



Del Rol N° 82.451-2016.-

Coyhaique, a veinticinco de mayo del dos mil diecisiete.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fs. 11 y siguientes comparece don FRANCISCO JAVIER IGNACIO MONTERO BARROS, C.I. N° 13.019.636-5, chileno, Ingeniero Mecánico domiciliado en Lote A3, Kilometro 2 camino a Balmaceda (casilla N° 300-Coyhaique) de esta ciudad y comuna, , interponiendo denuncia infraccional a la ley N° 19.496, en contra de TELEFONICA CHILE S.A. y/o TELEFONOICA MÓVIL CHILE S.A., ignora RUT, representada por el administrador o jefe de local de la denunciada, en los términos dispuestos en el artículo 50 letra C de la ley N° 19.496, con domicilio en Paseo Horn N° 85 de Coyhaique. Funda su denuncia en el hecho de que, con fecha 28 de Abril de 2016, el denunciante ingresó a dependencia del proveedor denunciado con objeto de contratar un plan e televisión satelital, donde al momento de presentar su documento de identidad, se le señaló que no podía contratar ningún producto porque no alcanzaba el puntaje adecuado para dichos efectos. Así, expone el denunciante, ante su consulta se le señala que no cumplía con el perfil de cliente para contratar dichos productos y que debía tener alguna mora o Dicom por lo que se le presenta dicho inconveniente. Luego, ante su insistencia de hablar con el o la encargada de local se le dio respuesta negativa por cuanto, si el sistema arrojaba dicha conclusión no había otra respuesta.

Ante tal situación, con fecha 29 de abril de 2016 el denunciante realizó reclamo ante el SERNAC donde en primer a instancia la denunciada con fecha 20 de mayo de 2016 rechaza su requerimiento señalando falazmente que no cuentan con factibilidad técnica para prestar el servicio requerido. Agrega que dichas aseveraciones no resultan ciertas en tanto su domicilio ya había contado con antelación con el servicio de televisión satelital, tanto con la denunciada como asimismo con otras empresas que prestan similar servicio; por ello con fecha 26 de Julio de



2016, el denunciante vuelve a realizar requerimiento administrativo en contra de la denunciada por intermedio de Sernac, quienes responden con fecha 4 de agosto de 2016. Indica finalmente que la denunciada habría cambiado sus criterios de contratación por cuanto con fecha 21 de marzo de 2016 se le permitió por la misma, contratar un plan de internet móvil, el que fue devuelto por el consumidor, por mal funcionamiento del servicio; indicando en consecuencia que su solicitud e contratación de televisión satelital fue rechazado sin mediar solicitud de ningún antecedente.

Por lo anterior y precias citas legales, solicita el consumidor denunciante se condene a la denunciada al máximo de las multas que la ley del rubro dispone, más la devolución de la suma de \$47.990, más reajustes e intereses; todo con costas;

Que a fojas 19 el Servicio Nacional del Consumidor se hace parte del proceso, por intermedio de su apoderada Sra María Francisca Ortiz Oberg;

Que a fojas 33 y siguientes, la denunciada formula descargos a la denuncia de autos; exponiendo en lo pertinente que efectivamente con fecha 28 de abril de 2016 el denunciante requirió el servicio de contratación de plan de televisión satelital, indicando que este se requería en su domicilio y, en tal contexto y dada la obligación de todo proveedor de entregar una información oportuna y veraz a los consumidores, la asesora comercial de su sucursal evaluó de acuerdo a sus políticas comerciales, los antecedentes del cliente, el cual no satisfacía éstas; siéndole comunicada tal situación de forma inmediata al denunciante, no existiendo en primer término la discriminación aludida. Agrega a mayor abundamiento que su empresa no cuenta con plantas de asignación en dicho sector (sic) siendo deficiente en tal contexto la viabilidad técnica, lo que igualmente fue transmitido al consumidor. Finaliza sus defensas exponiendo que fue el mismo denunciante quien expresamente señala que con fecha 21 de marzo de 2016 contrató un plan de internet móvil, a pesar de la insistencia de su representada que la factibilidad técnica de dicho lugar era deficiente, y a los dos días después de haber contratado lo devolvió debido a la mala calidad de la señal;



5 /

Que en lo principal del escrito de fojas 40 comparece el apoderado de la denunciada, doña Viviana Olivos Leyton, contestando formalmente la denuncia de autos; reconociendo que la ejecutiva de atención a clientes que atendió al denunciante evaluó comercialmente a éste, procedimiento que se realiza con todos los clientes y que se encuentra consagrado en sus políticas comerciales. Así, realizada la referida evaluación, el consumidor denunciante no cumplía con éstas, lo que fue comunicado oportunamente. Así, tales argumento, expone la denunciada, logran demostrar que en caso alguno se actuó de forma discriminatoria en contra del consumidor denunciante; fundamentos que, unido a las citas legales que expone, lo llevan a solicitar el rechazo de la denunciada deducida, con costas;

Que a fojas 47 y siguientes se llevó a efecto audiencia de comparendo de estilo, con la comparecencia de los denunciantes, y de la apoderada de la denunciada; rindiéndose prueba documental y testimonial;

Que se declara cerrado el procedimiento, trayéndose estos autos para resolver y;

CONSIDERANDO:

En materia de tachas:

PRIMERO: Que el servicio nacional del consumidor, dedujo la tacha fundada en el artículo 358 N° 5 del C. de Procedimiento Civil, en contra de la testigo presentada por la denunciada; en atención a que ésta sería trabajadora de la parte denunciada, restándole la imparcialidad necesaria para ser ponderado por el Tribunal; lo que fuere controvertido por la parte denunciada en tanto expone que la testigo no es trabajadora del proveedor sino que de otra empresa y que dado a que fue la testigo quien atendió inicialmente al denunciante, su testimonio resulta de suyo relevante el esclarecimiento de los hechos;

SEGUNDO: Que el artículo 358 N° 5 del C. de Procedimiento Civil dispone que son inhábiles para declarar *los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio*; y en tal



sentido más allá de exponer que se encuentra contratada por una tercera empresa -Atento- lo cierto es que tal y como responde la testigo, presta servicios en dependencia del proveedor denunciado y, aun más allá, tal como reconoce la propia apoderada en su defensa a la tacha deducida, 0 fue la testigo quien atendió al consumidor denunciante, es decir, se constituyó en el nexo entre el proveedor y el consumidor; todo lo cual si bien a priori le pudiere restar imparcialidad a su relato, lo cierto es que no inhabilita en forma absoluta el testimonio entregado; en tanto no existe la dependencia que esgrime la incidentante, al tenor de la disposición inicialmente citada;

En materia infraccional:

TERCERO: Que conforme al mérito de la denuncia y las alegaciones realizadas en sus defensas por la denunciada a fojas 33 y siguientes, como asimismo en la presentación de fojas 40 y siguientes; se constata que son hechos no controvertidos; a) Que el señor Francisco Montero Barros, concurrió con fecha 28 de abril de 2016, a dependencias de la denunciada para efectos de contratar el servicio de televisión satelital; b) Que el requerido servicio no pudo ser contratado, por negativa del proveedor;

CUARTO: Que ante tales asertos, la controversia se centra en el hecho de si, los motivos que tuvo el proveedor para negar la contratación del servicio de televisión requerido por el consumidor, resultan constitutivas de infracción a la normativa dispuesta en la ley N° 19.496; en específico a lo dispuesto en el artículo 3° letra c) del citado cuerpo legal;

QUINTO: Que de las probanzas rendidas en el proceso por las partes, ponderadas todas conforme a las reglas de la sana crítica; puede concluirse que, con antelación a los hechos que generan la denuncia incoada en autos; el consumidor denunciante mantuvo efectivamente contratado el servicio de televisión con el proveedor denunciado, lo que fluye de la documental de fojas 45 y 46 no objetada;

SEXTO: Que, por otro lado, las defensas esgrimidas por la denunciada resultan discordantes con los elementos probatorios



acompañados al proceso, en tanto su teoría del caso se centra en que su actuar se ajustó a las políticas comerciales, de las cuales no hay antecedente alguno en el proceso; y que la negativa a prestar el servicio solicitado por el señor Montero Barros, se fundaba precisamente en la incapacidad técnica de prestar tal servicio dado su domicilio; lo que no condice con la documental acompañada por el consumidor, singularizada en el basamento que precede; como asimismo con las respuestas que conforme a la documental agregada a fojas 6, en la etapa administrativa se le otorgó al reclamo del consumidor y que dicen relación con filtros de índole netamente comercial y no técnicos,

SÉPTIMO: Que a mayor abundamiento, la declaración de la testigo presentada por el propio proveedor, da cuenta que no se pudo acceder a la contratación de servicios por parte del señor Montero Barros por "...no cumple con el puntaje necesario para ello...", sin embargo no da razones de sus dichos en tanto desconoce en qué se basa el puntaje aludido, sin perjuicio de haber indicado previamente en su testimonio que no tiene que ver con el incumplimiento de sus obligaciones. Así, y en lo que respecta a la factibilidad técnica, si bien la testigo indica que ella varía mes a mes, en su declaración expone que en el caso del denunciante, no se trató de temas de factibilidad técnica;

OCTAVO: Que del análisis de las probanzas anteriores, no cabe sino concluir que no existen razones objetivas o al menos suficientemente fundadas para no acceder por parte del proveedor, a la contratación solicitada ya que, en resumen, los fundamentos aducidos en lo que respecta a la factibilidad técnica no aparecen como tales; como tampoco aquellas que digan relación con los antecedentes comerciales; aspectos ambos que no encuentran correlato con las aducidas "políticas comerciales" de la empresa denunciada, en tanto estos últimos parámetros no quedan ni aun esbozados al no haber elementos probatorios que digan relación con ella y; visto lo establecido en los arts. 13 y 55 de la Ley 15.231; 14, 17, 28 y siguientes de la Ley 18.287; artículos 3°, 12, 23, 24, 50 letras C y D de la Ley

Nº 19.496;



SE DECLARA:

1° Que no se hace lugar a la tacha deducida por la apoderada del Servicio Nacional del Consumidor a fojas 48;

2° Que **ha lugar** a la denuncia infraccional de contenida en lo principal del escrito de fojas 11 y siguientes, condenándose en consecuencia a la denunciada TELEFÓNICA CHILE S.A., representada por doña CAROLINA BERRIOS RAMÍREZ, en su calidad de jefa de local; al pago de una multa a beneficio municipal de 5 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, equivalentes en dinero efectivo a la fecha de pago. Sino pagare la multa impuesta, la representante del infractor deberá cumplir por vía de sustitución y apremio quince días de reclusión nocturna en el centro penitenciario que corresponda;

3° Que no se condena en costas, por no haberse generado en los términos del artículo 139 del C. de Procedimiento Civil.-

Regístrese, notifíquese, cúmplase y, en su oportunidad, archívese.-

Dictada por el Juez Titular, Abogado Juan Soto Quiroz;
Autoriza el Secretario Titular, abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez;

