiesta que la C.T.C le cortó la línea No. 5442075 y para poder reponérsela denuevo tuvo que pagar en efectivo \$ 19.902, según consta de recibo que acompaña No. 3428994, de fecha 09 de agosto de 2001.

A fs. 4, se consigna fotocopia del pago de la boleta telefónica correspondiente al mes de marzo del año 2001, en dicho documento figura que el pago se hace en dinero efectivo.

A fs. 5, se acompaña fotocopia en la cual consta que don Rodrigo Molina con el No. de teléfono 5442075 paga en efectivo el día 09 de agosto de 2001 nuevamente la boleta de marzo del mismo año ante una suspensión del servicio.

A fs. 13, y con fecha 20 de junio de 2003, se apercibe a la denunciante, en este caso Sernac, a dar curso progresivo a los autos.

A fs. 17, Sernac solicita se fije día y hora para comparendo.

A fs. 18, se fija como fecha para el comparendo de conciliación, contestación y prueba el día 17 de noviembre del año 2003.

A fs. 19, se lleva a efecto el comparendo de estilo compareciendo Sernac y en rebeldía de la denunciada C.T.C Chile.

*Llamado a conciliación, éste no se produce por encontrarse la denunciada en rebeldía.*

*La parte Sernac, ratifica en todas sus partes la denuncia de autos, solicitando se sancione a C.T.C de acuerdo a los fundamentos de hecho y de derecho de acuerdo a los documentos acompañados de fs. 1 a 5 inclusive.*

*No se rinde prueba testimonial y peticiones no hay.*

*A fs. 26, comparece el abogado Raúl Montero López en representación de C.T.C. Chile haciendo presente que su representada no ha sido válidamente emplazada en este juicio.*

*A fs. 27, Sernac evacúa el traslado solicitando el rechazo de la solicitud de C.T.C. sobre la falta de emplazamiento.*

*A fs. 30, consta que el tribunal acoge la solicitud de falta de emplazamiento de C.T.C. ordenando se retrotraiga al estado de notificarse válidamente el denunció de fs. 1 y 2, interpuesto por el Servicio Nacional del Consumidor.*

*A fs. 31, y con fecha 21 de octubre de 2006, consta fotocopia del Acta de Comparendo donde asisten don Patricio Javier Pinto Hurtado en representación de Compañía de Telefonía y Telecomunicaciones S.A. y doña Carolina Paz Norambuena por Sernac.*

*Llamada a las partes a una conciliación, ésta no se produce.*

*La parte de Sernac, ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional de autos solicitando ésta sea acogida aplicándose el máximo de las multas que establece la Ley No. 19.496, por infracción al art. 25, de dicho cuerpo legal, con costas.*

*La parte de Telefónica Chile, previo a entrar al fondo del asunto viene en interponer excepción dilatoria del tribunal y excepción perentoria de prescripción, solicitando se tenga como parte integrante de la audiencia y en definitiva acogerla con costas.*

*Vistos, el tribunal resuelve: téngase como parte integrante del comparendo y se da traslado a Sernac.*

*La parte de Sernac se reserva el derecho de evacuar el traslado dentro de tercero día solicitando la suspensión de la audiencia. A lo que el tribunal resuelve suspendiendo la audiencia, fijándose como nueva fecha para su continuación el día 30 de noviembre del año 2006.*

*A fs. 32 y siguientes, constan los escritos donde la C.T.C. Chile S.A., interpone la excepción dilatoria y de especial pronunciamiento.*

*A fs. 39, el Servicio Nacional del Consumidor, viene en evacuar el traslado, solicitando se rechacen las excepciones de incompetencia, de previo y especial pronunciamiento y la excepción de fondo que refiere a la alegación de la prescripción.*

A fs. 45, el tribunal resuelve que no se da lugar a la excepción de incompetencia como así tampoco a la excepción perentoria ambas deducidas por C.T.C., sin costas.

A fs. 47, el abogado Patricio Javier Pinto Hurtado, en representación de la C.T.C. de Chile S.A., contesta la denuncia infraccional interpuesta por Sernac, cuyos fundamentos son los siguientes:

- a) Manifiesta que su parte no tiene antecedentes de los hechos denunciados en lo que respecta a una suspensión de servicio injustificada, ya que los hechos ocurrieron el año 2001 y que por tal motivo no se tienen registros de la situación descrita por el cliente.
- b) Asimismo manifiesta, que de ser efectivo la suspensión del servicio (lo que no les consta) esto debió de ser a la falta de pago del mismo, vale decir, de la cuenta telefónica.
- c) Por otro lado, solicita se tenga presente que se considere por el tribunal al momento de resolver el tenor literal del art. 23, del cuerpo legal tantas veces citado donde señala "**actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor**", afirmando que estos requisitos son copulativos para configurar la situación contravencional.
- d) Por último, señala que a su representada no le consta que sea efectivo los hechos denunciados por el Sernac.

La causa se extravía posterior a la realización del comparendo llevado a efecto el 29 de noviembre del año 2006, no dándole ninguna de las partes actividad al proceso durante un largo período de tiempo.

A fs. 54, y con fecha 9 de marzo de 2012, el Sernac solicita se certifique el extravío de la causa, ordenando el tribunal al Secretario la certificación correspondiente.

A fs. 56 vlt., el Secretario del Tribunal certifica que la causa en cuestión no se encuentra en las dependencias del archivo del tribunal.

A fs. 57, el Sernac, hace una presentación acompañando partes y piezas del expediente rol No. 9767-01-1, solicitando su reconstitución.

A fs. 61, se tiene por reconstituido el expediente con las partes y piezas que ha acompañado el Sernac.

A fs. 62, el tribunal resuelve apercibir a la denunciante para que acompañe al proceso el acta de continuación de comparendo decretado para el día 30 de noviembre de 2006, según consta a fs. 31, bajo apercibimiento de archivo.

A fs. 63, mediante presentación de Sernac indica que por el tiempo transcurrido desde la interposición de la denuncia a la fecha, se ha perdido el acta solicitada.

A fs. 66, se apercibe a la denunciada C.T.C. acompañar al expediente las partes y piezas respectivas del mismo que obren en su poder.

A fs. 68, asume patrocinio y poder el abogado don Cristóbal Cuadra Court en representación de Telefónica Chile S.A., acompañando aquellos documentos que acreditan la naturaleza de la representación.

A fs. 80, comparece doña Camila Barros Toledo, actuando en representación de Telefónica Chile S.A., cumpliendo con lo ordenado y acompañando las partes y piezas del expediente 9767-2001-1, que mantenía su representada en su poder.

A fs. 144, Sernac solicita que se sirva dar curso progresivo a los autos y que se fije una nueva fecha de continuación del comparendo de estilo.

A fs. 145, se fija comparendo de continuación a celebrarse con fecha 10 de abril de 2013. Notificándose a las partes mediante carta certificada lo que se consigna a fs. 145 vlta.

A fs. 180, se lleva a efecto la continuación del comparendo decretado donde asiste por Sernac doña Catalina Cárcamo Suazo y en rebeldía de la denunciada.

Llamada a una conciliación, ésta no se produce.

Prueba documental de la parte Sernac, vienen en reiterar y ratificar los documentos que rolan a fs. 7 y 9, los que al refoliar el expediente rolan a fs. 3, 4 y 5.

A fs. 187, autos para fallo.

#### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, se trata de establecer la responsabilidad contravencional de Telefónica C.T.C. Chile S.A., hoy Telefónica Chile S.A. de cuyo denuncia interpusiera el Servicio Nacional del Consumidor a fs. 1 y 2 de autos, respecto de un reclamo que hiciera don Rodrigo Molina Lizana ante la suspensión injustificada de un servicio telefónico signado con el No. 5442075, infringiendo con ello el art. 25 de la Ley No. 19.496.

**SEGUNDO:** Que, son hechos del proceso a) que don Rodrigo Molina Lizana paga en efectivo en el Banco Bhif, Sucursal Santa Elena, a cuenta telefónica del No. 5442075 el día 21 de marzo de 2001, cuyos montos corresponden a la cuenta telefónica de dicho mes. b) Que en el mes de agosto del mismo año se procede por la denunciada a efectuar un corte injustificado del servicio telefónico porque dicha empresa no tiene registrado el pago del mes de "marzo de 2001", según consta a fs. 5 de autos mediante guía interna de ingresos de pagos de servicios facturados, documento emitido por telefónica C.T.C. Chile donde el consumidor vuelve a pagar la misma suma de \$ 19.902, a fin que se le reestablezca el servicio telefónico con fecha 9 de agosto de 2001.

**TERCERO:** Que, analizado los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, con especial consideración lo que dice relación a los documentos acompañados respecto a los pagos efectuados por el consumidor, no se acredita en autos la efectividad de un corte del servicio telefónico, toda vez, que las Compañías que realizan la prestación de estos servicios de conectividad cuando cortan o suspenden dicho servicio cobran gastos de reposición del mismo, lo que de acuerdo a los documentos acompañados no se acredita. Por otro lado, es confuso que el consumidor al tener en su poder el documento con el cual podía acreditar el pago del mes de marzo el que se consigna a fs. 4 y ante una eventual suspensión del servicio telefónico, no señala en su reclamo al Sernac haber exhibido al proveedor dicho documento, demostrando de esa forma haber cumplido con la prestación correspondiente.

**CUARTO:** Que, el proveedor, según consta a fs. 5, acepta un nuevo pago por la suma de \$ 19.902 de la boleta de marzo de 2001, sin embargo, se consigna confusamente y se identifica en dicho documento, se copia textualmente "**ch/2867785, cliente cancela su parte por \$ 19.902**", No. de cheque que hace relación el mismo consumidor cuando formula el reclamo ante el Sernac y que consta a fs. 3 de autos, por lo que se infiere que el proveedor en forma poco acuciosa acepta pagos mediante guías internas de pago de servicios ya facturados, en documentos que no son claros y precisos en la simple lectura e ilustración para el consumidor.

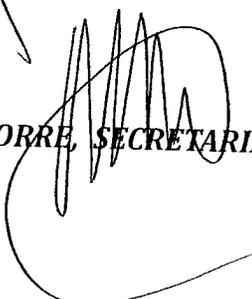
**QUINTO:** Cabe hacer presente, que don Rodrigo Molina Lizana, persona que actúa como reclamante ante Sernac no comparece en momento alguno al proceso como interesado.

Y, visto y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la ley 15.231, ley 18.287, y ley 19.496, en sus artículos 1º, 2º, 23º y 25, sobre los Derechos de Protección al Consumidor, se declara:

Que, se acoge el denuncia interpuesto por Sernac en contra de C.T.C. Chile S.A., hoy Telefónica Chile S.A., ya individualizada, en el sentido que se amonesta a esta última y previniéndole que como proveedor de servicios está obligado a desplegar y desarrollar en forma efectiva y pertinente una adecuada e ilustrada información en lo que dice relación a los sistemas de registros de los pagos que realizan los consumidores.

Anótese, regístrese y notifíquese por medio de la receptora designada en autos, doña Jeannette Favi Latorre.

  
**PRONUNCIADA POR LUTZ CLAREN DELPIANO, JUEZ TITULAR.**

  
**AUTORIZA DOÑA JEANNETTE FAVI LATORRE, SECRETARIA (S)**

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

SAN MIGUEL

ROL 9767-2001-1

SAN MIGUEL, CUATRO DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL CATORCE

CERTIFICO : Que la sentencia se encuentra ejecutoriada.-

JILBERTO HERNANDEZ CANCINO, SECRETARIO (s)

