SERNAC XI REGION
01 DIC. 2014
390
RECIBIDO

REGISTRO DE SENTENCIAS
20 ABR. 2015
REGION AYSEN

Del ROL 64.399-2014.-

Coyhaique, a veintisiete de noviembre del dos mil catorce.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 21 y siguientes, don SERGIO TILLERIA TILLERIA, Director (s) del Servicio Nacional del Consumidor Región de Aysén interpone denuncia infraccional en contra de ENTEL PCS COMUNICACIONES S.A; R..U.T. 96.806.980-2, representada por su encargada de local doña CAROLINA ARELLANO, C.I. N° 10.385.197-1, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 340 de esta ciudad de Coyhaique, por infracción a la ley N° 19.496. Funda su denuncia en el hecho de que, con fecha 4 de septiembre de 2014 don **Juan Sobarzo Lavín , C.I. N° 8.199.554-0** domiciliado en calle Los Quetros G8, Población Prat de esta ciudad, interpone reclamo administrativo ante el servicio denunciante, fundado en que con fecha 2 de junio de 2014 se comunica con el proveedor denunciado para hacer efectivo el contrato de una "bolsa" de 60 minutos ofrecida a través de su portal de internet, oferta que reza "aprovecha esta oportunidad contrata bolsa de 60 minutos todo destino aprovecha! Por un valor de $2.990, promoción válida para el móvil 81379062 y 82045593". Lo anterior en atención a que al efectuar el procedimiento de compra de la bolsa, confirmando la compra, la web (sic) ENTEL arrojaba un mensaje que reza "Lo sentimos. Ha ocurrido un error y la bolsa de 60 minutos a todo destino no ha podido ser

contratada". Agrega en su reclamo administrativo el consumidor Sobarzo Lavín que la ejecutiva del proveedor denunciado le informa que después de unos minutos su bolsa estaría activada, lo que el consumidor expresa no se hizo efectivo. Así, en múltiples intentos vía telefónica, los días 5, 17, 19 de junio de 2014 el consumidor reclamó ante el proveedor sin obtener resultados de su intento de compra, razones estas que lo llevan a ingresar con fecha 23 de Junio de 2014 reclamo escrito ante el proveedor, ante lo cual se le expresa que su reclamo será respondido en 5 días hábiles, respuesta que indica que como solución momentánea se le realizaría un descuento de $4.000 por cada uno de los teléfonos por un período de 6 meses a partir de Julio de 2014, descuento que no se hizo efectivo. Tales fundamentos de hecho, expone el servicio denunciante, constituyen una infracción a los artículos 12, 23 y 35 de la ley 19.496, razón por la cual solicita al tribunal se le impongan al denunciado las multas contempladas en el artículo 24 de la ley sobre protección de derechos de los consumidores, con costas;

Que en lo principal del escrito de fojas 40 y siguientes doña Sofía Otárola Sánchez, abogada en representación de la denunciada contesta denuncia infraccional de autos, formulando en su defensa la falta de legitimidad del servicio para interponer la denuncia de autos, como asimismo y en cuanto al fondo, señala que el consumidor Juan Sobarzo Lavín no contrató ninguna "bolsa de minutos" con su representada, lo que no significó ningún desembolso pecuniario por parte del consumidor, agregando que no consta el ofrecimiento de

dicha bolsa promocional y que aun así su representada ofreció al consumidor un descuento "del 10% como excepción comercial" lo que el consumidor rechazó y luego, con fecha 4 de septiembre de 2014, cuando el señor Sobarzo Lavín interpuso reclamo administrativo ante el servicio nacional del consumidor, su representada acogió la petición del consumidor sin perjuicio de hacer presente que no se encontraba disponible la bolsa que solicitó y como una atención comercial se le ofrece descontar el equivalente en minutos según tarifa actual, lo que implicó que en la boleta de vencimiento agosto de 2014 se descontara la suma de $6.000correspondiente a 60 minutos del plan contratado por el consumidor, razones todas que deben llevar a concluir que la denunciada actuó con apego a la normativa del rubro, no siendo procedente la aplicación de una multa por infracción a la ley N° 19.496 o, en subsidio sería procedente la morigeración de la multa a imponer; con costas;

Se declara cerrado el procedimiento trayéndose estos autos para fallo en lo infraccional y;

CONSIDERANDO:

1° Que, conforme al tenor de la denuncia, como asimismo la documental de fojas 8 a 13 inclusive, y de fojas 52 a 55, don Juan Sobarzo Lavín, en su calidad de consumidor intentó en diversas oportunidades en la plataforma web de la denunciada, comprar el producto denominado "bolsa de minutos" ofertado por la

denunciada en la referida plataforma; transacción que nunca se concretó, loo que ha llevado a interponer la denuncia conocida e investigada en estos autos;

2° Que, en efecto y en cuanto al fondo de la acción infraccional, la denunciada al formular su defensa niega el hecho de que se haya realizado la promoción en los términos que estipula la denuncia, en circunstancias de que existe abundante prueba documental y que no fuere objetada, que da cuenta que se ofertó en distintas fechas en el sitio web www.entel.cl la contratación de una "bolsa 60 minutos todo destino" por una suma de $2.990; encontrándose contestes las partes en ello, el consumidor Sobarzo Lavín nunca pudo adquirir;

3° Que efectivamente, la imposibilidad de comprar un producto ofertado por el proveedor, por razones ajenas a la voluntad del consumidor, conlleva necesariamente la contravención del artículo 35 de la ley N° 19.496, por cuanto no es en caso alguno imputable al consumidor la imposibilidad de acceder a la compra del producto y que, más allá del caso particular del señor Sobarzo Lavín, tal imposibilidad afecta a los intereses generales de los consumidores, y que se constituye en el núcleo de la legislación del rubro contenida precisamente en la ley N° 19.496;

5° Que así las cosas no cabe sino concluir en que efectivamente en autos se configura la contravención analizada en el basamento precedente, sin perjuicio de estimar este tribunal que en cuanto a la demás normativa denunciada como incumplida, a saber

artículos 12 y 23, ella al tenor del mérito de los antecedentes colacionados al proceso, no logra advertirse como vulnerada por cuanto no existen probanzas que den cuenta de la negligencia en el actuar del proveedor denunciante, ni menos aún que el consumidor Sobarzo Lavín haya sufrido un menoscabo o detrimento patrimonial, en los términos del artículo 23° de la ley sobre protección de derechos de los consumidores y, visto lo dispuesto en los artículos 13 de la Ley 15. 231; 14 y siguientes y 17, inciso 2°, este último relativo a la forma de las sentencias en policía local, ambos de la Ley 18.287; y artículos 12, 23,24, 35, 50 A, 50 B, 50 C, 58 y 58 bis todos de la Ley 19.496;

SE DECLARA:

Que se condena como autor de la infracción configurada a ENTEL PCS COMUNICACIONES S.A. representada en autos por doña **Carolina Arellano,** al pago de una multa **a beneficio fiscal de 2 unidades tributarias mensuales,** equivalentes en dinero efectivo a la fecha de pago. Sino pagare la multa impuesta dentro del término legal, el infractor deberá cumplir por vía de sustitución y apremio **4 días de reclusión nocturna** en el centro de cumplimiento penitenciario que corresponda;

Regístrese, notifíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez titular, abogado Juan Soto Quiroz.- Autoriza el Secretario titular, abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
COYHAIQUE

Coyhaique a veinticinco de marzo de dos mil quince.-

A LO PRINCIPAL: Téngase presente; **AL OTROSÍ:** Por acompañado el documento.-

Certifíquese por el señor Secretario del Tribunal lo que corresponda de conformidad a lo dispuesto en el artículo 174 del C. de Procedimiento Civil;

Proveyó el Juez titular, Abogado Juan Soto Quiroz. -
Autoriza el Secretario titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-

ROL 64.399/2014.-

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO COYHAIQUE

SERNAC XI REGION
01 ABR. 2015
137
RECIBIDO

CERTIFICO.-

Que, a esta fecha, la sentencia definitiva dictada en autos; se encuentra ejecutoriada.-

Coyhaique 25 de marzo de 2015.-

Ricardo Rodríguez Gutiérrez
SECRETARIO TITULAR.-

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO COYHAIQUE