

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO

Temuco, veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete.

VISTOS:

- Que a fojas 1 y siguientes de autos, rola denuncia infraccional interpuesta en resguardo del interés general de los consumidores, por doña **CLAUDIA CECILIA PAINEMAL ULLOA**, abogada y representante judicial del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DE LA ARAUCANÍA**, en contra del proveedor **CLARO CHILE S.A., RUT N° 96.799.250-K**, representado por su Jefe de Local, doña **Gabriela Hortensia Gutiérrez Gutiérrez**, ambos domiciliados en avenida Alemania 0890 de Temuco, sosteniendo la contravención de los artículos 3°, 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496, así como del artículo 35 inciso 1° del Decreto 18 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, y solicitando la imposición del máximo de las multas contempladas por las disposiciones legales citadas, con costas.
- Que a foja 47 de autos, se da cuenta de la notificación legal del proveedor denunciado en el proceso.
- Que a fojas 50 y siguientes de autos, se da cuenta de la celebración de la audiencia de contestación y prueba que procede en este tipo de juicio, ocasión en que la parte denunciada contesta la denuncia contravencional, allanándose y solicitando se condene al mínimo legal, o eventualmente, se la absuelva, sin hacer petición en relación con las costas. Que en el comparendo de estilo, las partes del juicio no rinden prueba alguna.
- Que a foja 50 de autos, el Tribunal decreta autos para resolver lo infraccional.

CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que a fojas 1 y siguientes de autos, rola denuncia infraccional interpuesta en resguardo del interés general de los consumidores, por doña **CLAUDIA CECILIA PAINEMAL ULLOA**, abogada y representante judicial del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DE LA ARAUCANÍA**, en contra del proveedor **CLARO CHILE S.A., RUT N° 96.799.250-K**, sosteniendo que la práctica comercial de no informar adecuadamente acerca de la forma de operar de la garantía legal, de condicionar el ejercicio del derecho de la triple opción de garantía legal, al ingreso del equipo al servicio técnico, así como comercializar el servicio de suministro telefónico con servicio de roaming habilitado, constatadas con fecha 30 de junio de 2016 por Ministro de Fe de este Servicio Público,

contravienen los artículos 3°, 20, 21 y 23 de la Ley N° 19.496, así como el artículo 35 inciso 1° del Decreto 18 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, por lo que luego de extensas consideraciones, termina solicita condenar al infractor al máximo de las multas contempladas en el citado cuerpo legal, con ejemplar condena en costas.

SEGUNDO.- Que a fojas 51 y siguientes de autos, el abogado de la parte denunciada, don **FERNANDO JAVIER MIRANDA CERDA**, contesta la denuncia infraccional mediante minuta escrita que se tuvo como parte integrante de la audiencia de contestación y prueba que procede en este tipo de juicios, allanándose a la denuncia interpuesta en contra de **CLARO CHILE S.A., RUT N° 96.799.250-K**, y solicitando se condene al mínimo legal, o eventualmente, se la absuelva, sin hacer petición en relación con las costas.

TERCERO.- Que en razón de lo anterior, de acuerdo con los artículos 78 y 313 del Código de Procedimiento Civil, y lo especialmente dispuesto por el artículo 59 bis inciso 4° de la Ley N° 19.496 en relación con el Acta de Ministro de Fierrolante a fojas 17 y siguientes de autos, y para efectos de la resolución del proceso, el Tribunal deberá establecer que no se encuentran controvertidos por las partes los siguientes hechos sustanciales y pertinentes:

A.- Que **CLARO CHILE S.A., RUT N° 96.799.250-K**, en relación con la comercialización de planes de suministro telefónico móvil con equipo, no informa adecuadamente acerca de los derechos que tiene el consumidor si el equipo asociado al plan falla antes de los 3 meses de contratado, y que por el contrario, informa 12 meses de garantía del fabricante, cambio de equipo previo paso por servicio técnico, 10 días para cambio por falla del equipo.

B.- Que **CLARO CHILE S.A., RUT N° 96.799.250-K**, en relación con la comercialización de planes de suministro telefónico móvil con equipo, establece como requisito para el ejercicio del derecho de la triple opción de garantía legal el ingreso del equipo al servicio técnico.

C.- Que **CLARO CHILE S.A., RUT N° 96.799.250-K**, en relación con la comercialización de planes de suministro telefónico móvil con equipo, lo hace con servicio de roaming habilitado.

CUARTO.- Que en relación con el primero y segundo de los hechos asentados por ambas partes del juicio, el Tribunal declara que más allá de lo postulado por la parte denunciante, tal práctica comercial se traduce desde el derecho, en la no entrega de información veraz a los consumidores, acerca de una característica relevante de los bienes y servicios que comercializa, esto es, los verdaderos

términos en que opera el ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 de la Ley N° 19.496, de modo que este accionar no controvertido de **CLARO CHILE S.A., RUT N° 96.799.250-K**, se traduce en la contravención del **artículo 3° letra b) de la Ley N° 19.496**.

QUINTO.- Que respecto del tercer hecho asentado por ambas partes del juicio, el Tribunal declara que este es un claro evento de enrolamiento negativo, en que abusando de los altos costos de transacción con que el mercadeo masivo grava a los sujetos consumidores, el proveedor impone la contratación no consentida de un servicio asociado al suministro telefónico, sin que tal prestación adicional de roaming internacional de comunicaciones telefónicas y mensajería o de datos, sea susceptible de ser aceptada o rechazada en cada caso y esté consignada por separado en forma específica, circunstancia que vulnera la disposición sectorial invocada, pero especialmente el derecho a la libre elección de los consumidores, de modo que este accionar no controvertido de **CLARO CHILE S.A., RUT N° 96.799.250-K**, se traduce en la contravención del **artículo 3° letra a) de la Ley N° 19.496**.

SEXTO.- Que a partir de lo anterior, resulta notorio y no controvertido, que en la comercialización de planes de suministro telefónico móvil con equipo, **CLARO CHILE S.A., RUT N° 96.799.250-K**, no respeta los derechos básicos de los consumidores, de modo que el Tribunal ha adquirido convicción acerca de que el proveedor denunciado actúa con negligencia en la prestación de los servicios propios de su giro, debido a fallas en la calidad y procedencia de tales prestaciones, sin cumplir con las obligaciones legales que especialmente regulan su accionar como proveedor profesional, causando menoscabo a un número indeterminado de consumidores que son sus clientes habituales, de modo que para efectos infraccionales claramente ha vulnerado el **artículo 23 inciso primero de la Ley citada**, por lo que así será declarado en lo resolutivo del fallo.

SÉPTIMO.- Que la circunstancia de que no se haya constatado o acreditado en el proceso, la efectiva o concreta vulneración de los derechos básicos de un consumidor en particular, efectivamente impide configurar la contravención del resto de las normas o tipos infraccionales invocados por la denuncia, sin perjuicio de que la vulneración de tales prerrogativas básicas en el mercado masivo de la comercialización de suministros de telecomunicaciones, son los que justifican y legitiman procesalmente el accionar del Servicio Nacional del Consumidor, en resguardo del interés general de los consumidores, y no del interés particular de un consumidor determinado.

OCTAVO.- Que asimismo, el Tribunal tomará en especial consideración que un proveedor dedicado a la prestación de servicios masivos y de envergadura nacional e internacional, está necesariamente obligado a mantener una elevada profesionalidad, y que esa profesionalidad debe por lo menos expresarse en el respeto de la normativa legal que precisamente regula su negocio, lo que en la especie claramente no ocurre, de modo que se atenderá a la gravedad del daño causado al interés general de los consumidores, para imponer las multas que la Ley contempla.

Que no obstante, el Tribunal no puede dejar de considerar que el proveedor ha reconocido su error, allanándose a la denuncia, para efectos de morigerar el monto de la multa que se aplicará, considerando además que no ha acreditado ningún otro antecedente favorable, en los términos del artículo 19 de la Ley N° 18.287, como para tan solo ser amonestado, ni mucho menos absuelto, como se pidió durante la secuela del juicio.

Y VISTOS:

Los artículos 1, 3°, 23 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, artículos 1, 14, 17 y 19 de la Ley N° 18.287, y demás disposiciones legales pertinentes, **SE DECLARA:** Que se acoge, con costas, la denuncia infraccional interpuesta a fojas 1 y siguientes de autos, condenándose al proveedor **CLARO CHILE S.A., RUT N° 96.799.250-K**, a pagar una multa de beneficio municipal de **10 UTM**, en calidad de autor de la infracción del artículo 23 inciso primero de la Ley N° 19.496. Que si la empresa condenada no diere cumplimiento a lo resuelto, dentro de los plazos legales, aplíquese lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 129.345-S

Pronunció don **GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA**, Juez Subrogante.

Autoriza don **MAURICIO ESTEBAN PEZO SANDOVAL**, Secretario Subrogante.



lepeado 20/4/17
Claudia C. Fainemul Urrutia
ABOGADO
10.360.779-3