

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL N° 6.495-2013-3

LAS CONDES, a veinte y dos de Diciembre de dos mil catorce.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 12, de fecha 29 de Abril de 2013, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, domiciliado en calle Teatinos N° 333, piso 2°, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S. A. o ENTEL PCS**, representada por Antonio Buchi Buc, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en avenida Andrés Bello N° 2711, piso 14, comuna de Las Condes, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante la LPC, en circunstancias que:

A fojas 12 y siguientes la denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que ha tomado conocimiento de la difusión por parte de la denunciada de ciertas comunicaciones promocionales a través de servicios de mensajería telefónico, las que infringirían las normas de la LPC que indica. Especificando señala que Entel remitió con fecha 15 de Diciembre de 2012 una comunicación promocional y publicitaria al equipo móvil N° 66284046, perteneciente a Ana Peñaloza Espinoza, del siguiente tenor: **“El 66284046 fue seleccionado por ENTEL para el sorteo de 1 KIA RIO 5! Envía Chile al 7008 y suscríbete a Trivia LA ROJA! \$ 250xMsj diario”**, saltando a la vista que dicho mensaje no indica una forma expedita que el destinatario del mismo pueda solicitar la suspensión de los envíos, además que no se informa acerca de la fecha en que se llevará a cabo el sorteo, las bases de la promoción publicitada ni el tiempo o plazo de su duración. No obstante la omisión señalada, la señora Peñaloza requirió del proveedor anunciante el cese de los mensajes publicitarios, mediante mensaje de telefonía remitido al N° 7008, del tenor siguiente: **“Favor, solicito no enviar mensajes con publicidad a este número telefónico”**, pese a lo cual la denunciada, haciendo caso omiso, perseveró en su conducta y continuó



enviándole mensajes publicitarios del servicio denominado “Trivia”, el que reproduce. Conforme a los hechos relatados imputa al proveedor denunciado infracción los artículos 3 inciso 1º letra b), 28 B inciso 2º, 35 inciso 1º y 36 de la LPC.

A fs. 34 y siguientes la denunciada declara que toda la información relativa a los concursos y a las trivias es entregada y puesta a disposición, previamente, durante su vigencia y con posterioridad, de manera clara e inteligible, para todos los fines que corresponda, a través de las respectivas Bases del Concurso, estando además a disposición de todo el mundo en la página web de ENTEL PCS, porque es imposible incluirlos en el respectivo mensaje, atendida su extensión, donde se indica la mecánica del concurso o trivia, los premios que se reparten, la modalidad de los sorteos, el cómo y cuándo se realiza la entrega de los premios, las condiciones comerciales, etc. Además, en la cláusula cuarta de las Bases se informa los medios de que disponen los consumidores para su eliminación del concurso y de los mensajes informativos, bastando para ello con enviar la palabra “SALIR” al 7008. También se puede llamar al 103, sin costo, para solicitar bloqueo de manera indefinida respecto de todo tipo de mensajes asociados a concursos o promociones. En suma, concluye, no ha incurrido en infracción a la normativa protectora de los derechos de los consumidores.

Con fecha 24 de Marzo de 2014, a fojas 114 se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la denunciante procedió a ratificar su acción, solicitando que sea acogida en su integridad, con costas, en tanto que la parte denunciada contestó por escrito, rolante a fs. 102 y siguientes, en los términos desarrollados en el párrafo precedente, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de la denuncia, con costas.

Las partes no rindieron prueba testimonial y, en lo que respecta a la documental, rindieron la que rola en autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S. A.** o **ENTEL PCS** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.



2º) Que SERNAC imputa a la denunciada infringir las normas de la LPC que indica, al difundir comunicaciones promocionales y publicitarias relativas a concursos y trivias a través de servicios de mensajería telefónicos, sin indicar una forma expedita en que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, además que no se informa respecto de la fecha en que se efectuará el sorteo referido, las bases de la promoción publicitaria ni el tiempo o plazo de su duración.

3º) Que la denunciada se ha defendido aduciendo, que si bien es efectivo que el mensaje no incluye esa información, es únicamente por razones de espacio, pero toda ella se encuentra a disposición de los clientes y público en general en las Bases del Concurso respectivo y también en la página web de Entel PCS, además que en la cláusula cuarta de las Bases se informa que el consumidor puede solicitar su eliminación del respectivo concurso y de los mensajes publicitarios, bastando con enviar la palabra "salir" al 7008 y, en fin, puede llamar al 103, sin costo, para solicitar que su número sea bloqueado de manera indefinida para recibir todo tipo de mensajes asociados a concursos y promociones.

4º) Que consta del mensaje de fs. 14 y de la confesión de la propia denunciada que en él no se indica un modo expedito para que el consumidor pueda solicitar el cese de los mensajes, como lo exige el inciso 2º del artículo 28 de la LPC, no obstante lo cual la consumidora de todos modos solicitó la suspensión, según consta de fs. 15, pero el proveedor, estándole prohibido en virtud de la parte final de la norma recién citada, igualmente reincidió en la remisión de dichos mensajes, como consta de fs. 16.

5º) Que, en concepto del Tribunal y según se desprende del claro tenor literal de la ley, el mensaje debe bastarse a sí mismo, debe ser suficiente por sí solo para dar cabal cumplimiento a la exigencia legal, y, por lo tanto, debe contener de todas maneras, aún resumidamente, la información mínima señalada, no siendo aceptable la derivación unilateral. Además, los mensajes publicitarios reproducidos a fs. 100 y 102 ni siquiera indican dónde se encuentran las bases y condiciones del concurso.

6º) Que, a mayor abundamiento, prueba de ello y con consagración expresa y positiva se encuentra en el inciso 2º del artículo 35 de la LPC (relativo a promociones y ofertas) que dispone que **no se entenderá cumplida la obligación de informar sobre las bases de las mismas y el tiempo o plazo de su duración "por**



el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario”, norma que si bien se refiere a otra materia, ilustra claramente cuál fue la intención del legislador.

7º) Que, conforme a los razonamientos precedentes, la defensa de la denunciada en orden a que la información que echa de menos el actor se encuentra disponible en las Bases respectivas y en su página web, no resiste el menor análisis por carecer de sustento jurídico.

8º) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, da por establecido que la denunciada infringió el artículo 28 B inciso 2º de la Ley Nº 19.496 al no indicar en el mensaje publicitario una forma expedita en que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos y, además, al persistir en ellos a pesar de que el consumidor solicitó dicha suspensión, motivo por el cual procede acoger la denuncia y dictar sentencia condenatoria en su contra.

9º) Que, por otra parte, el Tribunal no advierte que la denunciada haya incurrido en infracción al artículo 35 de la Ley, relativo a promociones u ofertas, por estimar que la de autos no es constitutiva de alguna de esas prácticas comerciales, según se encuentran definidas en el artículo 1 Nºs 7 y 8 de la LPC.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley Nº 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

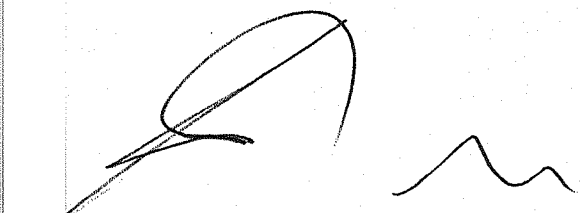
- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 12 y siguientes y se condena a **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S. A.**, representada por Antonio Buchi Bic, a pagar una multa de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autor de la infracción consignada en el considerando 8º.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

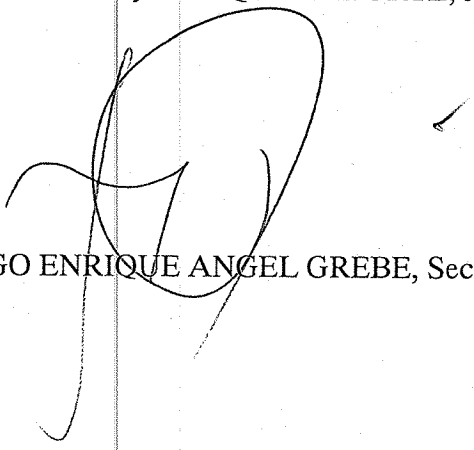


ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 6.495-2013-3.



Pronunciada por don JAVIER ITURBISQUY LAPORTE, Juez Subrogante.-



Autorizada por don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE, Secretario Subrogante.-

