

Declaro que han transcurrido
los plazos que la ley impone
a las partes para interponer
los recursos en contra de la
sentencia de merito, por lo cual
ROL 30.745-4-2012, sin que
se hayan hecho valer por las
partes. Providencia, 23 de
Octubre de 2014.

REGISTRO DE SENTENCIAS

23 OCT. 2014

REGION METROPOLITANA

ROL 30 475-4-2012 1.ª SPL Providencia

Providencia, a veintisiete de agosto de dos mil catorce.

VISTOS

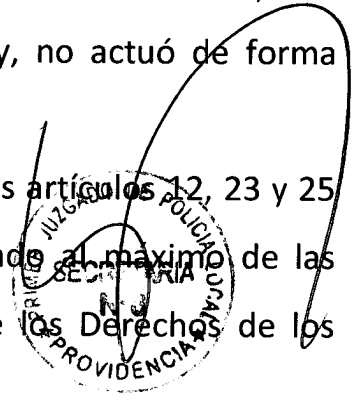
La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 24 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado legalmente por Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, ambos domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra **TELEFÓNICA CHILE S.A.**, representada por Claudio Monasterio Rebolledo, según escritura de fojas 76, ambos domiciliados en Av. Providencia 111, Providencia, por infracción a lo establecido en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia en el caso de la consumidora María de la Luz Vásquez Leyton, quien manifiesta que a partir de mayo de 2012 comenzó a tener problemas con el servicio de banda ancha y adsl, el que era recibido en forma esporádica. Al llamar a la compañía con el fin de obtener una solución, se le informaba mediante una grabación que “estaban trabajando en el servicio de banda ancha”. Así pasó el tiempo, realizando la consumidora uno de los últimos reclamos el 23 de julio, momento en que el servicio se encontraba cortado de manera permanente.

Señala que durante mayo tuvo acceso esporádico al servicio y durante junio y julio no pudo acceder a éste, haciendo presente que durante esos meses pagó lo que había contratado.

Por lo tanto, la denunciada incumplió un contrato y a pesar de ello solicitó el cumplimiento de la contraprestación a la consumidora; fue negligente, debido a la nula entrega de soluciones; y, no actuó de forma correcta y oportuna.

Enuncia que Telefónica Chile S.A. ha infringido los artículos 12, 23 y 25 de la Ley 19.496, solicitando se condene al denunciado al máximo de las sanciones establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.



CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

1.- Que la audiencia de contestación y prueba se celebró a fojas 98 y 99 con la asistencia de ambas partes. La parte denunciante ratificó sus acciones.

2.- La parte denunciada contestó por escrito a fojas 84 y siguientes, señalando básicamente lo siguiente:

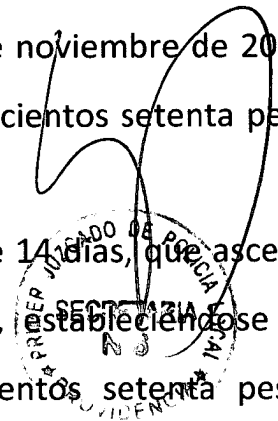
- Que efectivamente la consumidora mantenía diversos contratos de prestación de servicios con Telefónica, dentro de los cuales se encontraba "PLAN BANDA ANCHA 2038 MONOSAURIO" y "ACCESO ADSL 2048", objetos de la denuncia de autos, los que se relacionan con el servicio de Banda Ancha.

- Agregan que es efectivo que se produjeron cortes en el servicio de banda ancha durante el año 2012 y 2013, sin embargo, no es posible esgrimir que exista responsabilidad infraccional derivada de los mismos. El artículo 27 de la Ley General de Telecomunicaciones establece descuentos de tarifa e indemnizaciones en ciertos casos frente a la suspensión, interrupción o alteración de un servicio público de telecomunicaciones o de internet por causas no imputables al usuario.

- En conformidad a lo antes expresado, la parte denunciada procedió a descontar e indemnizar cada uno de los días en que se produjo el corte del servicio de Banda Ancha, que de acuerdo a su información, corresponde a 46 días durante el año 2012. Por esta suspensión se realizó un descuento de \$42.499 (cuarenta y dos mil cuatrocientos noventa y nueve pesos) además de una indemnización de \$107.018 (ciento siete mil dieciocho pesos), montos que se descontaron aplicados a las boletas de noviembre y diciembre del mismo año. De esta forma, se emitió una rebaja de \$55.661 (cincuenta y cinco mil seiscientos sesenta y un pesos) en el mes de noviembre de 2012 y otro descuento de \$55.370 (cincuenta y cinco mil trescientos setenta pesos) en el mes de diciembre.

- Respecto al año 2013, correspondía un descuento de 14 días, que ascendía a \$12.919 (doce mil novecientos diecinueve pesos), estableciéndose una indemnización de \$32.570 (treinta y dos mil quinientos setenta pesos), aplicados a las boletas de mayo y junio de dicho año.

- Hace presente que no existió infracción a los artículos 12, 23 y 25 de la Ley 19.496, toda vez que se dio cumplimiento al contrato suscrito, descontando e



indemnizando los días en que no se pudo acceder al servicio de Banda Ancha; Telefónica siempre tuvo un actuar diligente y no causó menoscabo: y, el servicio contratado era banda ancha y no telefonía.

Por todo esto, solicita el rechazo de la denuncia, con costas.

3.- La parte denunciante acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

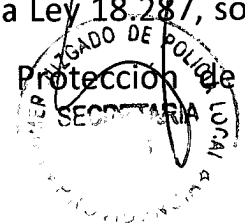
- Set de correos electrónicos intercambiados entre María de la Luz Vásquez y Telefónica, entre el 3 de junio y el 25 de julio de 2012, que dan cuenta de los reclamos efectuados y de la intención de devolución de lo pagado por el servicio durante el período en que éste no se prestó, rolantes a fojas 7 a 15.
- Copia de boletas emitidas por Movistar correspondiente a los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2012, que rolan a fojas 16 a 23.

4.- La parte denunciada acompañó, a fojas 88 a 97, "Historial de Atenciones Comerciales y Devoluciones", que dan cuenta que a la reclamante se le abonaron ciertas cantidades de dineros por los períodos que no tuvo el servicio contratado.

5.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que María de la Luz Vásquez tenía contratado un servicio de banda ancha con Telefónica Chile S.A., el que presentó problemas durante el mes de mayo de 2012 y fue suspendido durante los meses de junio y julio de 2012.
- Sin embargo, la parte denunciada acompañó documentación, que no fue objetada, que da cuenta que a la reclamante se le devolvió e indemnizó por los períodos en que no se le entregó el mencionado servicio; produciéndose la convicción de que, por lo tanto, se dio cumplimiento a las normas respectivas, razón por la cual no se acogerá la denuncia de autos.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.



SE DECLARA

Que no ha lugar a la denuncia deducida en lo principal del escrito de fojas 24 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** contra **TELEFÓNICA CHILE S.A.**, antes individualizados, sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

ROL 30.475-4-2012

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

