

DEVOLVER SOLO EN CASO QUE DIRECCION NO EXISTA



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PLAZA N° 15 FON0 051-672400 ANEXO 2400
V A L L E N A R /

RECEPCION CORRESPONDENCIA	
FECHA	INGRESO
16 FEB. 2018	61-

977197215
9 CARTA CERTIFICADA 3
A PRIORITARIA (EMP
RESAS)
12/02/18 18:06 gr \$0
I. MUNICIPALIDAD DE VALLENAR -
1170237893276

[Handwritten signature]
[Handwritten circle around '371']

Res. Exenta n° 1840
Franqueo Convenido

NOTIFICACION N° 930 /

13 FEB 2018
CHECK OFFICE

Señor (a-ita):
SERNAC
ATACAMA N° 898
COPIAPO

VALLENAR, viernes 9 de febrero de 2018.-

SR. SERNAC.
NOTIFICO A UD. QUE CON FECHA
EN JUICIO ROL N° 2023+./2017

SE ADJUNTA RESOLUCION



[Handwritten signature]
SECRETARIA ABOGADA

Vallenar, once de diciembre de dos mil diecisiete.

Vistos:

A fojas 1 de estos autos compareció don Eduardo Marín Cabrera, en calidad de director regional y en representación del Servicio Nacional del Consumidor, formulando denuncia por infracción a la Ley 19.496 en contra de la empresa Telefónica Móviles Chile S.A, Rut: 97.030.000-7, representado legalmente por doña Jocelyn Escobar, ambos domiciliados en calle Arturo Prat N° 1015, ciudad de Vallenar, lo anterior fundado en que por reclamo formulado por doña Iris Nuris Meneses, cédula de identidad N° 8.393.529-4, de fecha 30 de junio de 2016, N° R2016C943891, el servicio tuvo conocimiento de que la citada consumidora era llamada insistentemente por teléfono para cobrarle una deuda asociada al número telefónico N° 979566206, lo que no correspondía, indicando que se había firmado un contrato, al parecer por terceros, sin que mediara su consentimiento ni conocimiento, y en el cual se señala un domicilio en la comuna de San Bernardo, lo que no corresponde, ya que, además de no residir en dicho lugar, nunca ha visitado la región metropolitana. Señaló que la consumidora, en múltiples ocasiones, reclamó en la sucursal de Vallenar, donde se le entregó copia del contrato y copia de la cédula con la que se había firmado el contrato, constatando que la firma puesto en el documento no le correspondía. Indicó que la afectada realizó el reclamo ante el servicio para tratar de buscar una solución al problema, a lo que la denunciada dio respuesta, indicando que la línea N° 979566206 se encontraba suspendida por no pago, con un saldo moroso, deuda desconocida por la cliente, requiriendo de la consumidora la documentación necesaria para comenzar la investigación y determinar si el acto era indebido, dando las sinceras disculpas por los inconvenientes ocasionados. No obstante lo anterior, y a pesar de que la consumidora envió la documentación requerida, a la fecha aún sigue siendo víctima de llamadas por cobro de servicio no contratado, indicando que sería de responsabilidad de la empresa denunciada verificar la identidad de las personas con quienes contrata sus servicios, y verificara los datos al momento de celebrar los contratos, por lo que no sólo existiría una conducta negligente de parte de la denunciada en el cobro de los productos no contratados, sino que, además, existiría una negligencia al permitir la contratación de terceros a nombre de otras personas, evidenciado una falta de rigurosidad en la verificación de la identidad de los contratantes.

Agregó que la empresa denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 3 letra a), y 23 de la Ley 19.496, razón por la cual solicitó que se la condene al máximo de las penas contempladas en el citado cuerpo legal, con expresa condenación en costas.

A fojas 18 rola notificación realizada al Telefónica Móviles Chile S.A, a través de doña Jocelyn Escobar.

A fojas 33 rola acta de comparendo de contestación y prueba, llevado a efecto con la asistencia de la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor, representado para estos efectos por la abogada, doña Daysi Sepúlveda Bahamonde, y la empresa denunciada,

Telefónica Móviles Chile S.A, representada por la abogada, doña Katherina Villarroel Álvarez, oportunidad en que la primera ratificó la denuncia formulada, mientras que la segunda, previo traslado, contestó por escrito la denuncia formulada en contra de su representada, solicitando el rechazo de ella, alegando en primer lugar, la excepción de falta de legitimidad activa, fundamentada en que de la denuncia se colige que el SERNAC sustentó su legitimación en lo señalado en el Art.58 de la Ley 19.496, letra g), la que impone a dicho organismo velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas a la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales, y de hecho la ley otorga atribuciones para denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos e instancias jurisdiccionales respectivas, pero la misma disposición establece como hecho habilitante para el ejercicio de dicha facultad la afectación de los intereses generales de los consumidores, por lo que desde ese sentido, lo ocurrido con la consumidora, doña Iris Nuris Meneses, no aparecería ser una práctica habitual que haya afectado a otros consumidores, lo que llevaría a concluir que la denuncia no cumpliría con la hipótesis habilitante, muy por el contrario, se trataría de una causa motivada por un caso puntual y en buena parte debidamente diligenciado con la cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, señaló que luego de formulado el reclamo ante el SERNAC por parte de la consumidora Iris Nuris Meneses, con fecha 30 de junio de 2016, la empresa procedió a dar respuesta, solicitando la presentación de cierta documentación, y luego de recibida esta se inició una investigación por la cual se concluyó la veracidad de los hechos denunciados por la cliente, actuar fraudulento que no sólo afectó a la consumidora, sino que también a la empresa, por lo que la denunciada, además de reiterar las disculpas del caso, agregó haber ejecutado las acciones tendientes a la anulación del contrato asociado al N° 979566206, así como los saldos devengados por concepto de uso de la línea, lo anterior como medida de mitigación a los eventuales perjuicios causados a doña Iris Nuris Meneses.

En el mismo comparendo las partes rindieron sus medios probatorios, lo que se tradujo en prueba documental del organismo denunciante, mientras que la empresa denunciada no rindió prueba alguna.

Considerando:

1. Que la controversia en estos autos consiste en determinar si el Servicio Nacional del Consumidor se encuentra facultado para iniciar denuncias en resguardo de los intereses de los consumidores, y si la empresa denunciada efectivamente incurrió en las infracciones que se le imputan, en cuanto a no respetar el derecho de los consumidores a la libre elección del servicio contratado, y en cuanto haber incurrido en una conducta negligente en la celebración del contrato asociado al N° 979566206, traducido en la falta de rigurosidad en la determinación del usuario del servicio al momento de la suscripción del citado acto jurídico, lo que habría causado menoscabo a la cliente de nombre Iris Nuris Meneses. q

2. Que durante el curso del presente procedimiento se rindieron en autos las siguientes pruebas, a saber: *A)* Copia de formulario único de reclamo N° R2016C943891, de fecha 30/06/2016, realizado ante el Sernac por doña Iris Nuris Meneses Cereceda en contra de Telefónica Móviles Chile S.A, rolante a fojas 7, en donde explica el problema suscitado respecto de llamados por cobro de deuda asociada a plan telefónico N° 979566206, existiendo un contrato fraudulento, celebrado sin su consentimiento, con una dirección que no corresponde, indicando haber reclamado en Vallenar, en donde le entregaron copia del contrato el que tiene una firma falsa, por lo que solicita la anulación del contrato fraudulento, y la anulación de los cargos asociados; *B)* Copia de correo electrónico, de fecha 13 de julio de 2016, enviado por don Víctor Llancapan Almendra, rolante a fojas 8, por el cual solicitó cierta documentación para gestionar el tema del contrato, en particular archivo Word escrito a mano con las firmas de la persona, cédula de identidad; *C)* Copia de carta respuesta, de fecha 14/07/2016, de la empresa Movistar a plataforma Sernac, Vallenar, rolante a fojas 9, donde se señala que la línea N° 979566206, se encuentra suspendida por saldo moros, la que la clienta desconoce haber contratado, y conforme a conversación con doña Iris Meneses, se solicitó la documentación necesaria para iniciar gestión en relación al desconocimiento del contrato, documentos necesarios para iniciar investigación y determinar si se trata de un acto indebido, indicando que hasta la fecha no se ha recibido la información; *D)* Copia de solicitud de análisis no reconocimiento contrato, de fecha 21/06/2016, rolante a fojas 10, donde se especifica la reclamante, doña Iris Nuris Meneses Cereceda, antecedentes de contrato no reconocido N° 30167246, N° de terminal no reconocido 79566206, adjuntando con la solicitud cédula de identidad, declaración de no reconocimiento de contrato, registro de 5 firmas, comprobante de domicilio original, constancia de pérdida de documentos ante carabineros; *E)* Copia de consulta de portabilidad al OAP, de fecha 24/03/2016, rolante a fojas 11, donde se menciona a Iris Meneses Cereceda, cédula de identidad N° 8393529-4, dirección en San Bernardo, se menciona el número 79566206, y aparece una firma ilegible; *F)* Copia de boleta electrónica N° 83479813, de fecha 20 de junio de 2016, emitida por la empresa Movistar al cliente, doña Iris Nuris Meneses Cereceda, cliente N° 6395980, rolante a fojas 12, donde se especifica el monto a pagar por servicio de telefonía móvil por la suma de \$23.777, en relación al N° 512695216; *G)* Copia de registro gráfico de firma para peritaje caligráfico, rolante a fojas 13, donde aparecen cinco firmas ilegibles; *H)* Copia de boleta electrónica N° 217648428, de fecha 19 de agosto de 2016, emitida por la empresa Movistar al cliente, doña Iris Nuris Meneses Cereceda, cliente N° 31801816, rolante a fojas 14, donde se especifica el monto a pagar por servicio de telefonía móvil por la suma de \$106.519, en relación al N° 979566206.

3. Que del formulario de reclamo de fojas 7, de la copia de consulta de portabilidad de fojas 11, y de la copia de la boleta electrónica de fojas 14, medios de prueba que no fueron relativizados en cuanto a su contenido, consta y se tiene por acreditado la existencia

de un contrato de prestación de servicios de telefonía móvil entre la empresa Movistar Chile, y en donde aparecer como cliente doña Iris Nuris Meneses Cereceda, asociado el número telefónico 979566206, por el cual existía una deuda que estaba siendo objeto de cobro extrajudicial.

4. Que de la copia del formulario de fojas 7, la copia del correo electrónico de fojas 8, la carta respuesta de fojas 9, la copia de la solicitud de fojas 10, la copia de consulta de portabilidad de fojas 11, la copia de la boleta de fojas 12, la copia del registro de firmas de fojas 13 y la copia de la boleta electrónica de fojas 14, unido a la contestación de la denuncia de fojas 29, medios de prueba que no fueron relativizados en cuanto a su contenido, consta y se tiene por acreditado que, luego de hacerse la investigación y pericias de rigor, se determinó que la cliente, doña Iris Nuris Meneses Cereceda no había suscrito el contrato de prestación de servicios de telefónica móvil asociada al número telefónico 979566206, siendo esta objeto de suplantación de identidad para la suscripción de dicho documento, al no existir coincidencia entre la dirección dada y las firmas estampadas.

5. Que, previo a dilucidar el fondo de la acción formulada, resulta necesario pronunciarse respecto de las alegaciones realizadas por la denunciada, en cuanto a la falta de legitimación del Servicio Nacional del Consumidor para formular denuncias de este tipo, y en sentido, siguiendo en este punto al profesor Alejandro Romero Seguel (*Curso de Derecho Procesal Civil, Editorial Jurídica, tomo I, Pág.19, año 2006*), para poder obtener la tutela jurisdiccional mediante el ejercicio de la acción es necesario el cumplimiento de tres exigencias fundamentales e imprescindibles, a saber: a) *Que exista una causa de pedir;* b) *Que concurra la legitimación;* y c) *Que exista la posibilidad de otorgar el petitum de la acción intentada.* Sin entrar en detalle pormenorizado de los elementos antes señalados, y avocándonos sólo al que interesa a la luz de las alegaciones realizadas, la legitimación, en palabras simples, importa determinar los sujetos que pueden ser justa parte en un determinado juicio, es decir, y siguiendo al mismo autor, quienes tienen la calidad de legítimo contradictor, lo anterior por el hecho de que la acción no compete a cualquier persona ni tampoco puede ejercerse en contra de cualquiera, siendo la legitimación un requisito de la acción, y más particularmente de la posibilidad de poder obtener una sentencia favorable en determinado juicio, de manera tal que en caso de faltar este requisito durante la sustanciación del procedimiento, lisa y llanamente faltaría un elemento básico para acceder, y consecuentemente obtener la tutela jurisdiccional, al ser la legitimación un requisito constitutivo del derecho de acción. Ahora bien, la legitimación, y tal como se señaló en párrafos anteriores, no dice relación sólo con la posibilidad de poder ejercer una acción, sino también con la posibilidad de poder ser destinatario de la misma, lo cual ha llevado a hacer una distinción entre lo que se conoce como la legitimación activa, o legitimación para ser demandante, y legitimación pasiva o legitimación para tener la calidad de demandado.

6. Que en función de lo señalado en el considerando anterior, y avocados al caso del Servicio Nacional del Consumidor, el Art.58 inciso 1 de la Ley 19.496 señala, de manera sucinta, que corresponde al citado organismo velar por las disposiciones de la ley y de todas aquellas normas que digan relación con el consumidor, es decir, ya la ley, en una primera aproximación, indica que la finalidad del organismo en cuestión es supervigilar el cumplimiento de las normas que digan relación con el consumidor, es decir, la actuación del servicio, en lo concerniente a la protección de los derechos de los consumidores, debe ser de carácter activo, y no así pasivo, debiendo intervenir en todas aquellas situaciones en que, de alguna u otra forma, se ven afectados o conculcados el catálogo de derechos que a ellos correspondan en su calidad de tales, lo anterior precisamente por cuanto el legislador esta conteste en el hecho de los consumidores se encuentran en situación de desventaja en su relación jurídica con los proveedores, lo que va desde los tratos preliminares hasta el cumplimiento de los actos jurídicos en que intervenga, de ahí que se exija que la injerencia del servicio sea dinámica en lo que respecta a la protección de los derechos regulados en la Ley 19.496. Siguiendo con lo anterior, y como manifestación de la obligación impuestas por el legislador al organismo en cuestión, la letra g) del Art.58 del citado cuerpo legal, impone al servicio velar por el cumplimiento de las disposiciones legales como reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que se manifiesta, conforme a lo señalado en el inciso 2 de dicho literal, en la posibilidad cierta de denunciar los incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos, de lo que se colige que la obligación proteccionista del servicio en relación a los consumidores puede perfectamente manifestarse bajo la forma de realizar denuncias ante los organismos jurisdiccionales de rigor, lo que permite concluir que el SERNAC se encuentra perfectamente legitimado para formular denuncias en contra de proveedores, en la medida de que detecte la comisión de infracciones por parte de estos últimos a los derechos de los consumidores, sea aquellos establecidos en la Ley 19.496 o bien en otros cuerpos normativos, razón por la cual se rechazara la excepción formulada en este sentido.

7. Que de los elementos probatorios desarrollados en el considerando segundo, apreciados en conjunto y con miras a resolver la controversia infraccional planteada en estos autos, permiten a este tribunal concluir que efectivamente, con fecha 24 de marzo de 2016, se habría suscrito una consulta de portabilidad al OAP, entre la empresa Movistar Chile S.A y una persona que dijo ser doña Iris Menes Cereceda, asociado al número de telefonía móvil N° 979566206, contrato que posteriormente, y luego de los reclamos de la afectada, se determinó que su identidad había sido suplantada por una tercera persona, quien, además de hacer uso indebido de su cédula de identidad, falsificó su firma y dio un domicilio falso, lo que fuera corroborado mediante los peritajes de rigor realizados por la empresa a petición de la misma afectada, así como la información real del domicilio de la afectada, quien aseguró no haber suscrito el contrato en cuestión desde un comienzo, todo lo cual permite concluir que efectivamente la empresa denunciada habría sido negligente en

lo que respecta a la contratación del servicio de telefonía móvil, al no adoptar las medidas pertinentes para determinar de forma clara y precisa la identidad de la persona que solicitaba el servicio telefónico, y que claramente causó una afectación a la cliente, al haber sido objeto de cobros respecto de servicios no contratados por ella ni menos utilizados, lo que importa infracción al Art.23 de la Ley 19.496, razón por la cual se acogerá la denuncia formulada, sin perjuicio de establecer un sanción pecuniaria prudencial, al haber regularizado la empresa denunciada la situación mediante la anulación del contrato de telefonía móvil.

Y teniendo presente, además, lo señalado en los Art.1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 28 de la Ley 18.287; Art.1, 2, 2 bis, 3, 4, 50, 50, A, 50 B, 50 C, 50 D, 50 G, 57, 58, 58 bis, 59 de la Ley 19.496, se resuelve:

I. Que se rechaza la excepción de falta de legitimación activa formulada en contra del Servicio Nacional del Consumidor de la región de Atacama.

II. Que se acoge la denuncia de fojas 1 formulada por don Eduardo Marín Cabrera, en representación del Servicio Nacional del Consumidor de la región de Atacama, y en consecuencia se condena a la empresa Telefónica Móviles Chile S.A, representada legalmente por doña Jocelyn Escobar o quien haga las veces de representante legal en los términos del Art.28 de la Ley 18.287, al pago de una multa equivalente a 3 UTM a la fecha de su pago efectivo, por haber incurrido en infracción al Art.23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, al no adoptar las medidas pertinentes para determinar de forma clara y precisa la identidad de la persona que solicitaba el servicio de telefonía móvil, afectando de esta forma a la consumidora de nombre Iris Nuris Meneses Cereceda.

El no pago de la multa dentro de quinto día de notificada la presente resolución, hará incurrir al infractor en los apremios a que se refiere el artículo 23 de la Ley N° 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

III. Que una vez firme o ejecutoriada la presente resolución, remítase copia autorizada de ella al Servicio Nacional del Consumidor, en cumplimiento de lo señalado en el Art.58 Bis de la Ley 19.496.

Notifíquese por carta certificada.

Causa rol N° 2023-2017.

Dictada por don Andrés Franco Yáñez, Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Vallenar. Autoriza doña Pamela Pérez Cavieles, Secretaria Titular.