...nico. Que transcurrieron los plazos que la ley concede a las partes para interponer los recursos en contra de la sentencia de autos sin que se hayan hecho valer por las mismas.
Providencia, 6 de Agosto de 2014
ROL 10402-1-2013.

Providencia, a ocho de abril de dos mil catorce

VISTOS

La denuncia interpuesta a fojas 12 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representada por Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, ambos domiciliados en calle Teatinos Nº 333, piso 2, comuna de Santiago, contra **TELEFÓNICA MOVILES CHILE S.A.**, representada legalmente por Roberto Muñoz Laporte, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Avenida Providencia Nº 111, comuna de Providencia, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Expresa que haciendo uso de la facultades establecidas en el artículo 58 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, tomó conocimiento de la difusión por parte de Telefónica Móviles Chile S.A, de ciertas comunicaciones promocionales enviadas a través de mensajería telefónica, las que no cumplirían con la normativa establecida en el cuerpo legal antes citado, específicamente en sus artículos 3 inciso primero letra b), 28 letra d), 28 b) inciso segundo, 35 inciso primero y 36. Hace referencia en particular, al Acta levantada con fecha 19 de febrero de 2013, por el funcionario del Sernac, Waldo Claro Álvarez, en su calidad de ministro de fe del referido servicio, quien constató en dicho documento que la empresa denunciada a través de servicios de mensajería telefónicos, remitió con fecha 12 de diciembre de 2012 una comunicación promocional y publicitaria al equipo de telefonía móvil marca Nokia, número 74874344, de la compañía Movistar, perteneciente a don Niccolo Stagno Oviedo, el cual señalaba textualmente, "MOVISTAR tiene el agrado de invitar al 74874344 a participar en un GRAN DESAFÍO! Juega por 2,5 MILLONES de pesos! Envía GANAR al 1144 (2x$490/semana). Que el referido mensaje no indica una forma expedita en que el destinatario del mismo pueda solicitar la suspensión de los envíos, no informa respecto sobre la fecha en que se llevará a cabo el sorteo, las bases de la promoción publicitada ni el tiempo o plazo de su duración. Que respecto a la información sobre el costo asociado a la participación en la promoción antes descrita, ésta no es lo suficientemente

clara, al no informar el valor al que asciende el envío de un solo mensaje, pudiendo incluso dar a entender al destinatario del mismo, que la participación en el sorteo publicitado requiere el envío de dos mensajes de texto semanales, dando lugar a equívocos.

Agrega, que adicionalmente a las omisiones antes indicadas, y según consta en el Acta de Ministro de fe de fecha 28 de marzo de 2013, con fecha 18 de diciembre de 2012, el titular del número telefónico 74874344, Niccolo Stagno, solicitó a la denunciada la suspensión de envíos de comunicaciones promocionales y publicitarias, haciendo ésta última caso omiso de tal solicitud, continuando el envío de dichos mensajes telefónicos promocionales.

Hace presente que cada soporte publicitario debe bastarse a sí mismo, en cuanto a contener toda aquella información que por ley los proveedores se encuentran obligados a proporcionar a los consumidores, no pudiendo aceptarse el hecho que los distintos soportes publicitarios se complementen unos con otros. Que los proveedores no pueden menos que saber aquella información de carácter imperativa que deben proporcionar al público en general, al igual que la forma en que ésta debe ser entregada para una adecuada comprensión, toda vez que es el proveedor quien se encuentra en situación de conocer los productos y servicios que comercializa, a diferencia del consumidor, quien toma conocimiento de ellos a partir de la información otorgada por el primero.

Sostiene que Telefónica Móviles Chile S.A., ha infringido los artículos 3 inciso primero letra b), 28 letra d), 28 B inciso segundo, 35 inciso primero y 36 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas por la referida Ley, por cada una de las infracciones antes citadas, con costas.

La tacha deducida por la parte del Servicio Nacional del Consumidor a fojas 75 contra Viviana María Beltrán Arriagada, fundada en el artículo 358 Nº 4 del Código de Procedimiento Civil.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

EN CUANTO A LA TACHA:

1.- Que respecto a la tacha formulada contra la testigo Viviana Beltrán Arriagada, a juicio del sentenciador no se reúne la exigencia de dependencia requerida por el artículo 358 Nº 4 del Código de Procedimiento Civil, razón por la cual deberá rechazarla.

EN LO INFRACCIONAL:

2.- Que la parte del Servicio Nacional del Consumidor acompañó los siguientes documentos:

- Acta de Ministro de Fe, levantada por Waldo Claro Álvarez con fecha 28 de marzo de 2013, indicando haber verificado el contenido de un mensaje telefónico promocional enviado el 11 de enero de 2013 por el número 1144 al equipo de telefonía móvil número 74874344, del titular Niccolo Stagno Oviedo, que rola a fojas 55 y siguiente.
- Acta de Ministro de Fe de fecha 28 de marzo de 2013, otorgada por el funcionario individualizado precedentemente, en la que señala haber constatado el contenido de un mensaje telefónico enviado el día 18 de diciembre de 2012 a las 16:52 horas, a través del equipo número 74874344 al número 1144, indicándole textualmente "Favor no enviar más mensajes con publicidad a este número de teléfono", que rola a fojas 57 y 58
- Acta de Ministro de Fe de fecha 19 de febrero de 2013, extendida por el mismo funcionario antes señalado, en la cual deja constancia de haber verificado el contenido de un mensaje telefónico promocional enviado el día 12 de diciembre de 2012 por el número telefónico 1144 al equipo de telefonía móvil perteneciente a Stagno Oviedo, sin indicar una forma expedita en que éste último pudiese solicitar la suspensión de los envíos de tales comunicaciones, rolante a fojas 59 y 60.

3.- Que la parte de Telefónica Móviles S.A. acompañó los siguientes documentos:

- Certificado autorizado ante notario público de fecha 6 de junio de 2013 del contenido de un mensaje telefónico promocional de la misma fecha, enviado desde el número 1144 al equipo de telefonía móvil Nº 74327257 de

propiedad de Viviana Beltrán Arriagada, con expresa mención de los premios de los concursos publicitados, del valor o costo por participar en éstos, y de la forma para solicitar la suspensión del envío de más información, señalando textualmente "...Cobro de $490, 2 veces por semana. No mas info via SMS y bases en movistar.cl", rolante a fojas 64.

- Certificado de fecha 6 de junio de 2013, suscrito por el notario suplente de la 43º Notaría de Santiago, Felipe San Martín S., en el cual certifica que ingresando a la página web: http/www.movistar.cl/ se despliega en pantalla la información enviada por mensajería de texto a sus clientes, y que las bases de las promociones se muestran mediante el enlace indicado en el referido documento, adjuntando cinco hojas con impresiones de la página web antes citada, rolantes de fojas 65 a 71.

4.- Que el comparendo de contestación y prueba se realizó a fojas 72 y siguientes con la asistencia de ambas partes. En dicho acto, la parte del Sernac ratifica la denuncia interpuesta a fojas 12, solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la Ley, con expresa condena en costas. La parte de Telefónica Móviles S.A., contesta por escrito agregado a fojas 52 y siguientes.

5.- Que en el escrito de defensa, la denunciada señala básicamente lo siguiente:

- Que no consta en autos la interposición de una denuncia por parte de consumidor en particular, no obstante ello, el Sernac sin demostrar que están afectados los intereses generales de los consumidores funda la acción infraccional deducida en autos, en la facultad descrita en la letra g) del artículo 58 de la Ley 19.496.

- Que en las actas otorgadas por el ministro de fe del Sernac se identifica únicamente al equipo de telefonía móvil marca Nokia, número 74874344, perteneciente a Niccolo Stagno Oviedo, como aquél en el que se recepcionó la promoción telefónica objeto de la presente denuncia. Que en la base de reclamos de Telefónica Móviles Chile S.A, no consta reclamo alguno de la línea antes señalada, ni menos de Stagno Oviedo.

- Hace presente que los mensajes publicitarios y/o promocionales o cualquier comunicación enviada por mensajería de texto, denominada sms, no pueden presentar una extensión mayor a 160 caracteres, lo que implica que el mensaje remitido además de claro, debe ser abreviado por la condición técnica antes mencionada.

- Que en las certificaciones notariales de fecha 6 de junio de 2013 acompañadas en autos, se deja constancia que a diferencia de lo sostenido por el Sernac en cuanto a la falta de integridad en la publicidad otorgada al público consumidor por parte de Telefónica, los mensajes promocionales enviados por el número 1144 al equipo de doña Viviana Beltrán, si expresan la forma en que el consumidor puede solicitar la suspensión de los envíos de dicha publicidad, al igual que la fórmula utilizada para informar sobre el valor del servicio, la que no admite confusión alguna.

- Que Telefónica Móviles Chile S.A. siempre dio cumplimiento a todas y cada una de las obligaciones contractuales y legales, a lo dispuesto por la Subtel, y normas contenidas en la Ley 19.496.

Por todo lo anterior, solicita el más amplio rechazo de la denuncia deducida en su contra, por carecer de fundamentos tanto de hecho como de derecho.

6.- Que la parte del Servicio Nacional del Consumidor ofreció el testimonio de Waldo Vidomir Claro Álvarez, a fojas 73 y 74, quien reconoció como suyas las firmas estampadas en las actas rolantes a fojas 55 a 60 de autos, y declaró que Niccolo Stagno, titular de la línea telefónica número 74874344, era funcionario del Sernac.

7.- Que por la parte de Telefónica Móviles Chile S.A. depusieron como testigos Viviana María Beltrán Arriagada, a fojas 74, 75 y 76, y Claudio Andrés Flores Veloso, a fojas 76, 77 y 78. Ambos declaran trabajar en Telefónica Chile, Servicios Corporativos y haberse enterado de la denuncia de autos a través del area legal de la Compañía. La primera testigo declara que nunca existió un reclamo de algún cliente llamado Niccolo mediante los canales que tiene Movistar para tal efecto. Por su parte, el segundo testigo señala

"Nosotros hicimos una revisión del cliente, y nunca participó ni se le facturó ningún servicio, sino que era una mensaje informativo o publicitario."

8.- Que de todo lo relacionado y del mérito del proceso el sentenciador ha concluido lo siguiente:

- Que de las actas rolantes a fojas 59 y siguientes, antes citadas en el considerando segundo, consta en autos que la Compañía Movistar con fecha 12 de diciembre de 2012 envió un mensaje promocional al equipo de telefonía móvil número 74874344 perteneciente a Niccolo Stagno Oviedo. Que el día 18 de diciembre del mismo año, este último envió un mensaje telefónico a la referida compañía telefónica, solicitándole claramente la suspensión de los envíos de dichos mensajes. Que desconociendo la mencionada solicitud, Movistar volvió a remitirle un mensaje promocional a Stagno Oviedo el día 11 de enero de 2013.

- Que ninguno de los mensajes enviados por la denunciada al titular del equipo móvil en cuestión, indicaba la forma en que el destinatario de tales comunicaciones pudiese solicitar la suspensión de éstas. Que asimismo, la información sobre el valor del costo asociado a la promoción publicitada en dichos mensajes, no era lo suficientemente clara.

- Que no obstante lo anterior, de acuerdo a la certificación notarial agregada a fojas 64 y 64 vuelta, consta en el proceso que Telefónica Móviles Chile S.A, subsanó las omisiones y defectos antes descritos. En efecto, en el mensaje telefónico de texto publicitario de fecha 6 de junio de 2013 enviado a la titular del teléfono móvil número 74327257, indicó con claridad la vía para solicitar la suspensión del envío de publicidad, como el valor del servicio vinculado a la promoción publicitada.

9.- Que de todo lo relacionado, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes aportados por las partes, la prueba rendida junto a los demás de autos, el sentenciador concluye que TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A., con ocasión de los hechos denunciados, ha incurrido en infracción al artículo 28 B inciso segundo de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, al enviar mensajes telefónicos de texto publicitarios, no

obstante haberse solicitado por parte del destinatario de éstos, la suspensión de las referidos mensajes.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley Nº 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos, y Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA

A.- Que se rechaza la tacha deducida por la parte denunciante a fojas 75, contra la testigo Viviana María Beltrán Arriagada.

B.- Que se condena a TELEFONICA MOVILES CHILE S.A. a pagar una multa de 4 U.T.M (cuatro unidades tributarias mensuales), por vulnerar el precepto legal establecido en el artículo 28 letra B inciso segundo de la Ley 19.496, al enviar mensajes telefónicos de texto publicitarios, no obstante haberse solicitado la suspensión de los mismos., con ocasión de los hechos denunciados a fojas 12 y siguientes, con costas.

ANÓTESE Y NOTIFIQUESE

ROL Nº 10.402-1-2013

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

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