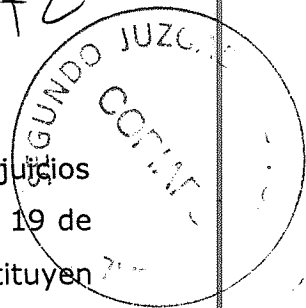


f. setueto 175  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL COPIAPO

Copiapó, seis de septiembre de dos mil diecisiete.

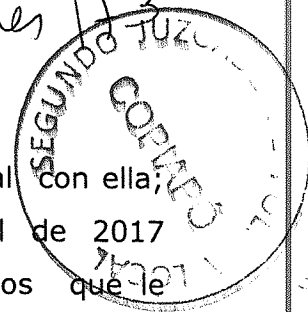
**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:** 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 19 rola denuncia infraccional presentada por doña **ARACELY ANDREA TAPIA AGUILERA**, Cedula Nacional de Identidad N° 16.773.747-1, técnico en geología, domiciliada en calle Los Araucanos N° 1461, Comuna de Copiapó, en contra de la empresa " **MOVISTAR S.A.** persona jurídica de su giro, representada en esta ciudad por don **ALEX ERNESTO ROSAS PINO**, ambos domiciliados en calle Colipi N° 484 Oficina H - 102. Narra como hechos fundantes de la denuncia que el día 31 de julio de 2016 decidió portarse a la compañía **WOM S.A.** haciéndose efectiva la portabilidad al día siguiente. Que el 8 de agosto de 2016 recibió un correo electrónico mediante el cual le enviaban una factura por la suma de \$299.732 por término anticipado de contrato de arriendo del equipo Samsung Galaxy S6 el cual había sido renovado el día 29 de abril de 2016 ya que el contrato oportunamente suscrito consignaba que debía utilizar el equipo por 18 meses y si ello no ocurría tendría que pagar la totalidad del valor del equipo, monto que pagó asumiendo el incumplimiento contractual al terminar anticipadamente el contrato quedando todo saldado con la denunciada el día 23 de septiembre de 2016. Que transcurrido 3 meses desde la fecha de pago a que se ha hecho referencia, con exactitud desde el 6 de diciembre de 2016 **MOVISTAR S.A.** comenzó a mandarle insistentemente mensajes de texto los cuales decían: "*Estimado cliente en las próximas horas su equipo movistar imei 3598780607769059 será bloqueado, si ya pagó omite este mensaje*". Los días 13 y 14 de diciembre se insistió con mensajes de texto dando aviso del bloqueo y el viernes 16 de diciembre se procedió a bloquear el equipo lo cual le ocasionó una serie de perjuicios ya que no pudo hacer uso de servicios contratados hacia la compañía **WOM S.A.** lo que le provocó daños ya que en ese período de tiempo estaba como alumna recién egresada esperando la confirmación de una práctica profesional. Que el lunes 19 de diciembre recién pudo efectuar un reclamo en **MOVISTAR S.A.** ya que el viernes 14 la sucursal no estaba atendiendo debiendo pedir a un familiar que le facilitara un equipo Movistar ya que no podía llamar de cualquier equipo para hacer el reclamo. Que el día señalado se acercó a la Compañía solicitando explicaciones donde reconocieron que el equipo está bloqueado en el sistema pero no aparecía con deuda por lo que el bloqueo se debió a un error de sistema, respuesta que no la satisface ya que habían pasado 3 meses desde el pago, que la mantuvieron 4 días sin servicio y lo peor es que pese a lo que le señalaron le indicaron que el desbloqueo se demoraría 48 horas en circunstancia que el error fue de ellos, que luego de eso concurrió al Sernac donde informó los hechos e insistió

de retento 1001/72



en el desbloqueo inmediato y el pago de una indemnización por los perjuicios ocasionados, siendo desbloqueado e equipo finalmente ese mismo día 19 de diciembre a las 18:29 horas. Sostiene que los hechos denunciados constituyen infracción a los artículos 3 letra e); 12 y 23 de la ley 19.496 disposiciones legales que transcribe y solicita se condene a la denunciada a una multa, con costas. Por el primer otrosí del libelo fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **MOVISTAR S.A.**, solicitando sea condenada al pago de **\$299.732** a título de daño moral más el pago de las costas. Por el segundo otrosí acompaña documentos consistentes en: **a)** Contrato de arriendo de equipo más boleta por el pago del mismo; **b)** Contrato servicio WOM y portabilidad numérica; **c)** Factura por pago de término anticipado del contrato; **d)** Mensajes de texto remitidos por Movistar S.A. con advertencia de bloqueo del equipo y fotocopia de reclamo efectuado por los mismos hechos ante el Sernac. Por el Tercer Otrosí, señala que comparecerá personalmente y por el Cuarto Otrosí solicita designación de receptor ad.hoc, agregándose los documentos descritos a la causa de fojas 1 a fojas 18. **2)** A fojas 25 el Tribunal resuelve las peticiones contenidas en el libelo de fojas 19. **3)** A fojas 27 la denunciante señala nuevo domicilio de la denunciada, lo que se tiene presente mediante resolución dictada a fojas 28. **4)** A fojas 29 la denunciante solicita nuevo día y hora para la audiencia, petición que es acogida a fojas 30. **5)** A fojas 32 atestado rectorial dando cuenta de la notificación efectuada a la denunciada y demandada civil. **6)** A fojas 52 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil **ARACELY ANDREA TAPIA AGUILERA**, y de la denunciada y demandada civil **MOVISTAR S.A.** representada por don **ALEX ERNESTO ROSAS PINO**. La denunciante y demandante ratifica las acciones deducidas y pide se dé lugar a ellas. La parte denunciada y demandada niega los hechos en que se sustentan las acciones interpuestas en contra de su representado solicitando su rechazo, con costas. Llamadas las partes a conciliación, no se produce. **7)** Se recibe la causa a prueba fijando los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La actora ratifica los documentos agregados a la causa de fojas 1 a fojas 18 teniendo el tribunal por acompañados los documentos con citación, salvo aquellos que emanan de la contraparte los que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. Acompaña documentos que se agregan de fojas 33 a fojas 51 consistentes en: **e)** Set de facturas electrónicas correspondientes a los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre de 2016 y febrero de 2017 todas ellas posteriores a la fecha en que se puso término al contrato que mantuvo con la denunciada agregando que no

de petente, tres / 3



mantiene deuda con esta última ya que no tiene vínculo contractual con ella;

**f)** Set de mensajes de texto de diciembre de 2016 y abril de 2017 amenazándola con el bloqueo del equipo; **g)** Seguidilla de correos que le fueran remitidos por la denunciada con fecha 20 de abril de 2017 confirmando su recepción de análisis de cuenta, informándole haber gestionado la emisión de notas de crédito, señalando que estarían gestionando notas de crédito quedando la línea que ella mantiene sin saldo pendiente, que además estarían efectuando acciones para que no se emitan más cobros por concepto de cuotas de arriendo lo que resultaría difícil ya que a futuro se le seguirán gestionando dichos cobros porque no existe un procedimiento para eliminarlas del sistema ya que esto solo puede hacerse en el momento de la portabilidad, lo que no fue gestionado por la persona que generó la solicitud. La parte denunciada y demandada no rinde prueba documental y ninguna de las partes rinde prueba testimonial. **8)** A fojas 58 la denunciada y demandada efectúa una presentación, en lo principal solicita nulidad de todo lo obrado, por el primer otrosí deduce recurso de reposición y por el segundo otrosí acompaña documentos, acogiéndose el incidente promovido por resolución dictada a fojas 61 fijándose nuevo día y hora para la audiencia de contestación, conciliación y prueba, notificándose la resolución por carta certificada a las partes como consta de las copias agregadas a la causa de fojas 63 a fojas 64. **9)** A fojas 68 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia de la denunciante y demandante civil y en rebeldía de la denunciada y demandada civil. La compareciente ratifica las acciones deducidas y solicita se dé lugar a ellas con costas. El tribunal las tiene por ratificadas y tiene por efectuados los descargos y por contestada la demanda civil en rebeldía de la contraparte. No se produce conciliación. Se recibe la causa a prueba fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La demandante ratifica todos los documentos acompañados teniéndolos el tribunal por ratificados y acompañados con citación salvo los que emanan de la contraparte que se tiene por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. Hace presente que después que desbloquearon el equipo y cuando ya no tenía ningún vínculo con la empresa Movistar S.A. ésta le siguió emitiendo facturas cobrándole el arriendo del equipo no obstante que ella no mantiene deuda alguna con la denunciada, constando lo dicho de los documentos agregados a la causa de fojas 33 a fojas 51 los cuales vuelve a individualizar, teniéndolos el tribunal por acompañados bajo el apercibimiento el artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, acompañando en la audiencia boleta emitida el 19 de abril de 2017 con vencimiento al primero de junio de 2017 por la denunciada pese a no tener vínculo con ésta, teniendo el tribunal por acompañado el documento bajo el apercibimiento de artículo 346

f- retiro y cuota / 77

Nº 3 del Código de Procedimiento Civil, agregándose a la causa a fojas 66. La denunciada y demandada no acompaña prueba documental y ninguna de las partes rinde prueba testimonial. **10)** A fojas 69 se certifica respecto de las diligencias pendientes en la causa. **11)** A fojas 70 se cita a las partes a oír sentencia.

## **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

### **I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

**PRIMERO:** Que, en lo principal del libelo de fojas 19 rola denuncia infraccional presentada por doña **ARACELY ANDREA TAPIA AGUILERA** en contra de **MOVISTAR S.A.**, persona jurídica de su giro representada por don **ALEX ROSAS PINO**, todos ya individualizados, por haber incurrido la última en actuaciones que constituirían abierta infracción a los artículos 3 letra e); 12 y 23 de la ley 19.496. La denuncia interpuesta se funda en el hecho que habiéndose portado la denunciante el día 31 de julio de 2017 a la empresa **WOM S.A.** y pagado el valor del teléfono ascendente a \$299.732 a la denunciada, el 23 de diciembre de 2017, con tres meses de posterioridad a esa fecha le comenzaron a enviar insistentes mensajes de texto señalándole que procederían a bloquearle el servicio por un supuesto no pago de la cuotas correspondientes al aparato, haciéndose efectiva la amenaza el día 16 de diciembre, bloqueándose el sistema, siendo desbloqueado recién el 19 del mismo mes a las 18:29 horas manifestándole la ejecutiva que la atendió que efectivamente ella no mantenía deuda y que lo ocurrido fue un error del sistema. Que, con posterioridad a esa fecha y pese a no tener vinculo contractual alguno con Movistar S.A. ésta le sigue emitiendo mensualmente facturas cobrándole el arriendo del equipo no obstante encontrarse íntegramente pagado desde el 23 de septiembre de 2016. Que además ha continuado recepcionando mensajes con amenazas de corte del servicio, indicándosele por una ejecutiva ante los reclamos efectuados, que a futuro igualmente seguirán cobrándole las cuotas ya pagadas porque no existe un procedimiento para eliminarlas del sistema, ya que esto solo se puede hacerse al momento de efectuar la portabilidad lo que no fue gestionado en su oportunidad.

**SEGUNDO:** Que, la denunciada no concurrió a la audiencia pese a estar válidamente emplazada, motivo por el cual el Tribunal tuvo por efectuados los descargos en su rebeldía.

f. retente  
SEGUNDO JUZGADO LOCAL DE POLICIA COPIAPÓ

**TERCERO:** Que, para acreditar la denunciante su pretensión, rindió solo prueba instrumental acompañando de fojas 1 a fojas 8 los siguientes documentos: **a)** Contrato de arriendo del equipo Samsung 4G, Samsung Galaxy S6 Black Shapire cebrado entre don **LUIS ALEJANDRO TAPIA TAPIA** y la empresa **MOVISTAR S.A.** **b)** Copia de resumen de la operación de arriendo emitida por la denunciada **MOVISTAR S.A.** a **LUIS ALEJANDRO TAPIA TAPIA** de fecha 29 de abril de 2016 por la suma la suma de \$234.541 consignándose como valor de la cuota mensual del arriendo \$13.111; **c)** Solicitud o contrato de prestación de servicios efectuada por el Sr. **TAPIA TAPIA** a la empresa **WOM S.A.** de fecha 31 de julio de 2016; **d)** Solicitud de portabilidad numérica de fecha 31 de julio de 2016 en la cual el titular acredita encontrarse con todos los documentos al día para los efectos de generar la portabilidad, autorizando expresamente a **WOM S.A.** para realizar todas las consultas necesarias a la Provedora Donante **MOVISTAR S.A.** para llevar a cabo la portabilidad de los números que se individualizan en la solicitud; **e)** Factura con vencimiento a 22 de septiembre de 2016 por la suma de \$299.732 por término anticipado del contrato de arriendo del equipo telefónico emitida por **MOVISTAR S.A.** a don **LUIS ALEJANDRO TAPIA TAPIA**; **f)** comprobante de pago por igual valor al que se refiere la factura, efectuado con fecha 23 de septiembre de 2016; **g)** Cuatro mensajes de texto remitidos por **MOVISTAR S.A.** al titular del numero 56968499606 los días 6, 14 y 15 de diciembre de 2016 informándole que en las próximas horas el equipo Movistar Imei sería bloqueado; **h)** reclamo efectuado por doña **ARACELY TAPIA AGUILERA** al **SERNAC** con fecha 16 de diciembre de 2016 dando cuenta de los mismos hechos a que se refiere la denuncia, haciendo presente que pese a no tener vínculo con **MOVISTAR S.A.** ésta procedió a bloquear su equipo telefónico solicitando el desbloqueo inmediato del artefacto; **i)** Respuesta enviado por **MOVISTAR S.A.** al **SERNAC** con fecha 19 de diciembre de 2016 dando cuenta de la recepción del reclamo e informando del desbloqueo del equipo. **j)** Resolución Exenta N° 0245217 de fecha 6 de marzo de 2017 de la Subsecretaria de Telecomunicaciones referida al bloqueo efectuado por **MOVISTAR S.A.** en el equipo del Sr. **TAPIA TAPIA** señalando en síntesis que al momento del bloqueo el reclamante mantenía el servicio con otra Compañía tras portabilidad, sin embargo dicha empresa no fue notificada de la insistencia, por lo que se insta al reclamante a efectuar un nuevo reclamo ante el actual proveedor (WOM S.A). Que **MOVISTAR S.A.** no acompañó documentos para desvirtuar la situación denunciada, ni acreditó causa legal para bloquear el equipo terminal. Luego de señalar las causales que habilitan a las concesionarias de servicio público de telecomunicaciones para bloquear los equipos terminales móviles, señala que

f. retente 12/11/17  
SEGUROS  
CORRIENTE

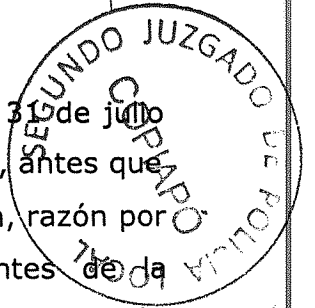
la Subsecretaria es incompetente para conocer de las indemnizaciones que pretende el reclamante, acogiendo parcialmente el reclamo, ordenando que **MOVISTAR S.A.** desbloquee el equipo terminal sin costo para el reclamante, dentro del plazo de 15 días hábiles desde la notificación de la resolución; **k)** Posteriormente de fojas 33 a fojas 42 presentó diferentes facturas electrónicas emitidas por **MOVISTAR S.A.** al cliente **LUIS ALEJANDRO TAPIA TAPIA** con vencimientos al 1° de octubre, 1° de noviembre, 1° de diciembre de 2016 y 1° de abril de 2017 y las correspondientes notas de crédito que rebajan las facturas antes mencionadas; **l)** Cuatro mensajes de texto de **MOVISTAR S.A.** de fechas 6, 14, 15 de diciembre de 2016 y 4 de abril de 2017 donde le informan que el equipo Movistar será bloqueado, debiendo omitir el mensaje en el evento que ya haya pagado; **m)** Seguidilla de correos entre el titular del equipo, la denunciante de autos y una ejecutiva de Movistar, reclamando los primeros por los mensajes de texto y por las facturas emitidas no obstante estar pagado íntegramente el valor del arriendo del equipo, y respuesta de **MOVISTAR S.A.** dando cuenta que se gestionó la emisión de notas de crédito y que con tales rebajas la cuenta asociada a la línea 997036576 quedó sin saldo pendiente de pago y se estarían realizando gestiones para que no se emitan más cobros por concepto de cuotas de arriendo, manteniendo un saldo a favor de \$52.444 cuya devolución puede ser gestionada a través de vale vista en el banco Santander o a través de depósito en la cuenta corriente del cliente.

**CUARTO:** Que, la denunciada no rindió prueba alguna.

**QUINTO:** Que, antes de entrar a resolver el fondo del asunto, esto es, si la denunciada **MOVISTAR S.A.** incurrió o no en infracción a las disposiciones de la ley 19.496 Sobre Protección los Derechos de los Consumidores, lo que debe dirimirse conforme a las declaraciones efectuadas por la denunciante y la prueba aportada por esta última es, si en la especie existe entre las partes del presente juicio la relación *proveedor -consumidor* a que hace referencia el artículo 1° de la referida ley, pues este cuerpo legal se aplica solo ante la presencia de dicha relación.

**SEXTO:** Que, como consta de los documentos acompañados y de las declaraciones de la denunciante, sucede que al momento de acontecer los hechos que motivaron la denuncia, doña **ARACELY ANDREA TAPIA AGUILERA** no era cliente de **MOVISTAR S.A.** y nunca lo fue, sino que lo fue don **LUIS ALEJANDRO TAPIA TAPIA** quien sin embargo al momento del bloqueo y de todas las irregularidades denunciadas cometidas por **MOVISTAR**

f. sententia, p. 17A



**S.A.** era cliente de la empresa **WOM S.A.**, vínculo que se inició el 31 de julio de 2016 como da cuenta el documento agregado a fojas 6, esto es, antes que los hechos descritos que motivaran la denuncia de autos ocurrieran, razón por la cual, no siendo ninguna de las personas nombradas clientes de la denunciada **MOVISTAR S.A.** al ocurrir los hechos en que se funda la acción infraccional no les correspondía comparecer ante este Tribunal al amparo de la ley 19.496 debido a la inexistencia de la relación a que se refiere el artículo 1º de dicha ley.

## II.- EN CUANTO A LA PARTE CIVIL.

**SEPTIMO:** Que, no pudiendo prosperar la acción infraccional por no concurrir en la especie entre las partes la relación a que se refiere el artículo 1º de la ley 19.496 la demanda civil no podrá prosperar.

Por estas consideraciones, y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 18.287; artículo 1, 3 letra e); 12 y 23 de la ley 19.496

### SE RESUELVE:

1º Que, por los motivos señalados en los considerandos de esta sentencia **SE RECHAZA** la denuncia infraccional interpuesta por doña **ARACELY ANDREA TAPIA AGUILERA.**

2º Que, consecuentemente se **RECHAZA** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña **ARACELY ANDREA TAPIA AGUILERA.**

3º Que, cada parte pagará sus costas.

### NOTIFIQUESE.

**Rol N° 1477/2017.**

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARIA JOSE HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogado.

