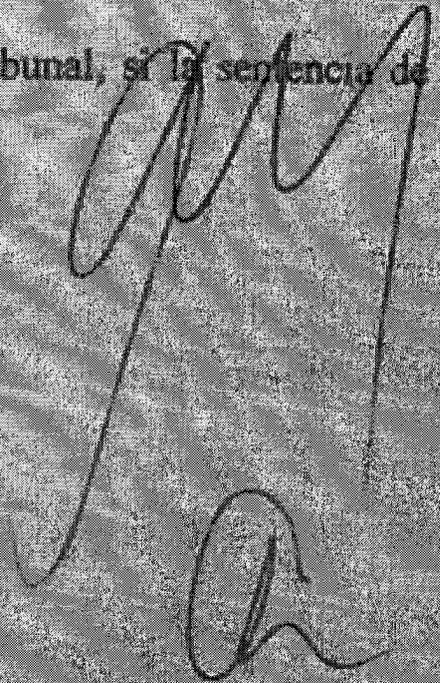


46685-E-2014

PROVIDENCIA, a seis de agosto de dos mil quince.

Certifíquese, por la Secretaría del Tribunal, si la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

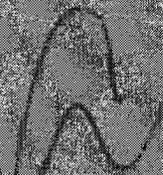
ROL- 46.685-E-2014

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.

ZAI CERTIFICO:

Que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada, puesto que han transcurrido los plazos que la ley otorga para la interposición de recursos, sin que ellos hayan sido hechos valer por las partes.

Providencia, seis de agosto de dos mil quince.

A smaller handwritten signature in black ink, appearing as a stylized 'S' or similar shape.

SECRETARIA

Providencia, a cuatro de junio de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia de fojas veinte, formulada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante Sernac, representado por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano (S), ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, contra TELEFÓNICA CHILE, en adelante MOVISTAR, representada legalmente por Roberto Muñoz Laporte, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados en Avenida Providencia 111, comuna de Providencia, por haber infringido los artículos 3 letra a) y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el Sernac, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 inciso primero letra g) de la aludida ley y con el objeto de verificar el cumplimiento de sus normas, tomó conocimiento, a partir del reclamo efectuado por Manuel Gómez Cortéz, cliente de Movistar y titular de la línea de telefonía móvil N°92540214, quien señaló, que el 18 de febrero de 2014, tras revisar su estado de cuenta bancario, se percató de cobros improcedentes realizados por la empresa denunciada, mediante el sistema de pago automático de cuentas; que dicho consumidor fue titular de una cuenta por más de 15 años y el 24 de septiembre de 2010 contrató el servicio de pago automático, por intermedio de su banco ITAU; que sin embargo, en agosto de 2013 decidió portar su número a la compañía de telefonía ENTEL; que no obstante, entre los meses de agosto de 2013 y febrero de 2014, su antigua compañía le siguió realizando cobros, a pesar de no mantener ninguna relación contractual; que además, en dichos cobros se incluía lo consumido por un número de teléfono que nunca fue contratado, ni utilizado por el consumidor; que así, Movistar cursó cobros improcedentes durante 8 meses, los que en total ascienden a la suma de \$1.327.100; que el consumidor se enteró de la existencia de esta

segunda cuenta telefónica, cuando fue a realizar el reclamo correspondiente en la sucursal de Movistar ubicada en el Mall Plaza Oeste, con fecha 20 de febrero de 2014; que en aquella ocasión, el proveedor denunciado informó al consumidor el detalle de los cobros y atendido el reclamo, mandó a hacer un “Registro de Firmas para Peritaje Caligráfico”, señalándole que debía volver en 10 días para ver la respuesta; que volvió a la sucursal el 3 de marzo de ese mismo año y la jefa de ella, Verónica Silva, le indicó que los cobros habían sido un error de la empresa, pero que la fiscalía interna de la empresa consideraba que ya había transcurrido el plazo “para su prescripción”; que así, el 14 de marzo presentó un reclamo ante el Sernac y Movistar contestó al traslado, expresando que de acuerdo con el análisis efectuado, con fecha 30 de noviembre de 2009 se realizó la contratación de las dos líneas asociadas al código de cliente 15506469 (92354942 y 97019302), junto con un plan de datos y un equipo Samsung-portátil para la línea móvil 92364942 y el dispositivo Huawei para el número 97019302, lo que don Manuel Gómez desconoce y agrega, que no se encontraron anomalías con respecto a la información entregada y que el contrato no se encuentra digitalizado, porque la venta se cursó vía telefónica; que el Sernac considera, que la respuesta entregada por Movistar es insuficiente, pues no se hace cargo de manera alguna de la responsabilidad que le asiste como proveedor de servicios telefónicos, toda vez que la Ley 19.496 exige respetar la libertad de elección del servicio contratado y en segundo lugar, otorgar los servicios sin causar menoscabo al consumidor; que el artículo 3 inciso primero letra a), excluye expresamente la configuración del silencio como aceptación, a diferencia del derecho común, de modo que el consumidor siempre debe prestar una aceptación expresa de su consentimiento para constituir un acto de consumo, en este caso, la contratación de productos de Telefónica Móvil, a fin de asegurar la información recibida por el consumidor y proteger su manifestación de voluntad, contándose con alguna autorización fidedigna de su parte, lo que obliga a la empresa a generar protocolos de seguridad; que por otra parte, si a un hombre común y corriente le es exigible un

comportamiento responsable, al menos como un buen padre de familia, con mayor razón se le debe exigir este comportamiento a las instituciones de telefonía móvil y profesionales, como lo es la empresa denunciada, que se enmarca en un ámbito evidentemente técnico, como es el rubro de las comunicaciones; que en definitiva, el Sernac ha podido observar un actuar diligente del consumidor afectado, porque siguió el conducto regular, pero en cambio, el proveedor se limitó a entregar una respuesta negativa. Indica, en último lugar, que las normas sobre protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, por lo que no se requiere de dolo, ni de culpa en la conducta del infractor para que ésta se configure, por lo que solicita se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas, con expresa y ejemplar condena en costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRAACCIONAL:

1.- Que TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A., en adelante Telefónica, contestó la acción entablada en su contra, solicitando su completo rechazo, con costas, conforme a los argumentos que señala a fojas 60 y siguientes: Que Manuel Gómez Cortéz celebró con Telefónica un contrato de telefonía móvil, cuya línea de telefonía era el N°9252440214, la cual fue dada de baja a su solicitud, el día 31 de julio de 2013, por portabilidad realizada a la empresa Entel; que el 30 de noviembre de 2009, el consumidor aludido realizó la contratación en forma telefónica de 2 líneas asociadas al código de cliente 15506469 (número de venta 30028733), junto con un plan de datos, por un cargo fijo de \$5.232, más un equipo Samsung portátil para la línea de telefonía móvil 92364942 y el dispositivo Huawei para "la BAM" número 97019302; que el cobro mensual de dichas líneas fue informado mensualmente a través de las respectivas cuentas telefónicas, las cuales fueron enviadas a su dirección particular de calle Jacarandá 18.361 de la comuna de Maipú; que Manuel Cortéz tenía contratado el sistema de pago automático de cuentas con el Banco Itaú; que para ello, el cliente debió otorgar un

mandato al banco y adjuntar la boleta de servicio, cuyo pago automático deseaba autorizar; que el pago automático de las cuentas de telefonía móvil N°92364942 y N°97019302 operó de esa forma, es decir, se pactó entre Manuel Gómez Cortéz y el Banco Itaú, por lo que Telefónica Móviles Chile S.A., es un tercero ajeno, pues no tuvo ninguna participación en la contratación del servicio de pago automático de cuentas; que por otro lado, Telefónica cumplió a cabalidad con sus obligaciones, prestando los servicios de telefonía móvil e informando mensualmente su valor, mediante el envío de la boleta respectiva; que no resulta efectivo que Manuel Gómez Cortéz no haya contratado las líneas de telefonía móvil N°92364942 y 97019302, toda vez que dichas contrataciones se hicieron cumpliendo con cada uno de los requisitos legales, no existiendo, por tanto, ninguna anomalía en dicha contratación; que el descuento de \$40.000 que Telefónica otorgó al consumidor, es parte de la política de mantener una buena relación con los clientes, como una medida de satisfacción; finalmente, que atendido lo anterior, solicita se declare que la denuncia ha tenido un carácter temerario.

2.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

3.- Que el Sernac acompañó en ella, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas 1 a 19 y la empresa denunciada, los agregados de fojas 71 a 82.

4.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que el Sernac denunció a Telefónica Chile, Movistar, por realizar cobros improcedentes, infringiendo la libertad de elección del servicio contratado y por no contar con un protocolo seguro en la contratación de servicios de telefonía móvil.

b) Que Movistar se defiende, aludiendo a que Manuel Gómez Cortéz, efectivamente, contrató las líneas de telefonía móvil N°92364942 y 97019302, cumpliendo con todos los requisitos establecidos al efecto, de manera que no

existió anomalía alguna, agregando, que cumplió a cabalidad con sus obligaciones, prestando los servicios de telefonía móvil e informando mensualmente el valor de dichos servicios, mediante el envío de la boleta respectiva.

c) Añade a lo anterior, que Telefónica no tiene la calidad de proveedor respecto al servicio de pago automático que contrató el consumidor con el Banco Itaú.

d) Que es un hecho no controvertido en autos, que el 31 de julio de 2013, se dio de baja el número 9252440214, perteneciente a Manuel Gómez Cortéz, por haber sido portado a la compañía de telefonía Entel y que no obstante aquello, de agosto de 2013 y hasta febrero de 2014, Movistar facturó a aquél por el número de teléfono 97019302.

e) Que consta del documento de fojas 1, que el mandato para el pago automático de cuentas, otorgado por Manuel Gómez Cortéz, sólo decía relación con el número de celular 92540214, sin embargo, se desprende de los documentos agregados de fojas 6 a 13, que el banco mandatario, cursó los pagos correspondientes a las boletas emitidas por Movistar, de agosto de 2013 a febrero de 2014, con cargo a la cuenta corriente del consumidor.

f) Que la prueba rendida en autos por la empresa denunciada, resulta insuficiente para efectos de acreditar, fehacientemente, que Manuel Gómez haya efectivamente contratado, de manera telefónica, las líneas de telefonía móvil asociadas a los números 92364942 y 97019302, ni el denominado plan de datos duo plus o el dispositivo Huawei, así como tampoco, la existencia de un mandato por parte de aquél, al Banco Itaú, para el pago automático de las cuentas aludidas.

g) Que Telefónica Móviles Chile S.A., tampoco probó que haya prestado a cabalidad los servicios de telefonía móvil de las líneas a que se hace alusión en la letra anterior.

h) Que como resultado del análisis anterior, se concluye, que Telefónica Chile infringió lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley N°19.496, toda vez que,

actuando con negligencia, causó un menoscabo al consumidor, debido a deficiencias en la identidad del servicio contratado, al generar una boleta de cobro por una línea telefónica, cuya contratación no fue acreditada, debiendo, en definitiva, acogerse la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

i) Que en cuanto a lo reclamado por la denunciada, respecto a que sería el banco el responsable de los cobros, ha quedado de manifiesto con la conclusión precedente, la responsabilidad de Telefónica Chile, sin perjuicio de su derecho de repetir contra aquél o bien, de la facultad de iniciar las acciones legales que estimare pertinente.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que no ha lugar a declarar la denuncia como temeraria.

B.- Que se condena, con costas, a TELEFÓNICA CHILE, a pagar una multa de 20 UTM (Veinte Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Anótese y Notifíquese.

Rol 46.685-E

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR DOÑA ADRIANA JHLE KOERNER.

