

Temuco, catorce de mayo de dos mil quince.

**VISTOS:**

Don Edgardo Marcelo Lovera Riquelme, abogado, Director Regional de la Araucanía del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y en su calidad de representante legal, con domicilio en Bulnes N°52, de Temuco, ha interpuesto denuncia en contra de VTR BANDA ANCHA CHILE SPA, representada por Jeanette Becher Fernández, gerente de local, o quien haga las veces de tal, , domiciliada en calle Antonio Varas 832 de Temuco, pues esa repartición pública ha tomado conocimiento de un hecho que constituye infracción a la Ley de Protección al Consumidor, pues el 2 de septiembre de 2014, don Andrés Esteban Bazan Montana (en adelante el consumidor) ingresa un reclamo administrativo a través de su portal de internet, denunciando que el 28 de julio de 2014, solicitó telefónicamente la modificación del plan de internet, que mantenía contratado con la denunciada, que consistía en el aumento de megas, de 20 a 80; sin embargo, el servicio nunca fue modificado, a pesar de que en la facturación aparecía la modificación del plan y se cobraba como tal. Es por ello que el consumidor se contacta con la denunciada, quien le informa que debieron activar una opción desde la plataforma, para que el modem pudiera funcionar según lo acordado, lo que nunca ocurrió, es por esto que el consumidor solicita la reposición de lo pagado por el servicio que no fue entregado, frente a lo cual la denunciada se niega, argumentando que no se solicitó con anterioridad. Por ello interpuso reclamo administrativo ante el Servicio, solicitando otorgar el servicio y la rebaja del monto acordado, frente a lo cual la denunciada no da ninguna respuesta, demostrando el real desinterés de dar solución al problema planteado por el consumidor, constituyendo estos hechos una clara infracción a la LPC, por lo que en uso de la atribución contenida a en el artículo 58 letra g) de la ley 19.496, interpone esta denuncia. Considera infringidos los artículos 3 letra b), 12, 23 y 25 inciso primero, que reproduce, por lo que termina solicitando la aplicación del máximo de las multas que la ley señala para cada una de las infracciones.

Que, la denunciada, representada por el abogado don Juan Andrés Varas Fuenzalida, contestó en el comparendo de fojas 59, señalando que todos ellos son parcialmente efectivos y por tanto ninguno de ellos puede ser considerados infracciones que ameriten las multas máximas que solicita la parte denunciante. Si bien es cierto su representada infringió algunas de las citadas normas, en cuanto a no dar respuesta oportuna de los reclamos planteados por el cliente afectado, no es efectivo que haya suspendido los servicios contratados por él, ni haya infringido los términos contractuales. Antes bien, por errores que no resultan razonables, ni muy explicables, sistemáticamente no se cumplió con la solicitud planteada por él, en orden a aumentar la

velocidad de internet contratada y en base al mismo error, sí se inició el cobro del servicio que no se entregó. No obstante, su representada siempre ha estado dispuesta a enmendar dicho involuntario error y reconocido que ha generado estos inconvenientes, solicita absolver a su representada de los cargos que se le imputan o sancionarla en términos que estime el Tribunal.

### **CONSIDERANDO**

**1º)** Que, el Servicio Nacional del Consumidor, a través de su Director Regional don Edgardo Lovera Riquelme, ha interpuesto denuncia por infracción a la ley 19.496, en contra de VTR BANDA ANCHA CHILE S.A., por cuanto a través de un reclamo administrativo de don Andrés Esteban Bazán Montana, tomó conocimiento que este consumidor, por vía telefónica, contrato el aumento de megas en su plan de internet, servicio que no le fue modificado en la forma convenida, no obstante que sí se le facturaba el cobro. La empresa denunciada, ante el Reclamo interpuesto en dicho Servicio, no da ninguna respuesta, por lo que conforme al artículo 58 letra g) de la ley 19.496, denuncia para que el proveedor sea sancionado con el máximo de las multas por las infracciones a los artículos 3º letra b), 12, 23 inciso primero y 25 de la ley antes citada.

**2º)** Que, el abogado que ha comparecido en representación de la denunciada, don Juan Andrés Varas Fuenzalida, ha señalado que los hechos son ciertos parcialmente, solicitando su absolución o aplicación de multas que el Tribunal considere, pues si bien su representada infringió algunas de las citadas normas, no es efectivo que haya suspendido los servicios y lo sucedido se debe a errores que no resultan razonables ni explicables, se cobró por el aumento de velocidad y no se otorgó el servicio, pero su parte se ha encontrado llana a enmendar dicho involuntario error.

**3º)** Que, en consecuencia, encontrándose reconocido por el representante de la denunciada que se cobró por el cambio de velocidad contratada, sin que se prestara el servicio, ello por errores que califica de no razonables ni explicables, resultan ser una actuación negligente que escapa al deber de profesionalidad a que está obligado todo proveedor, que causa menoscabo al consumidor, desde que se le cobra por un servicio que no se le presta en la forma contratada, infringiendo con ello el artículo 12 y 23 inciso primero de la ley 19.496, sancionándose, en todo caso, como una sola infracción pues se trata de un solo hecho que cumplen con el tipo de ambas normas. No existe infracción al artículo 3º letra b), pues la conducta de la denunciada no constituye esa falta de información que prescribe la norma, ni al artículo 25, pues el servicio no se ha suspendido, paralizado o dejado de prestar, sino que se ha otorgado, pero no en la nueva forma contratada.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 12, 23 y 50 y siguientes de la ley N° 19.496, 358 del Código de Procedimiento Civil y 2314 y siguientes del Código Civil **SE DECLARA:** Que, se acoge, la denuncia interpuesta por **Edgardo Lovera Riquelme, Director Regional y Representante Judicial del Servicio Nacional del Consumidor Región de la Araucanía,** y en contra de **VTR BANDA ANCHA CHILE SPA** representado por doña Jeanette Becher Fernández, a la que se le condena como autora de infracción al artículo 23 de la ley 19.496, al pago de una multa de treinta unidades tributarias mensuales y al pago de las costas de la causa.

Si la infractora retardare el pago de la multa sufrirá, su representante, por vía de sustitución y apremio la de reclusión nocturna por el tiempo que corresponda, la que no podrá exceder de 15 noches, de conformidad a lo dispuesto en el art.23 de la ley 18.287.

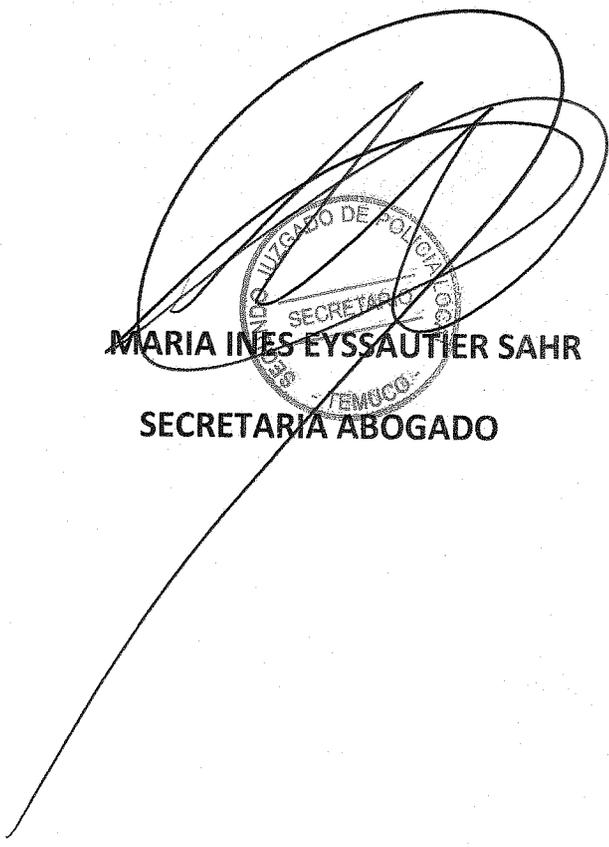
Tómese nota en el Rol N°46.254-Y. Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

30 utn.  
c/ costas

**CERTIFICO:** que la copia que antecede es fiel a su original.

Temuco, 14 de mayo de 2015.



**MARIA INES EYSSAUTIER SAHR**

**SECRETARIA ABOGADO**



TEMUCO, 14 DE MAYO DE 2015



Foja: 90

Noventa

C.A. de Temuco

Temuco, veintiséis de abril de dos mil dieciséis.

Se regulan las costas personales de la instancia en la suma de \$250.000 (doscientos cincuenta mil pesos). Póngase en conocimiento de las partes y téngase por aprobadas si no fueren objetadas dentro de tercero día.

Rol N° Policía Local-116-2015 (pvb).

**Sra. Aravena**

**Sra. Román**

**Sr. Neculmán**

**Pronunciada por la Tercera Sala**

Presidenta Ministra Sra. Cecilia Aravena López, Fiscal Judicial Sra. Tatiana Román Beltramin y abogado integrante Sr. Marcelo Neculmán Muñoz.

En Temuco, veintiséis de abril de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

C.A. de Temuco

Temuco, catorce de abril de dos mil dieciséis.

**VISTO:**

Atendido el mérito de autos, **SE CONFIRMA, con costas**, la sentencia de fecha catorce de mayo de dos mil quince, escrita a fojas 63 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° Policía Local-116-2015 (pvb).

**Sra. Aravena**

**Sra. Román**

**Sr. Bravo**

**Pronunciada por la Tercera Sala**

Presidenta Ministra Sra. Cecilia Aravena López, Fiscal Judicial Sra. Tatiana Román Beltramin y abogado integrante Sr. Claudio Bravo López.

En Temuco, catorce de abril de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.