

Providencia, a veintidós de abril de dos mil catorce.

VISTOS:

La denuncia formulada el 13 de septiembre de 2013, en lo principal de la presentación de fojas 17, por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por Rodrigo Andrés Martínez Alarcón, Director Regional Metropolitano (S), contra TELEFÓNICA CHILE S.A., representada por Roberto Muñoz Laporte, ambos domiciliados en Avenida Providencia 111, comuna de Providencia, por faltar al deber de seguridad y de profesionalidad, en relación a la contratación no autorizada de servicios, su posterior cobro improcedente y negligencia mostrada en la solución del conflicto, infringiendo con ello lo dispuesto por los artículos 3 inciso primero letras a) y d) y 23 inciso primero. Fundan la denuncia en el hecho del cual tomaron conocimiento a partir del reclamo efectuado por Luciano Córdova Rodríguez, quien manifestó que el 5 de mayo de 2013, con motivo de las alertas dadas a través de los medios de comunicación respecto de contrataciones fraudulentas efectuadas por terceros, acudió a una sucursal de Telefónica Chile S.A. y constató una deuda asociada a su nombre por una serie de servicios no contratados por él; que dichos servicios se encuentran asociados a una línea telefónica y estaban siendo entregados en un domicilio que él desconoce; que la denunciada, en respuesta al requerimiento efectuado por el consumidor, señaló que habían ingresado el reclamo por suplantación de identidad y se encontraba pendiente la respuesta del área especialista; se agrega que con su actuar, Telefónica Chile S.A. habría infringido el derecho a la libre elección de bienes y servicios, que implica que el proveedor prestará los servicios cuando este último expresamente los contrate para sí y en dicha contratación procurará aplicar medios eficaces para comprobar la identidad del consumidor y la manifestación inequívoca de su voluntad; que asimismo existiría una falta de seguridad por parte de la denunciada, tanto para la adquisición del servicio, como



para la comprobabilidad de la identidad y domicilio del cliente y también porque en el caso de impugnarse un servicio no contratado, no existen protocolos eficientes de respaldo para dar respuestas a dichas impugnaciones.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que en la audiencia de conciliación, contestación y prueba, cuya acta rola a fojas 55 y siguientes, la parte de Sernac, ratificó la acción entablada, solicitando fuere acogida, con costas, y Telefónica Chile S.A. la contestó, mediante escrito agregado a fojas 42, argumentando primeramente la falta de legitimidad activa del denunciante, puesto que no consta que entre el reclamante y el proveedor exista una relación de consumo, toda vez que Luciano Córdova no se registra como suscriptor del servicio telefónico que la denunciada presta; que en subsidio, se alegó la inexistencia de la infracción, fundado en que el 6 de mayo de 2013 se recibió el reclamo presentado por Luciano Córdova Rodríguez, por una supuesta suplantación de identidad respecto de una línea telefónica, desconociendo la contratación y goce del servicio Trío Hogar asociado a la misma línea telefónica, prestado por la compañía en un domicilio de Cerro Navia; que en dicha oportunidad, se aceptó a tramitación el reclamo iniciando un procedimiento de verificación de fraude, para tomar las medidas correspondientes; que el 15 de mayo de 2013 el afectado ingresó a Sernac un reclamo fundado en los mismos hechos, a lo que el 20 de mayo del mismo año ellos respondieron que ya se había iniciado el procedimiento de verificación de fraude; que en definitiva, el 5 de junio de 2013 el reclamo por suplantación de identidad fue acogido y el 19 de junio del mismo año se dio de baja la línea telefónica asociada al Rut de Luciano Córdova y el día 29 del mismo mes y año se emitieron las respectivas notas de crédito correspondientes a los cobros por los meses de marzo y abril de 2013; agrega que, por lo anterior, el reclamante nunca tuvo que pagar por ese concepto, no habiendo existido menoscabo alguno a su respecto; que lo señalado por el Sernac en cuanto a que a la fecha de presentación de la denuncia, 13 de septiembre de 2013, no habría existido solución al reclamo presentado por el consumidor, es



falso, puesto que la línea había sido dada de baja y emitidas las notas de crédito correspondientes en el mes de junio de dicho año; precisa que, los hechos que fundan la denuncia fueron solucionados con anterioridad a la fecha de la presentación de la misma ante el tribunal; añade, que tanto Luciano Córdova como Telefónica Chile S.A. han sido víctimas de un hecho que reviste la calidad de delito, más que una relación de consumo, puesto que ambos reconocen no tener vínculo jurídico oneroso y que han sido víctimas del actuar delictual de un tercero, que utilizando artimañas, logró hacerse pasar por el denunciante y contrató los servicios "Trío Hogar", los que fueron prestados por Telefónica Chile S.A. y que no serán pagados por nadie; concluye, indicando que la denunciada no ha faltado al deber de profesionalidad del artículo 24 de la Ley 19.496, ni ha vulnerado los derechos contemplados en el artículo 3 letras a) y d), así como tampoco ha infringido el artículo 23 del mismo cuerpo legal, puesto que no ha habido un actuar negligente, ni menoscabo al consumidor, por las razones ya indicadas.

2.- Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó los documentos que rolan de fojas 1 a 16 y la denunciada, los agregados de fojas 47 a 54, ninguno de los cuales fue objetado por la respectiva parte contraria.

3.- Que analizando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se concluye:

a.- Que el Sernac denuncia que Telefónica Chile S.A. habría infringido las normas de la Ley 19.496, faltando al deber de seguridad y de profesionalidad al permitir la contratación no autorizada de servicios y su posterior cobro, hechos de los cuales habría tomado conocimiento en virtud del reclamo formulado por Luciano Córdova .

b.- Que de los propios dichos de Telefónica Chile S.A. y de la documentación aportada por ésta, se desprende que Luciano Córdova Rodríguez fue suplantado al momento de suscribir un contrato con la denunciada, habiendo



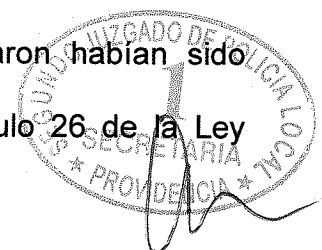
sido su Rut asociado a una línea telefónica y a servicios prestados en un domicilio que no le correspondía.

c.- Que si bien la denunciada reclama la falta de legitimación activa puesto que Luciano Córdova no tenía la calidad de consumidor y no se encontraba ligado a Telefónica Chile S.A. con contrato alguno a la fecha de presentación de la denuncia, a juicio del sentenciador, la alegación es improcedente, puesto que Luciano Córdova no tiene la calidad de parte en este proceso y la denuncia fue presentada por el Servicio Nacional del Consumidor en el ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 58 de la Ley 19.496.

d.- Que no obstante Telefónica Chile S.A. argumenta que a la fecha de presentación de la denuncia, el contrato en el cual Luciano Córdova fue suplantado, había sido dejado sin efecto, se habían emitido las notas de crédito pertinentes y que no habría existido menoscabo para el consumidor, no es menos cierto que el consumidor sí se vio afectado por un contrato que él no consintió y que, si bien no pagó suma alguna, sus antecedentes personales se vieron asociados a una deuda que él no contrajo, además de haber tenido que efectuar los reclamos pertinentes ante la propia denunciada y ante Sernac, habiendo transcurrido dos meses entre su reclamo y la solución definitiva del caso.

4.- Que en consecuencia, a juicio del sentenciador, Telefónica Chile S.A. incurrió en la infracción que se le imputa, toda vez que actuando con negligencia, causó un menoscabo al consumidor, permitiendo que éste fuera suplantado en la contratación de una línea telefónica y servicios asociados y, después de efectuado el reclamo pertinente, demoró un mes en acogerlo y luego, más de tres semanas en dar una solución definitiva al problema, dando de baja los servicios y emitiendo las notas de crédito respectivas.

5.- Que, a mayor abundamiento, respecto a lo señalado por la Telefónica Chile S.A., en cuanto a que a la fecha de presentación de la acción por parte del Servicio Nacional del Consumidor, los hechos que la motivaron habían sido subsanados, se debe tener presente lo dispuesto por el artículo 26 de la Ley



19.496 que confiere un plazo de 6 meses contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva, para iniciar las acciones que persigan la responsabilidad contravencional, plazo que ha respetado la denunciante.

6.- Que, sin perjuicio de lo anterior, la circunstancia que los hechos que motivaron la denuncia fueron subsanados por la denunciada aún antes del inicio del presente juicio, será tomada en consideración para aplicar a Telefónica Chile S.A., una multa reducida en su monto.

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

SE DECLARA:

Que se acoge la denuncia de fojas 17 sólo en cuanto se condena a TELEFÓNICA CHILE S.A., ya individualizada, a pagar una multa de 15 U.T.M. (quince Unidades Tributarias Mensuales) por actuar con negligencia, causando un menoscabo al consumidor, al permitir que éste fuera suplantado en la contratación de una línea telefónica y servicios asociados y, después de efectuado el reclamo pertinente, demorar casi dos meses en dar una solución definitiva al problema, la que se rebaja a 8 U.T.M. (ocho Unidades Tributarias Mensuales) atendido lo expuesto en el sexto considerando.

Anótese y notifíquese.

Rol 30.640-H

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTINEZ CAMPOMANES.

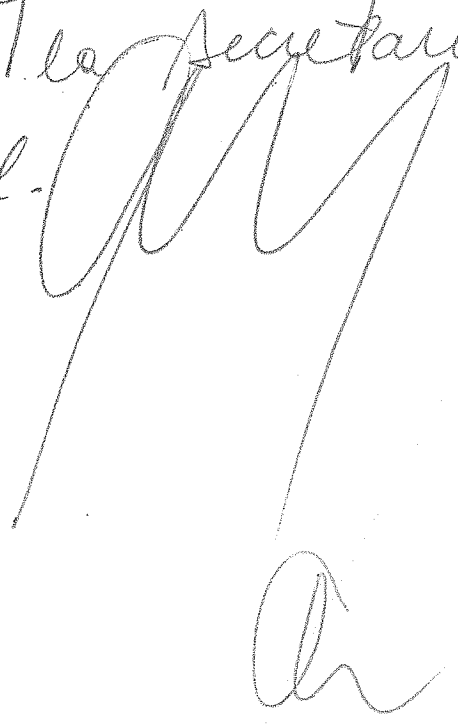
SERETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.



Providencia, once de noviembre de
do mil catorce.

Certifíquese lo que
corresponde por la Secretaría.
del Tribunal.

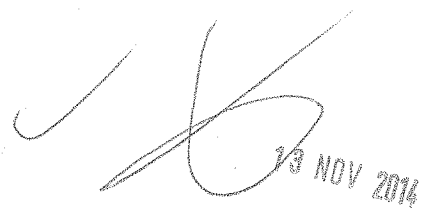
Rol 30640-H.



cc.

Anabalon

Lobos



13 NOV 2014

Certifico: Que han transcurrido los plazos
que la ley señala para la interposición de
recursos má que estos hayan sido hechos
valer en los partes.

Providencia,

14 NOV. 2014

