

Copiapó, dieciséis de diciembre de dos mil quince.

f. Mentuani / 29  
pago de multa  
SECCIONADO JUZGADO DE POLICIA LOCAL

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1)** Que en lo principal de la presentación de fojas 8 rola denuncia infraccional presentada por doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE** en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** señalando que atendido lo dispuesto en el artículo 58 g) de la ley 19.496 interpone denuncia infraccional en contra de **MOVISTAR S.A., Rol Único Tributario N° 96.806.980-2,** representada legalmente por don **ALEX ROSAS PINTO,** domiciliados ambos en esta ciudad calle O'Higgins N° 531. Narra como hechos fundantes de la denuncia que el Sernac tomó conocimiento a partir del reclamo efectuado por el Sr. **ALEXIS PERRIN PEÑA** el día 14 de julio de 2015, registrado bajo el número R2015C451082 que en el mes de mayo del mismo año, dicho consumidor recibió un llamado de la denunciada informándole de una deuda vencida bajo el concepto de plan de servicios que supuestamente tenía contratada con la empresa, situación que el consumidor desconoce absolutamente indicando que solo tiene un celular con línea de prepago Movistar desde hace mucho tiempo. Que en respuesta al reclamo que por este hecho interpuso el cliente ante el Sernac, la reclamada responde que: *"Según sus sistemas el cliente desde el mes de mayo de 2015 mantenía habilitado el plan Salta Multi L con un cargo fijo de \$6.990."* Que en la misma respuesta señala que con fecha 4 de junio de 2015 se realiza el término del plan y la migración del número a la modalidad prepago donde además proceden a descontar la boleta ya facturada, pero respecto de las indemnizaciones pedidas por el consumidor, la empresa no efectúa compensaciones a sus clientes, pese a ello ofrecen disculpas y un recargo de la línea celular pre pago con \$15.000 como mera liberalidad. Agrega la denunciante que resulta complejo entender porque la empresa no entrega información sobre la modalidad y condiciones bajo las que supuestamente efectuó la contratación el consumidor y la manifestación del consentimiento por parte del cliente Sr. PERRIN. Por el contrario, solo se limita a informar la fecha en que según sus registros y sistema esto habría acontecido, no relatando ningún tipo de detalle de los datos anteriormente mencionados, mucho menos haciéndose cargo o cuestionando el desconocimiento por parte del consumidor de la contratación de tal servicio. Que los hechos expuestos no solo dicen relación con un actuar negligente de la empresa que al momento de convenir contratos con sus usuarios no verifica supuestos mínimos como son el consentimiento de éste, identidad del consumidor, claridad de información entregada, pretendiendo excusarse por su actitud deficiente señalando que "ellos no efectúan compensaciones con los clientes" cuando es evidente que la facturación y posterior cobro se deben a

4. tuute / 30  
POLICIA LOCAL  
SEGUNDO

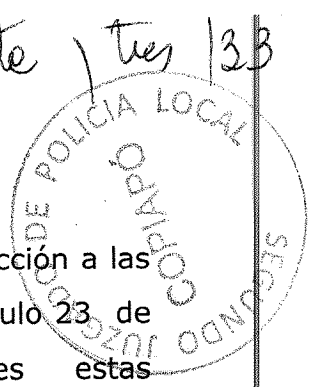
deficiencias en el sistema de contratación que posee la empresa. Agrega que los hechos narrados y por los cuales se deduce la denuncia constituye infracción al artículo **3 inciso primero letra a)** norma que consagra el derecho básico e irrenunciable a la libre elección del bien o servicio. Esa disposición se encuentra indubitadamente infringida toda vez que la denunciada dio por celebrada la contratación del plan "SALTA MULTI L (QUD)" con el cliente, sin que concurriera la voluntad de éste en dicha contratación. Que prácticamente le impuso al consumidor del caso sub lite una relación jurídica onerosa culpa de un actuar negligente del propio Sr Perrin, toda vez que, como señala la respuesta emitida por la "Dirección Gestión de Clientes" desconocen cualquier tipo de obligación al respecto, arguyendo haber reiteradamente establecido contacto, sin éxito, con el cliente. Agrega la denunciante que la ley junto con consagrar el derecho a la libre elección del bien o servicio, prohíbe cualquier presunción en contrario al señalar que: "*El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo.*" Que respecto de la suscripción del plan "SALTA MULTI L (QUD)" en la cuenta del consumidor no se hacen cargo del desconocimiento de su contratación que alega el cliente, ni otorga antecedentes de la contratación. Que por ende no cabe sino concluir que la empresa MOVISTAR S.A. desvirtúa la norma en comento dado que, en ningún caso la negligencia del consumidor o diligencias posteriores del proveedor extinguen las exigencias de un acuerdo de voluntades libre, espontáneo y cierto, consagradas en el derecho común y reforzadas por las normas que rigen la relación de consumo, y que en el caso sub lite el Sr. Perrin nunca ha exteriorizado su voluntad dirigida a contratar determinado servicio, específicamente el plan "SALTA MULTI L (QUD)", aceptando en el caso las diversas ofertas de servicio que ofrece la empresa Movistar S.A. Que igualmente los hechos narrados constituyen infracción al **artículo 3 inciso primero letra b)** que establece el derecho a la información veraz y oportuna, a este respecto Movistar S.A no satisface las obligaciones que le impone la relación de consumo, a saber, entregar una información completa de los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes del mismo. La norma citada impone una serie de obligaciones al proveedor en beneficio del consumidor que buscan morigerar la disparidad material que presentan las partes y que respecto del derecho a una información veraz y oportuno impone al proveedor la obligación de entregar información suficiente del bien o servicios ofrecidos cada vez que el consumidor tome un decisión. Dicha obligación no se encuentra cumplida y recae sobre Movistar S.A. la carga de la prueba según lo dispone el artículo 1698 inciso 1º del Código Civil. Luego sostiene que la denunciada igualmente infringió el **artículo 23 inciso primero**, toda vez que el proveedor de autos

f. tuute  
131  
DE POLICIA  
COPIA  
DE  
OCTUBRE

ha actuado con manifiesta negligencia en la prestación del servicio causando un menoscabo al consumidor, especialmente de índole extrapatrimonial. En efecto, la negligencia de la denunciada resulta evidente al considerar que ésta no ha sido capaz de detectar el fraude alegado en estos autos, circunstancia que revela la carencia de la debida diligencia en la contratación de los servicios. Al respecto resulta indubitado que sobre las empresas que realizan su giro comercial a través de mecanismos de contratación masiva recae el deber de entregar un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales de las contratación de los servicios ofrecidos, sin que se pueda sino concluir que la denunciada ha actuado con negligencia en la prestación del servicio, toda vez que no ha implementado los mecanismos certeros de policitud ni otorga al consumidor un procedimiento de aceptación de la misma conforme a las normas establecidas en la ley. Por ultimo, solicita que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la ley 19.496 se aplique al infractor una multa de 50 UTM por las infracciones cometidas al artículo 3 letras a) y b) y la misma sanción para la contravención al artículo 23. Por el primer otrosi solicita de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 58 de la ley 19.496 se le tenga por parte en la causa. Por el segundo otrosi, acredita su personería para actuar por el Sernac; por el tercer otrosi acompaña los documentos que indica, por el cuarto otrosi asume el patrocinio de causa, y por el quinto otrosi solicita designación de receptor ad.hoc. **2)** A fojas 16 se resuelven las peticiones contenidas en la presentación de fojas 8, acogiéndose la denuncia a tramitación. **3)** A fojas 22 la denunciante efectúa una presentación, en lo principal rectifica el nombre del representante legal de Movistar S.A., por el primer otrosi solicita se fije nuevo día y hora para la audiencia y por el segundo otrosi solícita designación de un nuevo receptor, proponiendo a don Víctor López Peralta, peticiones que son acogidas a fojas 23. **4)** A fojas 25 atestado rectorial que da cuenta de haberse notificado al representante legal de la denunciada. **5)** A fojas 26 se lleva a efecto la audiencia decretada con la sola asistencia de la denunciante y en rebeldía de la denunciada, teniendo el tribunal por ratificada la denuncia y por efectuados los descargos en rebeldía de la contraparte. No se produce conciliación. Se recibe la causa a prueba fijándose el punto sustancial, pertinente y controvertido. La denunciante ratifica los documentos agregados de fojas 1 a 7, teniéndose por acompañados con citación, salvo los que emanan de la contraparte que se tiene por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, las partes no rinden prueba testimonial. **6)** A fojas 27 se certifica respecto de las diligencias pendientes. **7)** A fojas 28 se cita a las partes a oír sentencia.



f. tante / tres / 33



Posteriormente señala que los hechos denunciados constituyen infracción a las disposiciones de los artículos 3 inciso primero letras a) y b) y artículo 23 de la ley 19.496, señalando los motivos legales por los cuales estas disposiciones habrían sido infringidas, lo que no se reproduce por haberse hecho latamente en lo expositivo de esta sentencia.

**SEGUNDO:** Que, la denunciada no concurrió a la audiencia pese a estar válidamente emplazada, motivo por el cual el Tribunal tuvo por efectuados los descargos en su rebeldía.

**TERCERO:** Que, la denunciante para acreditar sus dichos acompañó los documentos que se agregaron de fojas 1 a 7 consistentes en: **a)** Fojas 2 reclamo N° R 2015C4510823 efectuado por don Alexis Perrin Peña ante el Sernac con fecha 14 de julio de 2015, en dicho documento señala que su reclamo guarda relación con la suscripción involuntaria y arbitraria de un plan de servicios con la compañía denunciada Movistar S.A. de lo que se enteró a través de un llamado telefónico efectuado por la misma Compañía en el mes de mayo de 2015 informándosele de una deuda vigente que mantenía por un plan de servicios, hecho que rebatió inmediatamente toda vez que su número siempre ha permanecido como prepago, que en caso alguno consintió que éste fuese incluido como plan y que luego de exponer los hechos recibió las disculpas del caso informándole que sería eliminado o excluido del plan que nunca contrató; que sin embargo en el mes de julio de 2015 recibió cobro del plan no contratado en un documento enviado a su domicilio bajo el número 191381079, sin obtener respuesta, razón por la cual dedujo el reclamo ante el Sernac. Por último como solución solicita indemnización de los daños ocasionados por haber sido incorporado por la Cía. en forma involuntaria a un plan de servicios asociado a su número de prepago; **b)** Carta respuesta enviada por Movistar S.A. al Director Regional del Sernac en respuesta al reclamo R2015C451082 en ella se señala que analizados los registros el cliente figura desde el 10 de mayo de 2015 con un plan habilitado denominado Salta Multi L (QUD) con un cargo fijo de \$6.990 y un costo de \$90 por minuto, que sin embargo el cliente desconoce esta contratación que aparece en los registros. Que se verifica el hecho y el 4 de junio se realiza el término de plan y la migración del número a la modalidad prepago, quedando pendiente de facturación la boleta N° 19.1318079 (período de facturación desde el 12 de mayo de 2015 al 04 de junio de 2015) por un monto de \$5.412, la cual fue rebajada a través de una nota de crédito por el mismo monto la que fue emitida el día 23 de junio de 2015. Que referente a la indemnización solicitada por el cliente, la empresa no realiza compensaciones

f. tuute y cuete 34  
COPIADO  
SEGUNDO JUZGADO DE POLIZIA LOCAL

a sus clientes, habiéndose tratado en reiteradas oportunidades contactarse con éste sin resultados positivos. Que ofrece sus disculpas por los inconvenientes que esta situación le pudo haber ocasionado, haciendo presente que la empresa trabaja diariamente en las mejoras del servicio entregado al cliente y a modo de atención comercial se realiza una recarga de \$15.000 a su línea, con una vigencia de 30 días. Sostiene finalmente que se ha decidido rechazar la solicitud del cliente entendiéndose que el rechazo; se refiere a la petición de las indemnizaciones referidas en el reclamo. **c)** A fojas 4 boleta electrónica N° 191381079 por la suma de \$5.413 correspondientes al periodo del 12 de mayo de 2015 al 4 de junio de 2015; **d)** A fojas 3 nota de crédito electrónica N° 7128941 de fecha 12 de junio de 2015, en ella se consigna "*Esta nota de crédito no es un cobro, es una rebaja al documento 191381079*".

**CUARTO:** Que la denunciada no acompañó prueba documental tampoco rindió prueba testimonial.

**QUINTO:** Que, antes de entrar al fondo del asunto es necesario verificar e identificar si se configura en la especie la relación entre proveedor y consumidor conceptos definidos en el artículo 1° de la ley 19.496. De acuerdo a dicha definición y a los documentos agregados a la causa, efectivamente nos encontramos en presencia de dicha relación siendo aplicable para resolver la materia puesta en conocimiento del tribunal por el Servicio Nacional del Consumidor la ley 19.496 Sobre protección a los Derechos de los Consumidores.

**SEXTO:** Que, del mismo modo es necesario verificar si la denunciada **MOVISTAR S.A.** conforme lo descrito en el libelo de denuncia, ratificado en la audiencia indagatoria, contrato con el consumidor **PATRICIO PERRIN PEÑA** con fecha 10 de mayo de 2015 el plan denominado "Salta Multi L (QUD)" asociándolo a su número de prepago, y en el evento que esto hubiese ocurrido, modalidades y condiciones bajo las cuales el cliente efectuó la contratación así como la manifestación de su consentimiento.

**SEPTIMO:** Que, los hechos que motivaron el reclamo efectuado por el Sr Perrin al Sernac y la posterior denuncia que por los mismos efectuara el Servicio ante este Tribunal se acreditaron con lo expuesto en la carta respuesta entregada por la denunciada al Sernac y agregada a fojas 1. En dicho documento y aun cuando el proveedor no reconoce expresamente los hechos denunciados, tácitamente si lo hace al señalar "*que la empresa con fecha 4 de junio de 2015 efectuó unilateralmente el término del plan*

f. tute 1000/35  
COPIA  
SERVICIO DE POLICIA LOCAL  
COPIA

reclamado migrando del numero telefónico a la modalidad prepago, que la facturación por el periodo 12/05/2015 al 04/ 06/ 2015 fue rebajada con una nota de crédito por el mismo monto facturado la que se emitió el 23 de junio de 2015, circunstancias que se encuentran acreditadas en el proceso con los documentos analizados en el considerando tercero, ofreciendo además el proveedor en la misiva su disculpas al cliente por los inconvenientes que la situación le ocasionó, comunicando que a modo de atención realizará una recarga de \$15.000 a la línea prepago del cliente con una vigencia de 30 días.

**OCTAVO:** Que, analizando esta sentenciadora conforme a las normas de la sana critica tal como lo ordena el articulo 14 de la ley 18.287 los documentos acompañados por la denunciante al proceso y que no fueron objetados por la contraparte, tratándose por lo tanto de documentos indubitados, debe llegar a la conclusión que efectivamente el proveedor infringió el articulo 3 inciso 1º letra a) de la ley 19.496 desde el momento que dio por celebrado la contratación del plan Salta Multi L (QUD) con el consumidor sin que haya concurrido la voluntad de este ultimo en dicha contratación e igualmente incurrió en la infracción a que se refiere el articulo 23 de la misma ley, ya que actuando negligentemente, sin contar con la autorización del cliente le impuso un plan telefónico sin implementar, como bien lo señala la denunciante, los mecanismos certeros de plicitación, sin otorgar al consumidor un procedimiento de aceptación de la misma conforme las normas establecidas en la ley vulnerada, razón por la cual corresponderá que la denuncia sea acogida y la denunciada sancionada en la forma que se señalará en lo resolutivo.

Por estas consideraciones, y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 18.287; artículos 3 inciso 1º letra a); 23 y 24 de la ley 19.496

**SE RESUELVE:**

1º Que, **SE ACOGE** la denuncia infraccional interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en lo principal del libelo de fojas 8, en consecuencia se **CONDENA** a la denunciada **MOVISTAR S.A.** representada para estos efectos por don **ALEX ROSAS PINTO** al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha efectiva de pago por haber incurrido en infracción a los artículos 3 inciso primero letra a) y 23 de la ley 19.496. Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de la sentencia sufrirá el representante legal de la condenada o

f. tutela 2015/36  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE COPIAPO

quien lo subrogue o remplace en sus funciones, por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

**NOTIFIQUESE.**

**Rol N° 4101/2015/**

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapo. Autoriza doña **XIMEN OLIVARES ARAYA**, Secretaria (S).

