



Providencia, a nueve de julio de dos mil catorce.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 25 y siguientes, por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2°, Santiago, en contra de **TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.**, RUT N°87.845.500-2, representada legalmente por Roberto Muñoz Laporte, ambos domiciliados en avenida Providencia 111, Providencia, por infracción a los artículos 3° b), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia exponiendo que ese Servicio ha tomado conocimiento, a partir del reclamo efectuado por la consumidora Marisol Acuña Ulloa, usuaria de un teléfono móvil, marca Samsung Galaxy S3, cuyo número de contacto es 71408359 (titular de la línea María de la Luz Martínez Jara), que el día 12 de noviembre de 2013, la consumidora fue víctima de un hecho delictual, robo por sorpresa, terceros le sustrajeron el teléfono celular que utilizaba, por lo que se dirigió a las dependencias de la denunciada para dar aviso del siniestro; proceden a bloquear el chip del aparato y luego la atiende un ejecutivo, quien la instruye respecto al procedimiento a seguir para cobrar el seguro de robos y daños contratado; jamás se le informó que debía ponerse en contacto con la empresa aseguradora. Se hace presente que la contratación del seguro se realizó vía telefónica, no se le hizo entrega de la póliza. La consumidora hizo la correspondiente denuncia directamente ante la Fiscalía Local Norte de la Región Metropolitana. No obstante lo anterior, el proveedor le indica que se encontraba fuera de plazo para hacer valer el seguro respectivo, ya que primero debió dar aviso a la empresa aseguradora; sin embargo, la afectada nunca recibió dicha información.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto en rebeldía de la parte de Telefónica Móviles Chile S.A., según consta del acta que rola a fojas 40.

La prueba documental rendida en la audiencia.

Las certificaciones de fojas 43 y 44.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

- 1.- Que, como se ha visto, la parte de Sernac denuncia que el proveedor Telefónica Móviles Chile S.A. no informó veraz y oportunamente respecto de las condiciones contractuales, no respetó los términos y condiciones contratadas y actuó con negligencia, causando un menoscabo en el patrimonio de la consumidora.
- 2.- Que, según aparece de autos, aún cuando la parte de Telefónica Móviles Chile S.A. fue legalmente emplazada de la denuncia y fue citada a prestar declaración ante el tribunal, no cumplió con esta diligencia, como tampoco rindió prueba alguna en el proceso. (fojas 36, 39 y 40)
- 3.- Que, según consta de las copias de boletas electrónicas correspondientes al número telefónico 71408359, existe un seguro comprometido para el robo y daño del equipo. (fojas 17 a 22)
- 4.- Que, la consumidora hizo presente en su reclamo ante el Sernac N°7310958, que habiendo llamado a Movistar para dar aviso del siniestro e informarse respecto a los pasos a seguir para hacer valer su seguro, le señalan que debe ir a Carabineros a denunciar y presentar el parte respectivo; sin embargo, habiendo cumplido todos los pasos indicados por Movistar, le dicen que se encuentra fuera de plazo para el cobro del seguro, ya que debió informar primero a Movistar Aseguradora. Nunca firmó nada, le dicen que está en la póliza, pero nunca la vio. (fojas 7)
- 5.- Que, revisada la página web de la denunciada, aparece dentro de sus “Servicios Generales”, “Seguros Movistar”, se ofrece “asegura tu celular y a tu familia”, “elige tu seguro para garantizar la reparación o reemplazo de tu equipo y para coberturas en caso de fallecimiento o invalidez”. Se señala en qué consiste; los planes disponibles; qué hacer en caso de siniestro de tu equipo si tienes un seguro contratado: “comunicarte con alguno de estos números telefónicos, donde recibirás orientación respecto a los pasos a seguir para hacer efectivo tu seguro, desde red fija: 800770100”; y las condiciones: “seguros provistos por Assurant Chile Compañía de Seguros Generales S.A., coberturas, condiciones, deducibles, sub límites y exclusiones según condiciones particulares: POL 20130572 y CAD 120130658, CAD 120130660 depositados en la Superintendencia de Valores y Seguros”. (fojas 41 y 42)

6.- Que, la no entrega de la póliza de seguro como la falta de información veraz y oportuna son hechos alegados en la causa, éstos son hechos negativos, que no pueden ser acreditados mediante prueba alguna.

7.- Que, por otra parte, según consta de la certificación de fojas 44, no existe registro alguno en la Superintendencia del ramo sobre la POLIZA 20130572, por lo que le era imposible a la consumidora conocer los detalles de la misma.

8.- Que en consecuencia, este Tribunal apreciando según las reglas de la sana crítica los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, concluye se ha configurado infracción a los artículos 3° b) y 23 de la ley 19.496, puesto que la denunciada no entregó la información veraz y oportuna a la consumidora sobre las condiciones de contratación y otras características relevantes, como por ejemplo, cómo hacer efectivo el seguro en caso de siniestro del equipo. Asimismo, el proveedor actuó con negligencia en la prestación del servicio, ya que publicó en su página web información errónea respecto a la póliza de seguro, causando menoscabo a la consumidora.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos; y artículos 3° b) y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 25 y siguientes, y se condena a **TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.**, ya individualizada, a pagar una multa de 30 U.T.M. (Treinta Unidades Tributarias Mensuales) por haber incurrido en infracción a los artículos 3° letra b) y 23 de la Ley 19.496, con costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°10.644-5-2014

Dictada por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

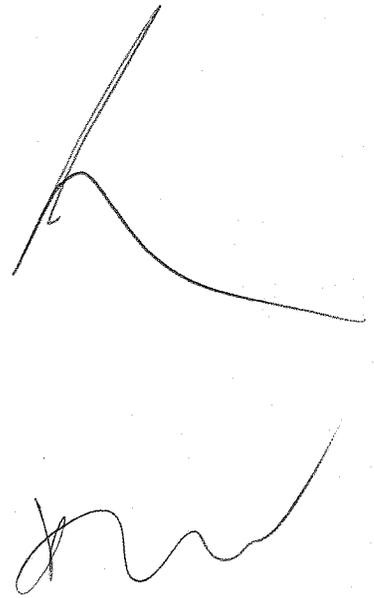
Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



Providencia, a ocho de octubre de dos mil catorce.

Certifiquese lo que corresponda por la Secretaria del Tribunal.

Rol N°10.644-05-2014.-

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke at the end.

CERTIFICO: Que, en contra de la sentencia de fojas 45 y siguientes de fecha 9 de julio de 2014, no existe ningún recurso pendiente en su contra y el plazo para interponerlo se encuentra vencido, encontrándose ejecutoriada dicha sentencia. Providencia, 08 de octubre de 2014.

María Isabel Brandi Walsen
Secretaria Titular

