



REPUBLICA DE CHILE

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ARICA

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**  
 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS  
 18 DIC 2015  
 Hora 10:41

*Sernac*

**RECEPTOR**  
 ARIEL PARADA JIMENEZ  
 3er. Juzgado Policía Local ARICA  
*CO-95 18 Dic 15*

**Causa Rol N° 1026 (AP)**

A los diecisiete de noviembre de dos mil quince.

Vistos:

A fs. 1 y 2 rola el Ordinario N° 008869 de 4 de agosto de 2015 de la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota a la Representante Legal de VTR Arica Mónica Gil Donoso por la que solicita información que indica dentro del plazo de 10 días hábiles conforme lo dispuesto en los artículos 58 letra g) y 3 letra b) y e), 23 y 25 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC.

A fs. 3 rola copia simple de comprobante de recepción de Oficio N° 000869 enviado por Sernac a VTR.

A fs. 4 a 6 rola la denuncia infraccional deducida por Rosa Cortez Contreras, psicóloga, R.U.T. N°13.414.547-1, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota y en su representación, domiciliada para estos efectos en calle Baquedano N° 343 fundada en lo dispuesto en el artículo 58 y demás pertinentes de la Ley N° 19.946 sobre protección a los derechos del Consumidor, en adelante LPC, en contra de VTR, RUT N° 96.787.750-6, representada legalmente por doña Mónica Gil Donoso, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en 21 de mayo N° 477, de Arica y/o por el o la administradora del local o jefe de oficina, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre, profesión u oficio ignora, de Arica. Expone que la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota tomó conocimiento a través de los medios de comunicación a principios del mes de agosto de 2015 que los servicios de tv cable e internet prestados por VTR han presentado deficiencias e intermitencias, que dicen relación con la calidad de las imágenes transmitidas y lentitud en la velocidad de internet. Antes los hechos descritos, Sernac utilizando la facultad establecida en el artículo 58 y en especial la letra g) mediante Oficio Ordinario N° 000869 de 4 de agosto de 2015 que respondiera dentro del plazo de 10 días hábiles la siguiente información: a.- Versión pormenorizada de su representada de los hechos expuestos en el ordinario, respecto de la responsabilidad que le asiste ante la deficiente calidad e intermitencia de los servicios de tv cable e internet prestados por su empresa; b.- Identificación del universo total de los consumidores y consumidoras efectivamente afectados en los hechos relatadas

por los hechos referidos; c) Número de reclamos recibidos por su representante en razón de los hechos y soluciones otorgadas; d.- Medidas preventivas adoptadas por su empresa, destinadas a evitar la ocurrencia de los hechos reclamados; e) El o los mecanismos dispuestos para resarcir los perjuicios sufridos por los consumidores(as) afectados(as), perjuicios sufridos por los consumidores y el plazo dispuesto para ello y f) Para el caso de encontrarse en aplicación lo precedente citado, informar estados de avance y número de consumidores (as) respecto de los cuales se ha o han hecho efectivos. Expone que la denunciada no dio respuesta al requerimiento de información contenido en el oficio N° 000869 enviado por Sernac, constituyendo una negativa injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos, por lo cual, el Sernac se ve en la necesidad de interponer denuncia infraccional, ya que con su actuar la denunciada impidió a la denunciante ejercer las atribuciones que les corresponden como servicio, entre ellas: velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con la protección de los consumidores ya que en el caso en comento, los servicios de TV cable e internet prestados por VTR han presentado deficiencias e intermitencias, que dicen relación con la calidad de las imágenes transmitidas y lentitud en la velocidad de internet durante el mes de agosto de 2015. En cuanto al Derecho, Sernac sostiene que a la luz de la normativa legal vigente, la denunciada vulneró el artículo 58, en especial, la letra g) en relación con el artículo 3 letras b), d), e), 23 y 25 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Sostiene que en efecto, las citadas normas legales disponen expresamente, lo que sigue: Artículo 58 letra g): "Corresponderán, especialmente, al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores. La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales. En el caso de la letra e) del artículo 2°, la intervención del Servicio Nacional del Consumidor estará limitada a aquellos contratos de venta de viviendas a que se refiere el artículo 1° del Decreto con Fuerza de Ley N° 2 de 1959, sobre plan habitacional, cuyo texto definitivo fue fijado en el Decreto N° 1.101 de 1960, del Ministerio de Obras Públicas. Expone que los proveedores estarán obligados a proporcionar al servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitadas por escrito y que digan relación con la información básica comercial definida en el artículo 1° de la ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público

dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que corresponden al referido servicio, dentro del plazo que determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos, el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley. El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste considerara para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información básica comercial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, que ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior. Lo anterior, no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate. La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local. Para la determinación de multas se considerarán entre otras cosas, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidencia del infractor y para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación. Sostiene que se podrá advertir que la denunciada al no entregar la información solicitada dentro del plazo requerido, y negarse injustificadamente a proporcionar la información solicitada por su institución, siendo que se encontraba obligada a hacerlo por un imperativo legal, ha conculcado, además, uno de los derechos básicos del consumidor cual es el derecho a una información veraz y oportuna, derecho que consagra el artículo 3º letra b) que señala: "b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos". Señala que es importante destacar que el artículo 58 fue modificado por la Ley N° 20.555 que modificó la Ley N° 19496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materia financiera, entre otras, al Sernac. Dicha modificación

expone consistió en cambiar particularmente, el plazo y la sanción además de entregar otras facultades al efecto y que antes de la modificación se consideraba injustificado el retardo superior a cinco días, contados desde el vencimiento del plazo señalado en el requerimiento, que no podía ser inferior a treinta días corridos, y además señalaba que la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos era sancionada con multa de hasta 200 unidades tributarias mensuales. Sostiene que actualmente el plazo en virtud del cual los proveedores deben dar respuesta a esta obligación legal es el plazo que se señala en el requerimiento que no podrá ser inferior a 10 días hábiles, es decir, fue reducido. Por su parte, indica que la sanción por negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes es sancionada con una multa de hasta 400 UTM. Sostiene que el legislador con la reforma introducida por la Ley N° 20.555 reforzó sustancialmente esta potestad porque entendió la importancia de que los proveedores den respuesta a los requerimientos que realiza Sernac en el ámbito de sus atribuciones. A su vez, expone que el artículo 3° de la Ley N° 19.496 señala: "Son derechos y deberes básicos del consumidor:... b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos. d) La seguridad en el consumo de los bienes y servicios, e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea ...". Expone que el artículo 23 de la Ley N° 19.496 dispone: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad peso o medida del respectivo bien o servicio, serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan a la venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo. Indica que el artículo 25 de la Ley N° 19.496 señala: "El que suspendiere, paralizare o no prestare sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales." Solicita acoger la denuncia en todas sus partes y condenar al infractor al máximo de las multas establecidas a cada una de las infracciones según la Ley N° 19.496 o la o la suma que se estime o la suma que estime conforme a derecho, con expresa y ejemplar condena en costas.

A fs. 7 rola la resolución del Tribunal que citó a las partes a audiencia de contestación y prueba.

A fs. 8 rola la complementación de la resolución del tribunal y ordenó citar a la representante legal de VTR a prestar declaración y a las partes a audiencia de contestación y prueba con sus testigos y demás medios de prueba.

A fs. 9 rola la notificación personal de la denuncia infraccional de fs. 4 y su proveído de fs. 7 y su complementación de fs. 8 por intermedio de su representante legal Mónica Gil Donoso, según atestado del Receptor del tribunal Ariel Parada Jiménez.

A fs. 10 rolan las declaraciones de la representante legal de VTR Mónica Gil Donoso.

A fs. 51 y 52 rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 59 a 64 rola Ordinario N° 001258 de fecha 9 de noviembre de 2015 de la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Arica y Parinacota.

A fs. 64 vta. rola resolución del Tribunal que ordenó "autos para fallo".

**Con lo relacionado y considerando:**

**En cuanto al fondo del asunto:**

Primero: Que, a fs. 10 rolan las declaraciones de la representante legal de la denunciada Mónica Gil Donoso quien expone que la denuncia es efectiva, que desde el 29 de julio hasta el día 2 de agosto de 2015 la empresa tuvo un problema de degradación de la señal que aumenta la cantidad de pixeles y que provoca que se degrade la señal de televisión, que la cantidad de clientes afectados fue de 21.746 y que los que presentaron reclamo formal en las oficinas fueron 198 y que desde la fecha del problema se tomaron las medidas suficientes para poder ver la posibilidad de ver un nuevo proveedor con un nuevo enlace que brinde más estabilidad en la red de fibra que es de telefonía fija, internet y tv. Expone que a la fecha se tiene en vista una negociación con una empresa de telecomunicaciones que no se puede dar a conocer, en caso de no alcanzarse un acuerdo, y que en el caso de las medidas preventivas, VTR a título compensatorio efectuará un descuento a través de las boletas de facturación ya que no siempre hubo una discontinuidad del funcionamiento del servicio de cable. Expone que la falta de señal se debió a un daño en el enlace de fibra óptica de Entel Telecomunicaciones y que causó la degradación de la señal de tv. En cuanto a al universo afectado se está haciendo descuentos por boleta de acuerdo al ciclo de facturación y que son las siguientes: de 25 a 24, de 01 a 30, de 5 a 4, de 11 a 10, de 15 a 14 y de 21 a 20, que los descuentos del tramo de 5 a 4 ya se realizaron y que la solicitud de Sernac no se contestó sino hasta el 8 de septiembre de 2015 ya que la solicitud fue enviada a Santiago donde se encuentra la gerencia general.

Segundo: Que, a fs. 51 y 52 rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor

representada por la Egresada de Derecho Catherine Cortés Vargas y la asistencia de la parte denunciada de VTR representada por el abogado Mario Palma Sotomayor.

La parte denunciante ratificó la denuncia, con costas.

La parte denunciada contestó la denuncia infraccional por escrito y solicitó el rechazo íntegro de la denuncia, con costas. Expone como consideraciones preliminares que mediante Oficio N° 000869 de 4 de agosto de 2015 la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor requirió información relativa al funcionamiento de los servicios de VTR la que debía ser entregada en un plazo de 10 días contados desde su recepción. Que, según consta en copia que acompaña con fecha 8 de septiembre de 2015 VTR entregó respuesta al Oficio, otorgando en dicha misiva toda la información requerida solicitada por la denunciante ("respuesta del Oficio") y que con fecha 3 de septiembre de 2015 Sernac interpuso denuncia infraccional notificada a VTR con fecha 8 de septiembre de 2015 por infracción a lo dispuesto al artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, en adelante "LPC", esto, su obligación de entrega de información, alegando la negativa injustificada de VTR para el otorgamiento de la misma, en circunstancias que ella ya había sido cabalmente facilitada para el ejercicio de sus facultades. En cuanto a la negativa o demora retraso injustificada que invoca la demandante ello no es efectivo, en primer lugar, porque en oficio de requerimiento de información Sernac impone a VTR la obligación de entrega de la misma en un plazo de 10 días hábiles. En efecto, sostiene que Sernac podrá solicitar información a sus proveedores dentro del plazo prudencial que ella establezca, tal como se indica expresamente en el artículo 58 letra g) párrafo cuarto. Señala que es menester que el tribunal tenga presente que la petición de dicha información contiene la obligación para VTR de certificar que ella sea completamente adecuada con el objeto de velar por la protección de los derechos de los consumidores, encontrándose VTR en obligación de activar una serie de protocolos internos que emanan la participación de diversas áreas y para la operación de sus redes VTR mantiene un sistema centralizado de operaciones en sus oficinas que se hallan en la Región Metropolitana ("Centro de Operaciones") Indica que el Centro de Operaciones se encarga del control, monitoreo y seguimiento de todas las redes de la compañía, por lo que cualquier requerimiento de información debe ser canalizado e ineludiblemente debe efectuarse un análisis exhaustivo y pormenorizado de las irregularidades. Expone que a, labor que realiza el Centro de Operaciones, no es una tarea sencilla, sino todo lo contrario, el mismo debe realizar un estudio acucioso de determinación del universo de clientes afectados, desplegándose una serie de protocolos que involucran la participación en forma adicional de equipos multidisciplinarios, a fin de poder otorgar un informe de cierre que determine exactamente cuál es el evento ocurrido. Expone la denunciada que sabe que debe ser absolutamente

diligente en la entrega de la información que se realiza a cada organismo o institución requirente, dado que se encuentra consciente de las consecuencias que se podrían derivar para sus clientes. Expone que cualquier información relativa a las operaciones de sus redes, y sobre todo, en relación a las deficiencias e intermitencias que se suscitaron, no puede ser obtenida en el plazo impuesto por Sernac, porque, caso contrario, ella no sería totalmente infalible. Expone que VTR no pudo infringir las disposiciones legales que le atribuye la denunciante y que en segundo lugar, la denunciante indica que a propósito de la negativa injustificada se habrían infringido los deberes que consagran las letras b), d) y e) del artículo 3º de la LPC, esto es, respectivamente el derecho a la información veraz y oportuna, la seguridad en el consumo de bienes y servicios y el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor. Hace presente que VTR reconoce que si bien existió una situación que afectó sus servicios, la cual originó la solicitud del Sernac, entidad a quien corresponde velar por el correcto cumplimiento de las disposiciones legales relativas a la protección de los derechos de los consumidores, situación respecto de la cual VTR otorgó respuesta el 8 de septiembre. Expone que si bien de la propia naturaleza de los deberes señalados, es evidente que éstos no pueden ser trasgredidos si se otorgó la información requerida por el Sernac, y tal como se indica en la respuesta otorgada a dicho organismo, VTR en cumplimiento de sus deberes ha iniciado el proceso de compensación correspondiente a sus clientes, por lo que las infracciones invocadas son improcedentes. Señala que VTR es una empresa que siempre ha colaborado con Sernac y entregado debida y oportunamente toda la información que le es requerida. Expone que es más, normalmente, VTR informa al Sernac de todas las situaciones que puedan afectar los derechos de los consumidores de manera proactiva para que el Sernac pueda conducir las preguntas y requerimientos que se le formulan y que las circunstancias que originan la presente denuncia constituyen una situación puntual y excepcional, y no obstante el retardo, señala que VTR respondió debidamente todas las consultas formuladas en el Oficio. Señala que, a mayor abundamiento, con fecha 2 de septiembre de 2015 Sernac mediante Oficio N° 1019 requirió nuevamente información a VTR respecto del cual, previo al vencimiento del plazo impuesto VTR solicitó ampliación del plazo, lo que fue aceptado con fecha 17 de septiembre de 2015. Expone que en esta ocasión y para evitar una contienda como la de autos, se procedió en términos de evitar cualquier confusión, otorgando la información solicitada dentro del nuevo plazo concedido, según consta en respuesta de fecha 28 de septiembre de 2015. Expone que lo anterior, da cuenta de un interés y diligencia de su parte en facilitar y suministrar toda la información a dicha institución que pueda afectar a sus consumidores, y atendida la respuesta otorgada, VTR no ha cometido

infracción alguna, y por lo mismo, no se ha causado ningún tipo de daño o perjuicio a las normas de la LPC invocadas por el denunciante. Señala que, así las cosas, al no existir negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes, la multa solicitada por Sernac es absolutamente improcedente porque la responsabilidad establecida a propósito de la LPC se halla estrictamente vinculada al hecho de la infracción, es decir, sin infracción no hay lugar a la multa solicitada por la denunciante porque no hay hecho ilícito que reprochar. Solicita en definitiva, rechazar la denuncia, en todas sus partes, con costas.

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y recibió la causa a prueba y fijó como punto de ella, el siguiente: "- Efectividad de haberse proporcionado por VTR la información básica comercial requerida por Sernac sobre la deficiente calidad e intermitencia de los servicios de TV cable e internet prestados por éste dentro del plazo fijado por Sernac o dentro de su ampliación; condiciones y detalles de la información requerida."

Cuarto: Que, la parte denunciante del servicio nacional del Consumidor rindió prueba documental y, acompañó en parte de prueba, Ordinario N° 000869 de 4 de agosto de 2015 dirigido por Sernac a VTR que rola a fs. 1 y 2, copia del libro de recepción de oficio N° 896 que rola a fs. 3, carta-respuesta de Mónica Gil Donoso jefe sucursal de VTR Iquique a la Directora regional del Servicio Nacional del Consumidor de fecha 8 de agosto de 2015 que rola a fs. 15 a 21, copia simple de noticia publicada en portal web [www.soyarica.cl](http://www.soyarica.cl) de fecha 3 de agosto de 2015 que rola a fs. 31, reclamo efectuado en Sernac de Ilevin Cecilia Carreño Mena de fecha 27/07/2015 que rola a fs. 32, reclamo efectuado en Sernac de Elsie Zavala Guzmán de fecha 30/07/2015 que rola a fs. 33, reclamo efectuado en Sernac de Freddy Alvaro Sandoval Barros que rola a fs. 34, reclamo efectuado en Sernac por Rafael Moreno Becerra de fecha 2/8/2015 que rola a fs. 35, reclamo efectuado en Sernac por Alan Chovan Echeverría de fecha 2/8/2015 que rola a fs. 36, reclamo efectuado en Sernac por Melany Morales Onell con fecha 3/8/2015 que rola a fs. 37, reclamo efectuado en Sernac por Cecilia Ginette Vallejos Aguilera con fecha 3/8/2015 que rola a fs. 38, reclamo efectuado en Sernac por Rosalba Elena Navarrete Pincheira con fecha 4/8/2015 que rola a fs. 39, reclamo efectuado en Sernac por Silvia Viviana Gutiérrez Contreras con fecha 4/8/2015 que rola a fs. 40, reclamo efectuado en Sernac por Suech Alejandro Flores Correa con fecha 8/8/2015 que rola a fs. 41, reclamo efectuado en Sernac por Fabián\* Orlando Fuentes de fecha 8/8/2015 que rola a fs. 42, reclamo efectuado en Sernac por Ariela Vallejos Aguilera con fecha 3/8/2015 que rola a fs. 43, reclamo efectuado en Sernac por Francisco Jesús Omar Muñoz Antúnez con fecha 16/8/2015 que rola a fs. 44, reclamo efectuado en Sernac por Luis Vega Andrade con fecha 19/8/2015 que rola a fs. 45, reclamo efectuado en Sernac por Javier Sánchez Huanca con fecha 30/8/2015 que rola a fs. 46, reclamo efectuado

en Sernac por Susana Rosalía Pizarro González con fecha 26/8/2015 que rola a fs. 47, reclamo efectuado por Roberto Treuque Llaituqueo con fecha 31/8/2015 que rola a fs. 48, reclamo efectuado en Sernac por Luisa Carmela Cordero Valdebenito con fecha 2/9/2015 que rola fs. 49 y reclamo efectuado en Sernac por Eduardo Ortiz Ortiz con fecha 1/9/2015.

Quinto: Que, a su turno, la parte denunciada acompañó, copia simple de respuesta a Oficio N° 000869 de fecha 8/9/2015 que rola a fs. 15 a 17, copia simple del Ordinario N° 1067 de fecha 17/09/2015 de Sernac cuyo antecedente es el Ordinario N° 1019 que responde favorablemente una solicitud de ampliación del plazo por siete días adicionales para responder Oficio N° 1019 que rola a fs. 18, solicitud de prórroga de plazo de 7 días hábiles para emitir respuesta a Ordinario N° 001019 presentada por VTR en Sernac con fecha 15/09/2015 que rola a fs. 19 y, carta respuesta de VTR a Sernac de fecha 26/09/ 2015 y recepcionada por Sernac con fecha 28/09/2015 que rola a fs. 20 a 21.

Sexto: Que, en autos se encuentra establecido que el Servicio Nacional del Consumidor efectuó requerimiento de información básica comercial a VTR con fecha 4 de agosto de 2015 mediante Ordinario N° 000869 en relación a una deficiente calidad e intermitencia de los servicios de tv cable e internet prestados por VTR, precisamente en la calidad de las imágenes transmitidas y la lentitud de la velocidad de internet, que dicho ordinario fue recepcionado con la misma fecha por VTR y que la empresa denunciada remitió la información con fecha 8 de septiembre de 2015.

Séptimo: Que, VTR ha sostenido que sí proporcionó la información básica comercial solicitada por escrito por Sernac, lo que habría ocurrido fuera del plazo de 10 días hábiles y dentro de un plazo otorgado mediante una ampliación de éste otorgado por Senac, cuestión que deberá resolverse. En efecto, la denunciada ha aseverado que Sernac habría otorgado ampliación del plazo para emitir la respuesta al Ordinario N° 00869 y que tal concesión le fue otorgada mediante el Ordinario N° 1019 y que por tal razón se entregó la información requerida con fecha 8 de septiembre, tal como consta del documento que rola a fs. 26 a 28 y corrección de información enviada por VTR a Sernac con fecha 11 de septiembre de 2015 y que rola a fs. 29 y 30. Sin embargo, en respuesta de diligencia probatoria solicitada por este Tribunal, Sernac informó mediante Oficio N° 1886/2015 de fecha 9 de noviembre de 2015 que VTR presentó respuestas a Ordinarios N° 869 y 1019 en forma extemporánea y que no es efectivo que hubiere otorgado ampliación del plazo para presentar la información básica comercial solicitada en el ordinario N° 869 de fecha 4 de agosto de 2015, cuestión que tampoco se hizo cargo de probar VTR.

Octavo: Que, así las cosas, en mérito del Ordinario N° 00869 de 4 de agosto de 2015 de fs. 1 y 2, copia de acta de recepción del citado ordinario por VTR con fecha 4 de agosto de 2015 de fs. 3, las declaraciones de la representante legal de

VTR Mónica Gil Donoso de fs. 10 y respuesta de requerimiento de información básica comercial de VTR a Sernac de fecha 8 de septiembre de 2015 que rola a fs. 26, todos apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora adquirió la plena convicción que VTR como proveedor del servicio que ofrece, no respondió dentro del plazo legal el requerimiento de información efectuado por Sernac con fecha 4 de agosto de 2015 mediante Ordinario N° 000869, entregando la información con demora injustificada al no haberse acreditado por VTR que existió una razón poderosa y justificada que le permitiera a la denunciada explicar la ausencia de respuesta en tiempo y forma, alegando que la complejidad de su sistema operativo se lo impedía, sin haberse acreditado protocolo alguno que le demandara la necesidad de disponer de tiempos adicionales para cumplir con el requerimiento efectuado por Sernac, infringiendo, en consecuencia, VTR el artículo 58 letra g), habiendo dado respuesta al requerimiento de Sernac sólo con fecha 8 de septiembre de 2015 y corrigiéndola con fecha 9 de septiembre de 2015, como consta de fs. 26 a 30, razón por la cual se sancionará a VTR.

Noveno: Que, la denunciada no rindió pruebas suficientes tendientes a desvirtuar los hechos denunciados como tampoco la circunstancia de haberes otorgado por Sernac plazo adicional para su remisión, menos aún como se ha dicho, según manuales propios u otros documentos, que se encontraba impedida de entregar la información a tiempo porque debían activarse protocolos internos que le demandaban la participación de diversas áreas de su empresa para canalizar la información a entregar como ha alegado en su contestación de denuncia infraccional. A mayor abundamiento, el Ordinario N° 001067 de fecha 17 de septiembre de 2015 hace referencia al antecedente del Oficio N° 1019 de VTR de fecha 15 de septiembre de 2015, los que aparecen datados con fechas posteriores a la fecha en que VTR efectivamente presentó su respuesta extemporánea al requerimiento del ente fiscalizador, lo que no hace sino permitir a esta sentenciadora presumir que VTR pidió ampliación y reiteró dicha petición mediante los Ordinarios de fechas 15 y 17 de septiembre de 2015 para otros requerimientos y que finalmente aparece respondido con fecha 25 de septiembre de 2015 y recepcionado con fecha 26 de septiembre de 2015 según timbre de Sernac que rola a fs. 62 y 63 y que versa sobre requerimiento no sólo de las deficiencias del servicio de TV Cable e internet prestado con fecha 1 y 2 de agosto sino también las ocurridas el 29 y 20 de agosto de 2015, ésta últimas fechas no comprendidas en requerimiento del Ordinario N° 000869 de Sernac de fecha 4 de agosto de 2015; lo que resultaba inoficioso e ilógico, al haberse dado respuesta extemporánea al requerimiento de Sernac por VTR y que es ratificado por Sernac mediante Ordinario N° 001258 de 9 de noviembre de 2015 que rola a fs. 59 a 64.

Décimo: Que, la prueba no analizada en nada altera lo resuelto precedentemente.

Decimoprimer: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 58 letra g), 58, 24 y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

**Resuelvo:**

**En cuanto a lo infraccional**

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 4 y siguientes por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de VTR.

2.- Se condena a **VTR**, del giro de su denominación, R.U.T. N° 96.787.750-6, representada por Mónica Gil Donoso, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en 21 de mayo N° 477, de Arica; a una multa de **50 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** por demorar injustificadamente el otorgamiento y remisión al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que le sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial de los bienes y servicios que ofrezca al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, infringiendo el artículo 58 letra g) en relación con el artículo 58 y 24 de la Ley N° 19.496 que establece normas de protección a los derechos del consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal por **TREINTA DIAS** de reclusión nocturna.

3.- Se condena en costas a la parte denunciada.

Anótese, Notifíquese, Comuníquese y Archívese en su oportunidad.



Se resuelve pronunciada por doña **CORALI ARAVENA LEON**, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



*Laurente, Juan  
99*

Arica, dos de febrero de dos mil dieciséis.

**VISTOS Y TENIENDO, ADEMÁS, PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que con el objeto de contextualizar la discusión ha de tenerse presente que, la denunciada infraccionalmente, VTR Comunicaciones, ha deducido recurso de apelación en contra de la sentencia de veintisiete de noviembre del año 2015, dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de esta Ciudad, que acogió la denuncia infraccional deducida en su contra, por el Servicio Nacional del Consumidor, condenándola a una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales por demorar injustificadamente el otorgamiento y remisión a dicho Servicio de los antecedentes y documentación que le fue solicitada mediante ordinario N° 00869.

Dicho arbitrio se funda en dos capítulos. El primero, se refiere a que los elementos probatorio aportados por su parte permiten acreditar la debida o razonable justificación del retraso en que incurrió en la entrega de la información, y que en ningún caso, el de autos es un retraso injustificado, atendido la información requerida y el universo de personas a que ella se refería, por lo que en el plazo de días que le fue concedidos por Sernac, ni aun con mediana diligencia era posible cumplir con el requerimiento, por lo que era dable entender que la empresa a lo menos tardaría su respuesta a fin de entregar antecedentes debidamente detallados. Agrega que la justificación en este caso está dada, por tratarse de una empresa que siempre ha mantenido comunicaciones con Sernac, lo que se verificaría a través de un departamento regulatorio encargado de dar pronta respuesta a estos casos y que no es posible acreditar de qué manera intentaron dar pronta respuesta a la solicitud, pues el proceso giró en torno a coordinar, llamar, estructurar y preparar el mismo informe contenido en la carta de respuesta



de 8 de septiembre de 2015, además, de considerar que resultaba un hecho público y notorio que no era posible informar en el plazo establecido, por lo que correspondía relevarlo del peso de la prueba. En consecuencia, estima que, si bien su parte ha incurrido en retardo éste bajo ningún aspecto fue injustificado, por lo que, no se cumpliría el presupuesto legal que amerite su sanción.

La segunda línea argumental, se refiere a la omisión por parte del Tribunal de la instancia de considerar los elementos contenidos en el artículo 24 inciso final de la Ley 19.946 para la regulación de la multa, circunstancias o factores que el tribunal se encontraba obligado a considerar, como son que el denunciante no ha sufrido perjuicio alguno.

Solicita ser absuelta completamente de la multa y costas, o en subsidio, se rebaje conforme a derecho el monto de la multa.

**SEGUNDO:** Que como se desprende del tenor de la denuncia de fojas 4 y de la contestación agregada a fojas 22 y siguientes, y de las alegaciones que las partes han efectuado en estrado en la vista de la causa, en el caso en estudio, la discusión se circunscribe a dos tópicos:

- a) Si el informe que le fue requerido a VTR mediante Ordinario N° 000869, fue respondido dentro de un plazo que le fue prorrogado por el Servicio Nacional del Consumidor al efecto, y
- b) Si el retardo en que incurrió VTR en la entrega de la información que le fue requerida en virtud de lo dispuesto en los artículos 58 letra g) y 3° letra b) de la Ley 19.496, fue injustificado.

**TERCERO:** Que respecto de la primera temática referida, con la prueba rendida en autos, apreciada conforme a las reglas de la sana crítica, se encuentra establecido que la información solicitada mediante Ordinario N° 000869 de 04 de



*Q. E. W. J. W. W.*

agosto de 2015, sólo fue respondida por la denunciada, con fecha 08 de septiembre de 2015, esto es, habiendo transcurrido 30 días hábiles desde su requerimiento, y que la única prórroga de plazo solicitada por la denunciada VTR y concedida por el Sernac, se refiere a la información solicitada por Ordinario N° 001019 de 02 de septiembre de ese año.

**CUARTO:** Que si bien ninguna de las partes, acompañó a estos autos copia del ordinario N° 001019 de 02 de septiembre de 2015, por lo que su tenor no es posible dilucidar para estos sentenciadores, de la lectura del oficio Ord. 0001067 suscrito por la Directora Regional del Sernac de fojas 18, de la carta de 15 de septiembre de 2015 rubricada por la Jefa de Sucursal de VTR de esta ciudad, que rola a fojas 19, y del informe suscrito por la misma encargada, de 25 de septiembre de 2015, agregado a fojas 20, se desprende que la información que mediante dicho documento se requería decía relación, específicamente, con “las causas y acciones de mitigación ante la degradación del servicio de televisión en la comuna de Arica” en relación con “deficiencias e intermitencias, que dicen relación con la calidad de las imágenes transmitidas y lentitud en la velocidad de internet”, que se habrían presentado durante el mes de agosto de 2015 (1 a 2 y 29 a 30).

Por su parte, el requerimiento de información que dio origen a esta denuncia, de fecha 4 de agosto de 2015, aunque no señala una fecha de ocurrencia de los hechos, también da cuenta de deficiencias e intermitencias, referidas a las que dicen relación con la calidad de las imágenes transmitidas, y lentitud en la velocidad de internet, en virtud de lo cual, el Servicio requiere la información que en ella se precisa.



En consecuencia, no obstante tratar ambos oficios de información relacionada o incluso complementaria, atento el tenor del Ord. N° 000869, la empresa denunciada se encontraba intimada a cumplir con tal requerimiento en el plazo fijado, y en cualquier caso, habiendo advertido la dificultad que alega le significada recabar dicha información, le correspondía arbitrar las medidas tendientes a requerir –dentro del plazo fijado originalmente- su prórroga o aplazamiento, tal como lo hizo respecto del Ord. 001019.

A mayor abundamiento, es la propia Ley 19.496, la que impone a los proveedores de servicios la obligación de proporcionar al Sernac los antecedentes y documentación que les sean solicitados dentro del plazo que determine el respectivo requerimiento, so pena de aplicarse la sanción que el inciso penúltimo del artículo 58 prevee, para los casos de negativa o demora injustificada.

Conforme lo expuesto, solo cabe concluir que la información que le fue requerida a VTR mediante Ordinario N° 000869, no fue proporcionada dentro del plazo concedido por el Servicio Nacional del Consumidor, sin que se hubiese concedido prórroga al efecto.

**QUINTO:** Que habiéndose establecido que la denunciada VTR, incurrió en retardo en la entrega de la información que le fue requerida en virtud de lo dispuesto en los artículos 58 letra g) y 3° letra b) de la Ley 19.496, para decidir sobre la existencia de la infracción, corresponde analizar si este retardo o demora puede calificarse o no de injustificada.

Sobre el particular, y no habiendo dado contenido el legislador a tales conceptos, conviene atender primero a una interpretación gramatical de los mismos. El diccionario de la Real Academia de la Lengua, define demora, como "la tardanza en el cumplimiento de una obligación desde que es exigible".



*Quito uno  
por*

Respecto de la voz injustificada, solo señala, "no justificado (a)", por lo que, aparece necesario remitirse al verbo justificar, en que en una de sus acepciones se señala "Probar algo con razones convincentes, testigos o documentos".

De lo expuesto, es posible colegir que la demora injustificada implica la tardanza o retraso en el cumplimiento de una obligación sin razones convincentes que expliquen dicha dilación.

**SEXTO:** Que en este orden de ideas, al considerar además el elemento lógico, resulta inconcuso que el legislador al reglamentar en el artículo 58 las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, especialmente la de la letra g), ha perseguido dotarlo de herramientas que permitan fortalecer su función fiscalizadora y ampliar sus atribuciones para requerir información más detallada y adicional a la comercial básica, para el cumplimiento de sus diversos fines, lo que se garantiza sólo estableciendo la obligatoriedad en la entrega de la información en los plazos que el servicio establezca.

**SEPTIMO:** Que el proveedor denunciado, no ha dado razones convincentes que expliquen la dilación o retardo en la entrega de la información que se le requirió mediante Ord. 000869, pues si bien argumentó que los antecedentes debieron ser remitidos a la ciudad de Santiago al denominado "Centro de Operaciones" que debía efectuar el análisis exhaustivo y pormenorizado de los hechos a fin de evacuar el informe solicitado, no es menos cierto, que nada de ello fue acreditado por la denunciada, obrando a ese respecto sólo el testimonio de doña Mónica Gil Donoso, Jefa de Sucursal de la oficina de Arica, quien se limitó a señalar que "la solicitud fue enviada a Santiago ya que es donde se encuentra la Gerencia General", sin efectuar mención alguna a los complejos procedimientos



que refiere el acápite II de la contestación de fojas 22 y acápite III del recurso agregado a fojas 72 y siguientes.

Sin perjuicio de lo anterior, no parece razonable que procedimientos internos de la denunciada, obstaculicen el ejercicio de las facultades propias del servicio como ha ocurrido en la especie.

**OCTAVO:** Que en relación con la falta de aplicación de los elementos contenidos en el artículo 24 inciso final de la Ley 19.946 para la regulación de la multa que alega el recurrente, ha de precisarse que constituyendo la de la especie una infracción para la cual se ha establecido una sanción específica en el artículo 58 letra g), ha de estarse para la regulación de la multa a las circunstancias previstas en el inciso final de dicho artículo, esto es, el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación.

**NOVENO:** Que no habiéndose establecido en autos que la denunciada ha obtenido beneficio económico con motivo de la infracción investigada ni que sea reincidente en la infracción, y constando por otra parte, que ha existido reconocimiento de los hechos básicos que dieron origen al requerimiento de información, se procederá a moderar la multa en los términos que se dirá en lo resolutivo de esta sentencia.

Por las anteriores consideraciones, normas legales citadas y lo dispuesto en los artículos 58 de la Ley N° 19.496 y 31 y 32 de la Ley N° 15.231, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de veintisiete de noviembre de dos mil quince,



*Quinto de los 102*

escrita a fojas 65 a 70, **con declaración**, que se reduce la multa por ella impuesta a 25 Unidades Tributarias Mensuales.

Se confirma, en lo demás apelado, la referida sentencia.

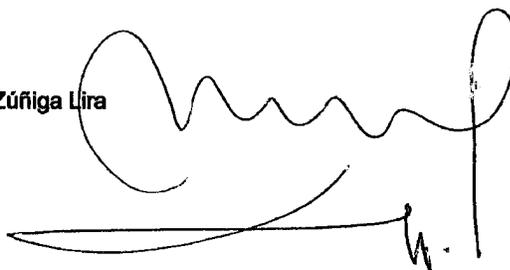
No se condena en costas de la instancia por haber tenido la denunciada, motivo plausible para alzarse.

Redacción de la Fiscal Judicial Subrogante señora Paulina Zúñiga Lira.

Regístrese y devuélvase.

**Rol N° 69-2015 Policía Local.**

Sra. Paulina Zúñiga Lira



Sr. Carlos Ruiz Larral

Pronunciada por la Primera Sala de esta Corte de Apelaciones, presidida por la Ministra doña María Verónica Quiroz Fuenzalida, la Fiscal Judicial (S) doña Paulina Zúñiga Lira y el Abogado Integrante, don Carlos Ruiz Larral. No firma la Ministra señora María Verónica Quiroz Fuenzalida no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo de la presente causa por encontrarse con feriado legal. Autoriza el Secretario (S) don Alexis Castillo Herrera.

En Arica, a dos de febrero de dos mil dieciséis, notifiqué por estado diario la resolución que antecede.

