

Providencia, a veinte de mayo de dos mil dieciséis

### VISTOS

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 30 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado legalmente por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, contra **TELFÓNICA CHILE S.A.**, y también contra **TELFÓNICA MÓVILES DE CHILE S.A.**, representadas legalmente por Roberto Muñoz Laporte, ignora profesión u oficio, domiciliado en Av. Providencia N°111, comuna de Providencia, por infracción a lo establecido en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que el Servicio Nacional del Consumidor realizó una investigación denominada "Estudio sobre la información que proporcionan los proveedores de comercio electrónico en Chile desde la perspectiva de la protección al consumidor", cuyo objeto era corroborar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad que la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece.

La importancia del estudio radicaba en las características del comercio electrónico, donde no existe una relación presencial, sino que a distancia, es por esta razón que la información que deben proporcionar los proveedores, de dicho rubro, debe cumplir con estándares mínimos, que se consideran como básicos para proteger al consumidor.

El denunciante señala que elaboró parámetros mínimos informacionales, los que se basan en el artículo 3 letra b de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y que deben estar presentes en la página web de cada proveedor de ventas en línea.

Como resultado de dicho estudio se constató que las denunciadas no cumplieron con su deber de informar el nombre de su representante legal, lo que resulta ser fundamental en la identificación de las empresas, y dicha omisión reflejó desconocimiento de sus obligaciones, y por lo tanto, falta de



19.496, solicitando se condene a la denunciada 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 siguientes con la asistencia de todas las partes. La parte de Servicio Nacional del Consumidor ratificó su denuncia.

2.- La parte denunciada contestó por escrito a fojas 62 y siguientes, señalando básicamente:

- Que la denuncia es improcedente e infundada, ya que no existe infracción alguna a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- Que se han encargado de entregar a los consumidores toda la información necesaria para que estos últimos manifiesten su voluntad en forma libre e informada, al momento de contratar algún servicio.
- Que en su página web se encuentra toda la información referente a productos, precios, condiciones de contratación e información de la compañía.
- Que el objetivo de la sección "Aviso Legal" es dar a conocer las condiciones de acceso y regulación de la página web [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl), y en la sección "Quiénes Somos", se da a conocer la información referente al representante legal y también la estructura jerárquica de ambas empresas.
- Que en las memorias anuales de 2014, de ambas empresas denunciadas, se encuentra individualizado el representante legal, Roberto Muñoz Laporte.
- Que con el fin de mejorar la comunicación e información proporcionada, se incorporó en la sección "Aviso Legal", el nombre del representante legal.

Por lo anterior, solicita el rechazo de la denuncia y que ésta última sea declarada como temeraria, con citación.

3.- Que la parte de Servicio Nacional del Consumidor acompañó los siguientes documentos:

- Impresiones de pantalla, de la sección Aviso Legal de la página web de

Inteligencia, Observatorio de Publicidad y Prácticas Comerciales, de abril de 2015, el cual enumera los aspectos considerados como buenas prácticas laborales, entre ellos se encuentra la identidad de la empresa, sobre este último punto, el informe expone que se cumpliría con dicho aspecto: "si se consigna de forma accesible y expedita un domicilio físico, teléfono y correo electrónico de contacto, e identificación de Representante Legal".

4.- Que la parte de Telefónica Chile S.A y Telefónica Móviles Chile S.A acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- Copia simple de memoria anual de 2014, de Telefónica Chile S.A y de Telefónica Móviles Chile S.A, rolantes a fojas 71 a 77, dicho documento fue obtenido de la sección Quienes Somos de su página web, en ellos se establece el nombre completo, profesión y cédula de identidad, del gerente general de ambas compañías, Roberto Muñoz Laporte.

- A fojas 78 y 79 rola impresión de la sección de la página web de Movistar, Aviso Legal, la que da cuenta que se agregó el nombre del representante legal de ambas empresas.

Que dichos documentos fueron objetados por la contraria, argumentando que son copias simples, que no constan que sean originales, además no figura la denunciada suscribiéndolos, recepcionándolos con timbre, firma u otro distintivo que de algún tipo de certificación o credibilidad, objeción que el sentenciador no acoge, ya que los documentos fueron obtenidos del mismo modo y lugar que los acompañados por la parte que formula la objeción, esto es la página web de la denunciada, además cualquier persona puede acceder a ellos a través de dicho sitio web.

5.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que efectivamente la información referente al representante legal de las denunciadas no se encontraba en la sección Aviso Legal, al momento del estudio efectuado por el Servicio Nacional del Consumidor, sin embargo, no hubo incumplimiento de las normas citadas, ya que dicha información, estaba

disponible en la sección Quienes Somos del mismo sitio web, específicamente en las memorias anuales del año 2014 de cada empresa, donde se le individualiza de manera completa.

- Que la parte de Telefónica Chile S.A y Telefónica Móviles Chile S.A, agregó a la sección Aviso Legal, el nombre completo de su representante legal, por lo que en la actualidad dicha individualización se encuentra en dos secciones de la página web de las denunciadas.

6.- Que en consecuencia, el sentenciador, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos junto a los demás de autos, concluye que no se encuentran acreditados los hechos fundantes de la denuncia materia de la presente investigación, y por consiguiente, no hará lugar a ella.

7.- Que respecto de la solicitud de declarar la denuncia como temeraria, el sentenciador no la acogerá, debido a que la parte denunciante tuvo motivo plausible para litigar.

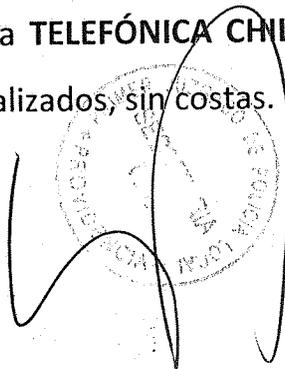
Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgado de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos; y, 3, 12, 13, 24, 28 y 35 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SE DECLARA**

Que no ha lugar a la denuncia deducida en lo principal del escrito de fojas 30 por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** contra **TELEFÓNICA CHILE S.A.** y **TELEFÓNICA MÓVILES DE CHILE S.A.**, antes individualizados, sin costas.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL Nº 34.178-11-2015**



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

C.A. de Santiago

Santiago, ocho de marzo de dos mil diecisiete.

A los escritos folios 91514, 83822, 88749 y 88749: téngase presente.

**Vistos:**

**Se confirma** la sentencia de veinte de mayo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 90 y siguientes, dictada por el Primer Juzgado de Policía Local de Providencia.

**Regístrese y devuélvase.**

N°Trabajo-menores-p.local-1811-2016.

Pronunciada por la **Duodécima Sala** de esta ltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señor Patricia Liliana González Quiroz e integrada por la Ministra señora Jenny Book Reyes y el abogado integrante señor Jorge Norambuena Hernández.

PATRICIA LILIANA GONZALEZ  
QUIROZ  
MINISTRO  
Fecha: 08/03/2017 12:17:44

JENNY MARTA BOOK REYES  
MINISTRO  
Fecha: 08/03/2017 12:24:36

JORGE BENJAMIN NORAMBUENA  
HERNANDEZ  
ABOGADO  
Fecha: 08/03/2017 12:11:44

SERGIO GUSTAVO MASON REYES  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 08/03/2017 13:54:46



01631515787522

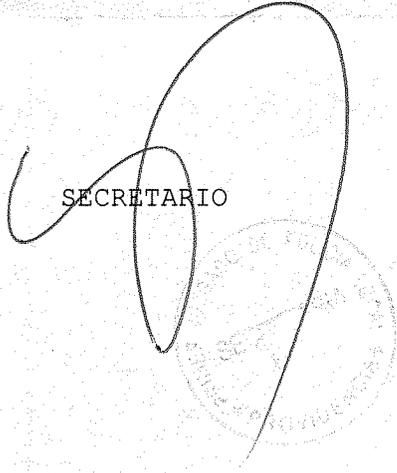
PROVIDENCIA, 12 de ABRIL de 2017

17 ABR 2017

Notifico a Ud. que en el proceso N° 034178-11-2015 se ha dictado con fecha , 12/04/2017 la siguiente resolución :

VISTOS,  
CÚMPLASE

SECRETARIO



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

ROL N°034178-11-2015  
CERTIFICADA N°

SEÑOR

DON(A)

APODERADO DE

Calle **TEATINOS**

Block

Villa

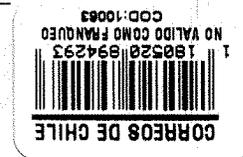
**LUENGO PEREZ JUAN CARLOS**

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

001640

N°333

Comuna de **SANTIAGO**



Casa/Dpto. **P 2**

CDP - 34  
2017  
A DEPARTAMENTO  
R 2017  
EPOSCHILE  
A ENTREGA