

Segundo Juzgado de Policía Local

de Providencia

Providencia, a veintitrés de enero de dos mil catorce.

VISTOS:

La denuncia de 13 de noviembre de 2012, formulada en lo principal del escrito de fojas quince, por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante SERNAC, representado por Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, Director(s) Regional Metropolitano, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N°333, piso 2, comuna de Santiago, contra TELEFÓNICA CHILE S.A., representada legalmente por Cristóbal Cuadra Court, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados en Providencia N°111, comuna de Providencia, por infringir los artículos 3 letra a), 12, 23 y 43 de la Ley 19.496, 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 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, detectó que la denunciada infringió en reiteradas ocasiones las disposiciones aludidas; que tomó conocimiento a partir del reclamo formulado por Naldi Chiang Orellana, quien se percató que estaba siendo víctima de cobros improcedentes; que se dio cuenta que le estaban cobrando dos servicios adicionales que no habían sido contratados por ella, al recibir la cuenta emitida con fecha 1º de junio de 2012; que éstos correspondían a la suma de \$6.000 por la Fundación Regazo” y \$882 por el servicio “231 Suite Antivirus Firewall Parental”; que en junio de 2011, la consumidora ya había sido objeto de cobros improcedentes por parte de la misma empresa; que la respuesta dada por la denunciada cuando se le dio traslado, les parece insuficiente, puesto que Telefónica no se hace responsable de su negligencia al momento de efectuar cobros por servicios no contratados, ni ofrece medidas de reparación adecuadas y oportunas, sino que evade su responsabilidad, señalando que no puede dar de baja este servicio, por corresponder a otras plataformas comerciales, de manera



que también se ve infringido el artículo 43 de la Ley 19.496, que hace responsable al proveedor que actúa como intermediario en la prestación de un servicio, en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales; que así, estaría claro que la denunciada cobró a Naldi Chiang servicios que ella nunca contrató, lo que constituiría una infracción a uno de los derechos básicos e irrenunciables, cual es, la libre elección del bien o servicio; que por lo tanto, se formula la presente denuncia, por estar comprometidos los derechos de los consumidores, quienes confían en la diligencia y responsabilidad de la empresa; que la Ley N°19.496 se construye sobre la base de un pilar esencial, cual es, que toda empresa, grande, mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en un mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, tomando los resguardos necesarios para evitar deficiencias que afecten la calidad del servicio o de los productos que son ofrecidos a los consumidores; finalmente, indica, que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores son de responsabilidad objetiva, lo que significa que no requieren de dolo, ni culpa en la conducta del infractor para acreditar la respectiva infracción, bastando el hecho constitutivo de ella para que se configure y en definitiva, solicita se condene a la empresa denunciada por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, con expresa y ejemplar condena en costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en rebeldía de Telefónica Chile S.A.

2.- Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas uno a catorce.

3.- Que a fojas ciento veintisiete rola el acta de la audiencia de reproducción del disco compacto agregado en autos, que indica en primer lugar, que éste contiene dos archivos de audio, agregando a continuación, que se escucha un llamado telefónico de Naldi Chiang a la Fundación Regazo, reclamando por un



cobro que se le realiza desde junio de 2012 por \$6.000, lo que le causa extrañeza a Miriam Villanueva, telefonista de la Fundación, quien la atiende, porque en su pantalla aparece un cobro de \$3.000, pero después de revisar el total de lo descontado, se da cuenta que éste equivale a la suma de \$42.000 y le dice que a partir de ese día, 20 de febrero de 2013, a las 9:20 horas, el teléfono 22025041 quedaría desvinculado. Que la Sra. Chiang solicita la devolución de lo descontado y la funcionaria le pide sus datos. A continuación Naldi Chiang solicita que se le deposite en su cuenta corriente del Banco de Chile la suma de \$42.000, prometiéndole Miriam Villanueva que dicha cantidad estaría depositado en su cuenta el viernes 22, recomendándole que debe estar atenta a las próximas boletas, porque podría estar ya efectuada la facturación a la fecha de su llamado y que en ese caso, ya no puede dar una orden a la compañía telefónica para impugnar el valor. Finalmente, la Sra. Chiang le hace presente todos los reclamos registrados en la página de la fundación, a lo que la telefonista responde, que debido a todos los problemas del sistema empleado en la campaña telefónica, en que “muchas veces los niños presionaban las teclas”, ésta fue suspendida por la Fundación Regazo.

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

a) Que el SERNAC denunció a Telefónica Chile S.A. por cobrar a Naldi Chiang, a través del estado de cuenta, dos servicios adicionales que ella no había contratado: \$882 por el servicio “231 Suite Antivirus Firewall Parental” y \$6.000 por la “Fundación Regazo”.

b) Que lo anterior consta en el detalle de la cuenta telefónica emitida con fecha 1º de julio de 2012, en cuya letra D.- “Otros Servicios Empresa”, que se encuentra dentro del ítem N°6, denominado “Otros Servicios”, se cobra a Naldi Chiang Orellana por dichos conceptos.

c) Que la carta enviada por el coordinador de reclamos al SERNAC, que rola a fojas cinco, de 6 de junio de 2011, da cuenta de la versión de la denunciada



al respecto. Sin embargo, en ella aparecen de manifiesto una serie de inconsistencias en cuanto a las fechas señaladas para las distintas gestiones que se realizaron, puesto que todas se refieren a acciones llevadas a cabo durante el año 2012, en circunstancias que dicha carta tiene una data de un año antes y de haber un error en la fecha de emisión de la misma, tampoco habría claridad, toda vez que, salvo la diligencia realizada con fecha 16/05/2012, las otras dos serían, o bien del mismo día que se remitió la carta o de un mes después.

d) Que de acuerdo a lo expresado en la carta aludida, la titular de la línea, Naldi Chiang, habría habilitado el servicio de suite de seguridad el día 24 de julio de 2012, pero lo que resulta aún más curioso, es que la renta mensual del servicio reclamado habría quedado sin costo, el 6 de junio de dicho año, es decir, según lo expresado por la denunciada, el servicio habría sido modificado antes de ser habilitado.

e) Que lo señalado precedentemente se contrapone también con lo indicado en la carta de fojas cuatro, emitida por la misma persona, quien, esta vez con fecha 26 de junio de 2012, manifiesta que no es posible realizar la baja de los servicios, por corresponder a otras plataformas comerciales.

f) Que habiendo dejado constancia de dichas irregularidades, cabe señalar, que el reclamo relativo al servicio de suite de seguridad, fue, según manifiesta la denunciada a fojas cinco, acogido de manera parcial.

g) Que a juicio del Tribunal, el hecho de acogerse el reclamo de la clienta, pone de manifiesto o denota un reconocimiento tácito de un servicio deficiente por parte de quien suscribe la carta en referencia.

h) Que en cuanto al cobro de \$6.000 por parte de la Fundación Regazo, debemos señalar en primer lugar, que Telefónica Chile S.A. no compareció a la audiencia de estilo, por lo que no rindió prueba alguna tendiente a desvirtuar las imputaciones contrarias, tanto la relativa al cobro analizado en las letras precedentes, como la que aquí se discute.



i) Que si bien el servicio que presta la empresa denunciada se restringiría a la facilitación del estado de cuenta para efectos de recaudar un determinado aporte, ello no implica que pueda desentenderse de realizar dicho servicio específico de manera correcta y de acuerdo con las instrucciones impartidas, en este caso, por la Fundación, lo que no fue acreditado en estos autos.

j) Que en definitiva, el Tribunal estima, que Telefónica Chile S.A. no podía eximirse de responder a Naldi Chiang, en su calidad de proveedor intermediario de un servicio, sin perjuicio de su derecho de repetir contra la Fundación Regazo.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1º 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 23, 43 y 50 A de la Ley 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

Que se condena, con costas, a "TELEFÓNICA CHILE S.A.", ya individualizada, a pagar una multa de 20 UTM. (Veinte Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, puesto que, actuando con negligencia en la prestación de un servicio, causó un menoscabo a Naldi Chiang, al cobrar, a través de su estado de cuenta, por dos servicios que no fueron contratados.

Anótese y notifíquese.

Rol 26.429-H

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

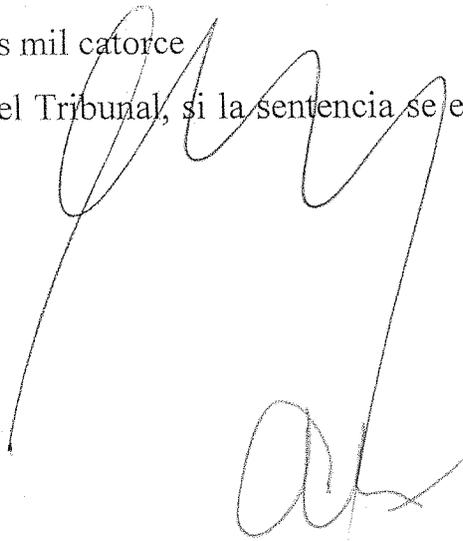
SECRETARIA SUBROGANTE, DOÑA BÁRBARA ALID CORDERA.



PROVIDENCIA, cuatro de abril de dos mil catorce

Certifíquese, por la Secretaria del Tribunal, si la sentencia se encuentra ejecutoriada.

Rol 26429-H

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

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, 4 de abril de 2014.

A smaller handwritten signature in black ink, appearing to be the same person as the one above.

SECRETARIA

