

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
PEDRO DE VALDIVIA 706

PROVIDENCIA, 20 de ABRIL de 2015

21 ABR 2015

Notifico a Ud. que en el proceso N° 012505-04-2013 se ha dictado con fecha , 20/04/2015 la siguiente resolución :

CÚMPLASE.

SECRETARIO  
910

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
PEDRO DE VALDIVIA 706  
clasificador 43 correo 9

ROL N°012505-04-2013  
CERTIFICADA N°

001742

SEÑOR

MARTINEZ ALARCON RODRIGO

DON(A)

APODERADO DE

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Calle **TEATINOS**

N°333

Casa/Dpto. **PISO 2**

Block

Villa

Comuna de **SANTIAGO**



**Santiago, uno de abril de dos mil quince.**

A fs.115 y 116: téngase presente.

**Vistos:**

El mérito de los antecedentes, y lo dispuesto en el artículo 32 y siguientes de la Ley Nº 18.287, **se confirma**, en lo apelado, la sentencia de veinticuatro de septiembre de dos mil catorce, escrita a fojas 82 y siguientes.

**Regístrese y devuélvase.**

**NºTrabajo-menores-p.local-140-2015.**

Pronunciada por la **Séptima Sala de la Illtma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora Romy Grace Rutherford Parentti e integrada por el Ministro (S) señor Enrique Durán Branchi y por el Abogado Integrante señor Osvaldo Garcia Rojas.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Illtma. Corte de Apelaciones de Santiago. En Santiago, uno de abril de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Providencia, a veinticuatro de septiembre de dos mil catorce.

### VISTOS

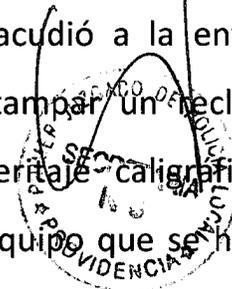
La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 14 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado legalmente por Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra **TELFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.**, representada legalmente por Claudio Monasterio Rebolledo, según escritura de fojas 62, 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 Ana María Puga Peñailillo, quien al intentar realizar el pago de su cuenta del plan telefónico controlada que mantiene con la denunciada, se percató que los montos eran diferentes a los que ella acostumbraba a pagar, razón por la cual solicitó la información a la empresa, quien le señaló que con fecha 7 de enero de 2013 se había efectuado, con la copia de su cédula de identidad, un cambio de plan y la compra de un celular, cargándose todos estos montos a su cuenta.

Con fecha 14 de marzo, la consumidora acudió a la entidad denunciada con el fin de obtener una solución y estampar un reclamo, adjuntando asimismo un registro de firmas para peritaje caligráfico y declaración simple en el que desconoce el cambio de equipo que se habría realizado el 7 de enero.

Con posterioridad, interpuso un reclamo ante el Sernac, informando Telefónica que ella había realizado un recambio de equipo y había renovado un contrato, y que por lo tanto, no se podía acceder a la solicitud de la clienta de poner término al contrato sin los cobros asociados.

En consecuencia, consta que la empresa no se hace responsable y hace caso omiso a adoptar las medidas de seguridad para resguardar las cuentas de sus clientes, afectando el derecho a la libre elección del servicio, que en



este caso consistió en la decisión respecto si contrataba o no los servicios telefónicos.

Enuncia que Telefónica Móviles Chile S.A. infringió los artículos 3º inciso 1º letra a) y d), 12 y 23 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 80 y 81 con la asistencia de Nicolás Leal Villena por la parte del Servicio Nacional del Consumidor y de Beatriz Romero Cruzat por la parte de Telefónica Móviles Chile S.A. La parte denunciante ratificó sus acciones.

2.- La parte denunciada contestó por escrito a fojas 71 y siguientes, señalando básicamente lo siguiente:

- Que efectivamente la reclamante suscribió un contrato de suministro de telefonía, consistente en un Plan Cuenta Controlada, respecto de la línea número 76245502. Posteriormente reclama ante el Sernac la existencia de cobros asociados a un recambio de equipo telefónico y a la renovación de contrato por 18 meses en la línea 88698994, realizado con fecha 7 de enero de 2013.

- Luego de un análisis, se concluyó que ambas líneas señaladas con anterioridad estaban asociadas a Ana María Puga. Ante la solicitud de no reconocimiento de contrato, se inició un proceso de investigación, registrado bajo el número 3861304 del 6 de mayo de 2013, fecha en que la reclamante entregó a Telefónica una fotocopia de su carnet de identidad por ambos lados, registro de 5 firmas y declaración de no reconocimiento de contrato.

- Posteriormente se procedió a emitir notas de crédito para descontar los cobros adicionales posteriores al cambio de plan en la línea Nº 88698994 y asimismo, se dio término de contrato en la línea antes mencionada el 14 de mayo de 2013 y en la línea Nº 76245502 el 12 de junio de 2013, no presentando cobros posteriores a dicha fecha.



- En consecuencia, Telefónica no actuó con negligencia, ya que este término se utiliza para señalar una conducta descuidada o carente de la aplicación adecuada, lo que no se da en el caso de autos. Hace presente asimismo, que el cliente no sufrió ningún detrimento pecuniario.

Por todo esto solicita el rechazo de la denuncia, por ser improcedente e infundada.

3.- La parte denunciante acompañó, entre otros documentos, copia de Formulario de Ingreso de Reclamos realizado el 14 de marzo de 2013 por Ana María Puga en Movistar, fundado en que la clienta desconoce recambio de equipo realizado el 7 de enero de 2013 en Viña del Mar, ya que ella nunca había dado poder a nadie para realizar la gestión, rolante a fojas 7.

4.- La parte de Telefónica acompañó los siguientes documentos:

- Copia de carta enviada por Telefónica a Ana María Puga, de fecha 22 de julio de 2013, en la que se le señala que se emitieron notas de crédito para descontar los cobros adicionales posteriores al cambio de plan en la línea N° 88698994 y además se dio término de contrato a dicha línea y a la N° 76245502, que rola a fojas 78.

- Copia de Informe de Cumplimiento de Resolución Exenta en la que se señala que Telefónica dio cumplimiento a lo ordenado por la Subtel, emitiendo notas de crédito y dando término de contrato en las dos líneas que mantenía la consumidora, rolante a fojas 79.

5.- Que en consecuencia, el sentenciador, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, y tomando en consideración asimismo, la no comparecencia de la consumidora y el hecho de haberse dado solución al problema denunciado en un plazo prudente, concluye que las pruebas presentadas no son suficientes para acreditar una infracción a la Ley 19.496, razón por la cual no hará lugar a 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 de



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 de autos, sin costas.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.**

**ROL 12.505-4-2013**

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

Secretaria Subrogante: **DOÑA LORETO PÉREZ VILLAR.**

