

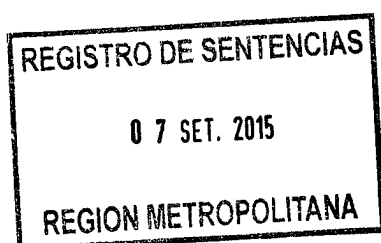


HUECHURABA, siete de septiembre de dos mil quince.

A petición de la parte denunciante de Sernac, Certifico que la sentencia de autos, se encuentra ejecutoriada y cumplida.

Notifíquese.

CAUSA ROL Nº 632.380-8



HUECHURABA, a veinte días del mes de abril del año dos mil quince.

ROL Nº 632.380-8

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas uno y siguientes, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, representado por don **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, abogado, Director Regional Metropolitano, interpuso denuncia infraccional en contra de **CLARO CHILE S.A.**, Rut Nº 96.799.250-K, representada legalmente por don **GIANPAOLO PEIRANO BUSTOS**, ambos domiciliados en Rinconada El Salto Nº 201, Ciudad Empresarial, comuna de Huechuraba, Santiago, fundada en que en el año 2013, con el propósito de terminar con los mensajes publicitarios basura o "spam", que las empresas suelen enviar a los consumidores, el Servicio inició la aplicación web "No Molestar", a través de la cual pone a disposición de los consumidores un formulario que les permite manifestar de forma expedita a la empresa y proveedores de bienes y servicios, su intención de suspender de forma inmediata el envío de información promocional o publicitaria (vía correo electrónico, correo postal, fax, llamadas o servicios de mensajería telefónicos). En virtud de dicha aplicación, con fecha 13 de marzo de 2014, se envió a la denunciada el Oficio Nº 4239, incluyendo un listado de 176 solicitudes "anti-spam" recibidas por este Servicio, durante el período comprendido entre los meses de septiembre y diciembre del año 2013. En el Oficio se solicitó a la denunciada adoptar las medidas pertinentes y tendientes a dar inmediata solución al requerimiento del consumidor, por lo que la empresa debía suspender de forma inmediata el envío de promociones y publicidad a los consumidores afectados, según lo señalado en el artículo 28 B de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Sin embargo, uno de los consumidores afectados, el Sr. **FELIPE ANDRES MARDONES PAZ**, quien mantiene relación contractual con la denunciada a través del servicio de telefonía móvil asociado al Nº 51198578, continuó recibiendo mensajes promocionales por parte de la denunciada, fechados el 28 de marzo de 2014. En el formulario web ingresado por el consumidor y comunicado a la denunciada, manifestando la solicitud de suspensión, se señalan como canales de recepción de publicidad y/o promociones los siguientes: Fijo, Móvil, SMS, Postal y Fax. Se hace presente, que con fecha 25 de noviembre de 2013, el consumidor afectado ya había ingresado un reclamo al **SERNAC** en contra de la empresa denunciada, caso Nº 7287646, en el cual manifestó recibir llamadas diarias por publicidad. El Servicio dio traslado del mismo a la empresa denunciada con fecha 26 de noviembre de 2013, la cual respondió ofreciendo disculpas por la situación ocurrida y comprometiéndose a tomar medidas pertinentes, a fin de no volver a repetir dicha situación. Agrega el **SERNAC**, que la respuesta entregada por la denunciada da cuenta de su actuar negligente, incurriendo en infracción al artículo 28 B de la ley 19.496.

Que, a la luz de la normativa legal vigente, la denunciada habría cometido infracción a los artículos 28 B y 23 inciso 1º de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley 19.496 y de los hechos que fundan la presente denuncia, el **SERNAC** solicita que se le tenga como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

Acompaña en parte de prueba, bajo el apercibimiento legal correspondiente, los siguientes documentos:

- 1.- Copia simple de Oficio N° 4239, enviado al representante legal de **CLARO CHILE S.A.**, Sr. Gianpaolo Peirano Bustos, de fecha 13.03.2014;
- 2.- Copia simple del Listado de Solicitudes de Suspensión de Envío de Publicidad y/o Promociones al 31.12.2013, en el que consta la solicitud realizada por el consumidor afectado.
- 3.- Copia simple de Formulario Único de Atención de Público N° 7287646, de fecha 25.11.2013, traslado correspondiente de fecha 25.04.2013, y respuesta del proveedor.
- 4.- Copia simple de los mensajes recibidos por el consumidor afectado, por parte de la denunciada, de fecha 28.03.2014.

SEGUNDO: Que a fojas 35, consta acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, audiencia que se llevó a efecto con la asistencia de la parte denunciante **SERNAC**, representado por su apoderada doña **PAULINA RIVERA LEIGHTON**, y la parte denunciada **CLARO CHILE S.A.**, representada por su apoderado don **JUAN BURGOS ARAVENA**.

Llamadas las partes a avenimiento, éste no se produce.

La parte denunciante ratifica la denuncia de fojas 1 y siguientes, solicitando sea acogida en su integridad y se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas por la ley 19.496, por infringir los artículos 23 inciso 1º y 28 B, de la norma citada, con ejemplar condena en costas.

La parte denunciada procede a presentar por escrito, según consta a fojas 41 y siguientes, la contestación de la denuncia infraccional, solicitando que en su mérito sea rechazada la denuncia en todas sus partes, con expresa condena en costas, considerando los siguientes aspectos fundamentales: Que conforme demostrará, no se infringe ninguna de las disposiciones citadas por la denunciante, estos es, los artículos 28 B y 23 de la ley 19.496, por no cumplir con los supuestos que en ellas se indican.

PRUEBA DOCUMENTAL:

La parte denunciante ratifica y reitera todos los documentos acompañados en autos, que rolan de fojas 13 a 32, ambas inclusive, con citación, y agrega los siguientes, todos con citación:

1. Sentencias que versa sobre hechos similares al denunciado en autos, pronunciada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, de fecha 02.01.2013.

La parte denunciada acompaña los siguientes documentos, con citación:

1. Print de pantalla sobre sistema interno de atención a clientes, en el que figura la atención realizada a don **FELIPE ANDRES MARDONES PAZ**, de fecha 27.11.2013.
2. Copia simple de respuesta al reclamo ante el SERNAC N° 7287646, fechada en noviembre de 2013.

PRUEBA TESTIMONIAL: No se rinde.

PETICIONES: No se formulan.

TERCERO: Que, a fojas 51, el SERNAC objeta y observa los documentos acompañados por la parte contraria.

CUARTO: En cuanto a la objeción de documentos realizada por el SERNAC a fojas 51, no se le dará lugar por cuanto conforme lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 18.287, la prueba se aprecia conforme a las reglas de la sana crítica y por tanto no se aplican en la especie normas del procedimiento civil, en especial las contempladas en el Libro II de dicho Código, toda vez que, estas están destinadas a ponderar la prueba legal o tasada.

QUINTO: Que analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, entendiéndose por ésta aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio, este sentenciador estima, en virtud de las pruebas consignadas en el proceso, que se encuentra acreditada la denuncia infraccional deducida por el SERNAC en contra de **CLARO CHILE S.A.**, representada legalmente por don **GIANPAOLO PEIRANO BUSTOS**, quien infringió lo dispuesto en los artículos 28 B y 23 inciso 1° de la ley 19.496, por cuanto quedó demostrado en autos que no dio cumplimiento al requerimiento solicitado por el SERNAC a través del Oficio N° 4239, de fecha 13 de marzo de 2014, en el cual se le instaba a adoptar las medidas pertinentes y dar inmediata solución al requerimiento de 176 consumidores, individualizados en nómina adjunta, consistente en suspender de forma inmediata el envío de promociones y publicidad, ya sea, por medio de correos electrónicos, correo postal, fax, llamados o servicios de mensajería telefónica. Lo anterior, en virtud de la aplicación web "No Molestar" que ofrece el SERNAC a los consumidores, a partir del año 2013, con el

propósito de terminar con los mensajes publicitarios basura o "spam". Situación que no fue respetada en el caso del consumidor don **FELIPE ANDRES MARDONES PAZ**, individualizado en el "Listado de Solicitudes de Suspensión de Envío de Publicidad y/o Promociones al 31 de diciembre de 2013", acompañado a fojas 19 y siguientes de autos, recibiendo nuevos mensajes promocionales de la denunciada y en forma posterior a la comunicación de suspensión que fuera enviada por el SERNAC.

Y visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.

RESUELVO:

1. **HA LUGAR** a la denuncia infraccional deducida por el **SERNAC** a fojas 1 y siguientes, **CONDENASE** a **CLARO CHILE S.A.**, representada legalmente por don **GIANPAOLO PEIRANO BUSTOS**, al pago de una multa de diez (10) Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá pagar dentro del quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del artículo 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio, con costas.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular don **FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI**; Autoriza don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.