

falso, puesto que la línea había sido dada de baja y emitidas las notas de crédito correspondientes en el mes de junio de dicho año; precisa que, los hechos que fundan la denuncia fueron solucionados con anterioridad a la fecha de la presentación de la misma ante el tribunal; añade, que tanto Luciano Córdova como Telefónica Chile S.A. han sido víctimas de un hecho que reviste la calidad de delito, más que una relación de consumo, puesto que ambos reconocen no tener vínculo jurídico oneroso y que han sido víctimas del actuar delictual de un tercero, que utilizando artimañas, logró hacerse pasar por el denunciante y contrató los servicios "Trío Hogar", los que fueron prestados por Telefónica Chile S.A. y que no serán pagados por nadie; concluye, indicando que la denunciada no ha faltado al deber de profesionalidad del artículo 24 de la Ley 19.496, ni ha vulnerado los derechos contemplados en el artículo 3 letras a) y d), así como tampoco ha infringido el artículo 23 del mismo cuerpo legal, puesto que no ha habido un actuar negligente, ni menoscabo al consumidor, por las razones ya indicadas.

2.- Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó los documentos que forman de fojas 1 a 16 y la denunciada, los agregados de fojas 47 a 54, ninguno de los cuales fue objetado por la respectiva parte contraria.

3.- Que analizando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se concluye:

a.- Que el Sernac denuncia que Telefónica Chile S.A. habría infringido las normas de la Ley 19.496, faltando al deber de seguridad y de profesionalidad al permitir la contratación no autorizada de servicios y su posterior cobro, hechos de los cuales habría tomado conocimiento en virtud del reclamo formulado por Luciano Córdova.

b.- Que de los propios dichos de Telefónica Chile S.A. y de la información aportada por ésta, se desprende que Luciano Córdova Rodríguez se encontraba al momento de suscribir un contrato con la denunciada, habiendo

ido su Rut asociado a una línea telefónica y a servicios prestados en un domicilio que no le correspondía.

c.- Que si bien la denunciada reclama la falta de legitimación activa puesto que Luciano Córdova no tenía la calidad de consumidor y no se encontraba ligado a Telefónica Chile S.A. con contrato alguno a la fecha de presentación de la denuncia, a juicio del sentenciador, la alegación es improcedente, puesto que Luciano Córdova no tiene la calidad de parte en este proceso y la denuncia fue presentada por el Servicio Nacional del Consumidor en el ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 58 de la Ley 19.496.

d.- Que no obstante Telefónica Chile S.A. argumenta que a la fecha de presentación de la denuncia, el contrato en el cual Luciano Córdova fue suplantado, había sido dejado sin efecto, se habían emitido las notas de crédito pertinentes y que no habría existido menoscabo para el consumidor, no es menos cierto que el consumidor sí se vio afectado por un contrato que él no consintió y que, si bien no pagó suma alguna, sus antecedentes personales se vieron asociados a una deuda que él no contrajo, además de haber tenido que efectuar los reclamos pertinentes ante la propia denunciada y ante Sernac, habiendo transcurrido dos meses entre su reclamo y la solución definitiva del caso.

4.- Que en consecuencia, a juicio del sentenciador, Telefónica Chile S.A. incurrió en la infracción que se le imputa, toda vez que actuando con negligencia, causó un menoscabo al consumidor, permitiendo que éste fuera suplantado en la contratación de una línea telefónica y servicios asociados y, después de efectuado el reclamo pertinente, demoró un mes en acogerlo y luego, más de tres semanas en dar una solución definitiva al problema, dando de baja los servicios y emitiendo las notas de crédito respectivas.

5.- Que, a mayor abundamiento, respecto a lo señalado por la Telefónica Chile S.A. en cuanto a que a la fecha de presentación de la acción por parte del Servicio Nacional del Consumidor, los hechos que la motivaron habían sido consumados, es dable tener presente lo dispuesto por el artículo 26 de la Ley

19.496 que confiere un plazo de 6 meses contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva, para iniciar las acciones que persigan la responsabilidad contravencional, plazo que ha respetado la denunciante.

6.- Que, sin perjuicio de lo anterior, la circunstancia que los hechos que motivaron la denuncia fueron subsanados por la denunciada aún antes del inicio del presente juicio, será tomada en consideración para aplicar a Telefónica Chile S.A., una multa reducida en su monto.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local y 14 y 17 de la ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos, 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y demás normas citadas,

SE DECLARA:

Que se acoge la denuncia de fojas 17 sólo en cuanto se condena a TELEFÓNICA CHILE S.A., ya individualizada, a pagar una multa de 15 U.T.M. (quince Unidades Tributarias Mensuales) por actuar con negligencia, causando un menoscabo al consumidor, al permitir que éste fuera suplantado en la contratación de una línea telefónica y servicios asociados y, después de efectuado el reclamo pertinente, demorar casi dos meses en dar una solución definitiva al problema, la que se rebaja a 8 U.T.M. (ocho Unidades Tributarias Mensuales) atendido lo expuesto en el sexto considerando.

Anótese y notifíquese

Rol 30.640-H

FECHA POR LA JUEZ TITULAR, DONA ESTELA MARTINEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DONA ADRIANA HILKE KOERNER.