



I. Municipalidad de Arica
Primer Juzgado de Policía Local

Causa rol 712-ds

Arica, a tres de febrero de dos mil diecisiete.

VISTO.

Se ha iniciado esta causa por denuncia infraccional, presentada en este Tribunal por **Yasna Zepeda Lay**, Rut N° 14.486.014-4, Abogada de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliada para estos efectos en Baquedano N° 343, de la ciudad de Arica, en contra de **TELEFONICA CHILE SERVICIOS CORPORATIVOS LTDA., "MOVISTAR"**, representada por doña Alejandra Olivares Magnata, jefe de local, ignoro profesión u oficio, ambos domiciliados en Colon N° 430, Arica, o bien representada de conformidad a lo dispuesto en el Art. 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley 19.496, ambos de la LPC, esto es, presumiéndose que representa al proveedor, y que tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor; Documentos probatorios agregados de fojas 9 a 16 presentados por la parte denunciante; Interpone Excepción de previo y especial pronunciamiento la parte denunciada. Acta de Audiencia Contestación, Conciliación y Prueba de fojas 85 a 86; Resolución que indica traer los autos para fallo a fojas 93 y demás antecedentes producidos.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LA PARTE CONTRAVENCIONAL

PRIMERO. Que, a fojas 1, corre denuncia infraccional de la Ley 19.496 presentada por **Yasna Zepeda Lay**, en contra de **TELEFONICA CHILE SERVICIOS CORPORATIVOS LTDA., "MOVISTAR"**, representado por doña Alejandra Olivares Magnata, conforme los hechos que relata: en cumplimiento del mandato legal de este servicio público, especialmente consagrado en el inciso primero y siguientes del artículo 58 de la LPC, es que Sernac, a través de su Ministro de fe doña Rosa Cortes Contreras, concurrió con fecha 30 de junio de 2016 a dependencias de Telefónica Chile Servicios Corporativos Ltda., ubicada en calle Colon n° 430, Arica, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información que se les entrega a los consumidores respecto a las condiciones de contratación de un plan de telefonía móvil con equipo celular.

Luego de la presentación personal que la citada Ministro de fe realizó ante don Alexis Cortes Díaz, quien se desempeña como Ejecutivo de atención al

cliente de Movistar, en las mismas dependencias de la denunciada, se pudieron certificar los siguientes hechos:

- 1.- En la promoción del plan con equipo no informa el valor del minuto.
- 2.- No informa el número de mensajes incluidos en el plan.
- 3.- No informa el valor del mensaje.
- 4.- No informa el valor del mensaje adicional.
- 5.- No informa el derecho a la triple opción.
- 6.- Se requiere el ingreso al servicio técnico solo para reparación de equipo.

SEGUNDO. Que a fojas 42, se lleva a cabo comparendo de estilo en el que la parte denunciada Movistar interpone Excepción de previo y especial pronunciamiento y en subsidio se contesta la demanda por escrito; se suspende la audiencia dándose traslado a la denunciante.

TERCERO. Que a fojas 43, SERNAC evacua el traslado solicitando se rechace la excepción interpuesta; a fojas 49 el tribunal resuelve no acoger la incidencia y continuar con el procedimiento.

CUARTO. Que, a fojas 85 y siguientes corre continuación de comparendo de estilo con la comparencia de la parte denunciante Yasna Zepeda Lay Abogada de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor y la comparencia de la parte denunciada Telefónica Móviles Chile S.A., representada convencionalmente por el habilitado de derecho don Pablo Leiva Villalobos.

QUINTO. Que a fojas 85, corre prueba testimonial de la parte denunciante Sernac, quien comparece Rosa de Lourdes Cortez Contreras, "Efectivamente, y en mi calidad de Ministro de fe realicé una visita a las dependencias de Movistar ubicada en calle Colón nº 430. El objetivo de la visita era constatar posibles infracciones a la Ley de consumidor, particularmente en lo referido a la información entregada respecto a los planes comercializados y a la garantía aplicada a los equipos. Cabe agregar que esta visita la realice junto a Bárbara Muñoz y a Yasna Zepeda, pasante y abogada respectivamente, de la Dirección Regional".

Efectividad, que el día de la visita de la Ministro de fe, Movistar entregó información veraz y oportuna respecto a las condiciones de contratación de un plan de telefonía móvil con equipo celular y respecto de la garantía legal de los productos ofrecidos, señala: "No es efectivo dado que durante mi visita se le consulto al ejecutivo de atención Sr. Alexis Cortez respecto al plan más económico que ofrecían como empresa. El me indicó que era el plan multimedia 1,5 gigas de un valor \$ 20.990, pero al ser consultado el valor del minuto me indico que esto solo podía conocerlo cuando tuviera el contrato en mano le pregunte además respecto a los mensajes incluidos: cantidad de mensajes, valor del mensaje y valor del mensaje adicional, respondiéndome lo mismo que en la pregunta anterior que solo podría acceder a ello a través del contrato, Finalmente le pregunte por unos de sus equipos particularmente Lenovo A2010, y le consulte respecto al accionar de la empresa en caso de que el equipo tuviera una falla antes de los tres meses de adquirido y me dijo que lo que correspondía era que el producto ingresara al Servicio Técnico para la reparación. En ningún momento mencionó las tres opciones de la garantía legal".

La parte denunciada Movistar no presenta testigo.

SEXTO: Que, a fojas 86, corre prueba documental, con citación de la parte denunciante Sernac: 1.- Acta Ministro de fe de fecha 30 de junio de 2016, suscrita por la ministro de fe Rosa Cortez Contreras, donde constan a fojas 9 a 12 de estos autos.

2.- Constancia de visita de fecha 30 de junio de 2016 que rola a fojas 13 de estos autos.

Prueba documental de la parte denunciada Movistar con citación: 1.- Condiciones comerciales del servicio Telefónico Móvil (voz y datos disponible en la página web www.movistar.cl). Primera parte.

2.- Condiciones comerciales del servicio Telefónico Móvil (voz y datos disponible en la página web www.movistar.cl). Segunda parte.

3.- Condiciones Contractuales del Servicio Telefónico Móvil disponible a si mismo página web www.movistar.cl

4.- Listado de servicios y cobros de productos móviles disponible en página web www.movistar.cl

5.- Formulario de solicitud de servicios de Telefónico Móvil Chile S.A.

SEPTIMO. Que, a fojas 87, SERNAC presenta observaciones a la prueba, señala; que la prueba documental y testimonial presentada por esta parte, se puede concluir que existe una clara infracción a la ley 19.496, toda vez que no la empresa denunciada no entregó una información veraz y oportuna respecto a las condiciones de contratación de un plan de telefonía móvil con equipo celular, y no informo el derecho a garantía legal respecto al equipo Lenovo A2010, condicionando el ejercicio de la garantía legal al ingreso del equipo al servicio técnico, y restringiendo este derecho solo a la reparación del producto.

OCTAVO. Que, atendida la prueba rendida el tribunal concluye que el día 30 de Junio de 2016 la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor efectuó una visita a las dependencias de Movistar ubicada en calle Colon N°430 a fin de constatar posibles infracciones a la Ley de consumidor, preferentemente respecto a los planes comercializados y a la garantía aplicada a equipos.

Que, en dicha visita se constato que Movistar no entrega información veraz y oportuna respecto a las condiciones de contratación de un plan de telefonía móvil con equipo celular y tampoco sobre las garantías legales de los productos ofrecidos, mas aun poniendo bajo condición de contratación la entrega de cualquier información relativa a estos ítems.

Con lo reflexionado y no existiendo otros antecedentes que ponderar y vistos los artículos 1, 3 inciso primero letra b), 20, 21, 23, 24, 59 Bis de la Ley 19.496, modificaciones y disposiciones pertinentes de la Ley 18.287 sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

DECLARO:

1.- Que respecto a la tacha formulada en el comparendo; no se da lugar a ello en virtud de no existir prohibición legal respecto a la declaración de testigos ante los Juzgados de Policía Local.

2.- Se acoge la denuncia infraccional deducida por la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, en contra de **TELEFONICA CHILE SERVICIOS CORPORATIVOS LIMITADA** con nombre de fantasía **MOVISTAR**, RUT N°76.086.148-0 representado legalmente por doña Alejandra Olivares Magnata, solo en cuanto se condena a pagar una multa de **30 unidades Tributarias Mensuales**, por infringir el Art. 3 inciso primero letra b) y artículos 20 y 21 de la Ley 19.496.

La multa deberá ser pagada dentro del quinto día de notificada la presente sentencia.

ANOTESE, NOTIFIQUESE PERSONALMENTE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

Sentencia pronunciada por CLAUDIA VALENZUELA CARBONE, Jueza Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Arica, y autorizada por EDUARDO URRUTIA GOMEZ, Secretario Subrogante del Tribunal.

Es copia fiel de su original.



Secretario Subrogante

RAUL IBAÑEZ VERDUGO
RECEPTOR JUDICIAL

07 FEB. 2017