REPUBLICA DE CHILE

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ARICA

Causa Rol N° 502 (MY)

Arica, a quince de Abril de dos mil catorce.

Vistos:

A fs. 4 y siguientes rola la denuncia infraccional deducida por Rosa Cortez Contreras, psicóloga, R.UJ. N°13.414.547-1,Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota y en su representación, domiciliados para estos efectos en calle Baquedano N° 343 fundado en lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.946 sobre protección a los derechos del Consumidor, en adelante LPC, interpone denuncia infraccional en contra de VTR, RUT N° 96.787.750-6, representada legalmente por doña Mónica Gil Donoso, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en 21 de mayo N° 477, de Arica y/o por el o la administradora del local o jefe de oficina, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre, profesión u oficio ignora, de Arica. Expone que la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota tomó conocimiento a través de los reclamos formulados por doña Janet Abarca c;Santibáñez RUT N° 15.745.666-0 , doña Yasna Flores Vildoso RUT N° 16.672.740-5Y don Jorge Castro Torres RUTN° 5.133.214-8 que la empresa VTRha realizado cobros correspondientes a servicios no contratados por los consumidores debido al uso no autorizado de datos personales de éstos y que ante estos hechos la denunciante, utilizando la facultad establecida en el artículo 58 y en especial la letra g) mediante Oficio Ordinario N° 000080 de 10 de enero de 2014 que respondiera dentro del plazo de 10 días hábiles la siguiente información:

o.- Versión pormenorizada de su representante de los hechos expuestos en el presente ordinario, respecto de la responsabilidad que le asiste ante el cobro de servicios no contratados por los consumidores, debido al uso no autorizado de datos personales de éstos; b.- Identificación del universo total de los consumidores y consumidoras efectivamente afectados en los

hechos relatadas por los hechos referidos; c) Número de reclamos recibidos por su representante en razón de los hechos y soluciones otorgadas; d.- Medidas preventivas adoptadas por su empresa , destinadas a evitar la ocurrencia de los hechos reclamados; e) El o los mecanismos dispuestos para resarcir los perjuicios sufridos por los consumidores(as) afectados(as), perjuicios sufridos por los consumidores y el plazo dispuesto para ello y f) Para el caso de encontrarse en aplicación lo precedente

citado, informar estados de avance y número de consumidores (as) respecto de los cuales se ha o han hecho efectivos. Expone que la denunciada no dio respuesta al oficio N° 80 enviado por Sernac, constituyendo una negativa injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos, por lo cual, el Sernac se ve en la necesidad de interponer denuncia infraccional, ya que con su actuar la denunciada impidió a la denunciante ejercer las atribuciones que les 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, VTRha realizado cobros correspondientes a servicios no contratados por los consumidores debido al uso no autorizado de datos personales de éstos. En cuanto al Derecho, Sernac sostiene que a la luz de la normativa legal vigente, la denunciada vulneró el artículo 58, en especial, la letra g) en relación con el artículo 3 letras a), b), d) y 23 todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Sostiene que en efecto, las citadas normas legales disponen expresamente, lo que sigue: Artículo 58 letra g): "Corresponderán, especialmente, al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes fu'nciones: g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores. La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales. En el caso de la letra e) del artículo 2 la intervención del

Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 10 del Decreto con Fuerzade Ley N° 2 de 1959,sobre plan habitacional, cuyo texto definitivo fue fijado en el Decreto N° 1.101de 1960,del Ministerio de Obras Públicas. Expone que los proveedores estarán obligados a proporcionar al servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitadas por escrito y que digan relación con la información básica comercial definida en el artículo 1° de la ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que corresponden al referido servicio, dentro del plazo que determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estosefectos, el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitioweb un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley. Elrequerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste considerara para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información básica comercial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, que ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior. Lo anterior, no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local. Para la determinación de mulas se considerarán entre otras cosas, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la

gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidencia del infractor y para los efectos de disminuir la multa , la colaboración que haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación. Sostiene que se podrá advertir que la denunciada al no entregar la información solicitada dentro del plazo requerido, y negarse injustificadamente a proporcionar la información solicitada por su institución, siendo que se encontraba obligada a hacerlo por un imperativo legal, ha conculcado, además, uno de los derechos básicos del consumidor cual es el derecho a una información veraz y oportuna, derecho que consagra el artículo 3° letra b) que señala: "b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos , y el deber de informarse responsablemente de ellos". Señala que es importante destacar que el artículo 58 fue modificado por la Ley N° 20.555que modificó la Ley N° 19496,sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materia financiera, entre otras, al Sernac. Dicha modificación expone consistió en cambiar particularmente, el plazo y la sanción además de entregar otras facultades al efecto y que antes de la modificación se consideraba injustificado el retardo superior a cinco días, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podía ser inferior a treinta días corridos, y además señalaba que la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos era sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Sostiene que actualmente el plazo en virtud del cual los proveedores deben dar respuesta a esta obligación legal es el plazo que se señala en el requerimiento que no podrá ser inferior a 10 días hábiles, es decir, fue reducido. Por su parte, la sanción por negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes es sancionada con una multa de hasta 400 UTM.Ellegislador con la reforma introducida por la Ley N° 20.555 reforzó sustancialmente esta potestad porque entendió la importancia de que los proveedores den respuesta a los requerimientos que realiza Sernac en el ámbito de sus atribuciones. A su vez el artículo 3° de la Ley N° 19.496 señala: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. Elsilencio no constituye aceptación en los actos de consumo. B) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características

relevantes de los mismos. D) La seguridad en el consumo de los bienes y servicios..". El artículo 23 de la Ley N° 19.496dispone: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad peso o medida del respectivo bien o servicio, serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticosy deportivos, que pongan a la venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo. El legislador con la reforma introducida por la Ley N°!}O20.555 reforzó sustancialmente esta potestad porque entendió la importancia de que los proveedores den respuesta a los requerimientos que realiza el Sernac en el ámbito de sus atribuciones. Solicita acoger la denuncia y condenar a la denunciada al máximo de las multas establecidas a cada una de las infracciones según la Ley N° 19.496o la o la suma que se estime o la suma que estime conforme a derecho, con expresa y ejemplar condena en costas.

A fs. 7 rola la resolución del Tribunal que citó a las partes a audiencia de contestación y prueba.

A fs. 9 rola la notificación personal de la denuncia infraccional de fs. 4 y siguientesy su proveído de fs. 7 a VTRArica por intermedio de doña Isabel Pastene Mosnich, según atestado del Receptor Ad-Hoc del Tribunal Juan Naranjo Vallejos.

A fs. 38 Y 39 rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 40 rola resolución del Tribunal que ordenó "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando:

Encuanto al fondo del asunto:

Primero: Que, a fs. 38 y 39 rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor representada por la Egresada de Derecho Lucía Miranda Ramírez y la asistencia de la parte denunciada de VTR Banda Ancha (Chile) S.A.representada por el abogado Renato Moscoso Lucero.

La parte denunciante ratificó su acción.

La parte denunciada contestó la denuncia infraccional por escrito y solicitó el rechazo íntegro de la denuncia, con costas. Expone que la denunciada tomó conocimiento de un supuesto requerimiento efectuado por la denunciante respecto de la existencia de reclamos que se fundan en "cobros correspondientes a servicios no contratados por consumidores debido al uso no autorizado de datos personales.". El supuesto requerimiento de información según da cuenta el libelo, se habría materializado mediante Oficio ordinario N° 00080 de fecha 10 de enero de 2014, documento que jamás ha sido recepcionado por la denunciada por lo que VIR Banda Ancha (Chile) S.A. se ha visto privada completamente de remitir al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes a que hace referencia por lo cual no puede estimarse que ha cometido una infracción a las normas legales citadas de la Ley N° 19.496Y 20.555.Señala que sin perjuicio de lo anterior, la denunciada no tiene inconveniente en remitir a la denunciante los antecedentes a que hace referencia, motivo por el cual solicita desde ya se fije un plazo prudente para recabar los mismos y hacerlos llegar como en derecho corresponde. Señala que, además, respecto de los tres reclamos que fundan su solicitud de información que refiere la denuncia, la denunciada realizó las gestiones e investigaciones pertinentes con el fin de determinar si existió un fraude en cada situación en particular, agregando que dichos reclamos fueron contestados dentro del plazo reglamentario. Así, sostiene que respecto de doña Janet Abarca Santibáñez se revisó el pago realizado el S de noviembre y fue cargado correctamente a la cuenta de don Carlos Hurtado. Respecto de Jorge Castro se eliminaron los servicios y la deuda registrada, puyes el cliente les hizo llegar la denuncia presentada ante la Fiscalía Local de Arica el día 20 de diciembre de 2013 Y respecto de doña Yasna Floresse eliminaron los servicios y considerando que la denunciada cuenta con contrato y Ol de instalación le solicitaron a la señora Flores que presentara una denuncia en la Fiscalía correspondiente, luego de lo cual se procedería a realizar las gestiones que correspondieran. En este caso, a la fecha, la denunciada no ha recibido la denuncia en cuestión. Este último elemento - denuncia- es solicitado como garantía de seriedad respecto de los hechos reclamados, pues funciona como un respaldo suficiente de formalidad el que cada cliente disponga la información pertinente a la autoridad que investiga la existencia de delitos. Lo anterior se demuestra con la documentación que se acompañará en la etapa

correspondiente. En base a lo precedentemente señalado es que deberá imperiosamente rechazarse la denuncia impetrada, pues no ha existido negativa alguna para el otorgamiento de la información que refriere el organismo denunciante.

Segundo: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y recibió la causa a prueba y fijó como punto de ella, el siguiente: "- Efectividad de los hechos denunciados."

Tercero: Que, la parte denunciante acompañó, con citación, Oficio N° 00080 de fecha 10 de enero de 2014 dirigido por Sernac a VTR que rola a fs. 1 y 2 Y copia simple a comprobante recepción de Oficio N° 00080 enviado por Sernac a VTR que rola a fs. 3.

Cuarto: Que, a su turno, la parte denunciada acompañó, bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, copia simple de denuncia de fecha 20 de diciembre de 2013 ante la Fiscalía Local de Arica estampada por Jorge Adrián Castro Torres que rola a fs. 31 a 33 y copia simple de contrato de prestación de servicios celebrado entre Jorge Adrián Castro Torres y VTR de fecha 4 de enero de 2014 que rola a fs. 34 a 37.

Quinto: Que, en autos se encuentra establecido que el Servicio Nacional del Consumidor efectuó requerimiento de información básica comercial a VTR con fecha 10 de enero de 2014 mediante Ordinario N° 0080 en relación a cobros se servicios no contratados por los consumidores debido al uso no autorizado de datos personales de éstos, motivo por reclamos presentados por tres consumidores que el ordinario individualiza, que dicho ordinario fue recepcionado con la misma fecha por VTR y que la empresa denunciada no remitió la información dentro del plazo legal.

Séxto: Que, en mérito del Ordinario N° 0080 de fecha 10 de enero de 2014 que rola a fs. 1 y 2, copia de acta de recepción del citado ordinario por VTR con fecha 10 de enero de 2014 de fs. 3, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora adquirió la plena convicción que VTR como proveedor del servicio que ofrece, no respondió dentro del plazo legal el requerimiento de información efectuado por Sernac en relación a cobros indebidos correspondientes a servicios no contratados por consumidores debido al uso no autorizado de datos personales de éstos requerimiento motivado por reclamos presentados por los consumidores s formulados por doña Janet Abarca Santibáñez RUT N° 15.745.666-0, doña Yasna Flores Vildoso RUT N° 16.672.740-5 Y don Jorge

Castro Torres RUTN° 5.133.214-8 Y que, al no haberse acreditado que existió una razón justificada o poderosa que le permitiera a la denunciada explicar la ausencia de respuesta, se estima que de este modo infringió el artículo 58 letra g) en relación con el artículo 58 de la Ley N° 19.496, razón por la cual se sancionará a la denunciada y se ordena a la denunciada a remitir la información requerida en los términos solicitados por el Sernac.

Séptimo: Que, la denunciada no rindió pruebas suficientes tendientes a desvirtuar los hechos denunciados como tampoco la circunstancia de no haberse recepcionado el Ordinario que contenía el requerimiento de información lo que resulta indubitado al tenor del documento que rola a fs. 3 que da constancia de ella en el que aparece timbre de VTR y firma de funcionario que la recibió.

Noveno: Que, la prueba no analizada en nada altera lo resuelto precedentemente.

Octavo: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 58 letra g), 58, 24 y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 4 y siguientes por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de VTR.

2.- Se condena a VTR o VTR BANDA ANCHA (CHILE) S.A. del giro de su denominación, R.UJ. N° 96.787.750-6, representada por Mónica Gil Donoso, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en 21 de mayo N° 477, de Arica; a una multa de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por negarse injustificadamente a proporcionar y remitir al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que le sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial de los bienes y servicios que ofrezca al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, infringiendo el artículo 58 letra g) en relación con el artículo 58 y 24 de la Ley N° 19.496 que establece normas de protección a los derechos del consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal por TREINTA DIAS de reclusión nocturna.

3.- Se condena en costas a la parte denunciada.

Anótese, Notifíquese y Archívese en su oportunidad.

Segundo Juzgado de Policía Local ★ Chile ★

Sentencia pronunciada por doña Coralí Aravena León, Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.