



Fojas veintiseis ...26.-

Del Rol N° 53.891-2013.-

Coyhaique, a catorce de octubre del dos mil trece.-

VISTOS:

Que por oficio N° 189 de fecha 25 de marzo de 2013, que rola a fojas 8, el Servicio Nacional del Consumidor en la persona de su Director Regional don Jorge Godoy Cancino, ambos de este domicilio, Presidente Ibáñez N° 355, de Coyhaique interpone denuncia en contra de **Direct TV Chile Televisión Limitada**, rol único tributario n° 87.161.100-9, representada por don **Jose Ignacio Alvear Vera**, ambos con domicilio en Avenida Vitacura N° 4380, piso 10° de la comuna de Vitacura, denuncia que se funda en el hecho de que el consumidor don **JOSE SERGIO MUÑOZ REYES**, cedula de identidad N° 6.078.455-8, chileno, funcionario público, domiciliado en calle Alfonso Serrano N° 880 de Coyhaique, hace 4 años es cliente de la empresa denunciada, y que dentro de los servicios contratados con ésta se encontraba la señal para ver un canal de fútbol determinado, que transmitía en aquel entonces los partidos de su equipo favorito, canal que le ha sido quitado de la "parrilla" razón por la cual en al menos 3 ocasiones ha reclamado a la empresa denunciada, la que le ofreció en su oportunidad cambiar el número de canal para optar al servicio, sin que se cumpliera con ello, estimando que le han cambiado las condiciones del servicio

contratado, vulnerando con ello lo dispuesto en los artículos 12, 23 Y 58 todos de la ley 19.496;

Que a fojas 10 comparece el consumidor denunciante don José Sergio Muñoz Reyes, ya individualizado, ratificando su denuncia ante el Servicio del Consumidor;

Que a fojas 22 comparece la empresa denunciada prestando declaración indagatoria, representada por doña Paola Covarrubias Urbano, cédula de identidad n° 10.749.349-2, señalando en lo sustancial que efectivamente mantiene un vínculo contractual con el denunciante, el cual incluía el canal "Fox Sports Premium" por el cual pagaba un costo adicional de \$6.290 mensuales y que por un error técnico no se activó dicho canal al momento de su suscripción, hecho que fuere subsanado con posterioridad a conformidad del denunciante;

Que a fojas 25 comparece la denunciante y denunciada suscribiendo transacción, la que el Tribunal tuvo presente;

Que a fojas 25 vuelta se declaró cerrado el procedimiento, se trajeron los autos para resolver y,

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que la contravención que se denuncia pudiere ser de aquellas dispuestas en el artículo 12, 23 ambos de la ley 19.496, esto es por la vulneración a la obligación como proveedor de cumplir con los términos convenidos con el consumidor, en este caso, por el servicio ofrecido y; por el

menoscabo producido en el consumidor cuando esa deficiencia en la entrega del bien o servicio, se deba a la negligencia del proveedor y;

SEGUNDO: Que conforme a la declaración de la denunciada que rola a fojas 22 no existe controversia en cuanto a los hechos que fundan la denuncia, sino más bien explicita que la diferencia de interpretación en los hechos se debe, según la propia denunciada, a un error de carácter "técnico" de habilitación del canal contratado por el consumidor denunciante y que, en razón de tal error se le informó al consumidor que se le activaría de inmediato la señal de televisión contratada y se procedería a la devolución del monto adicional pagado por dicha señal, lo que ocurrió mediante descuento en la facturación, alegando en su favor la buena fe en su obrar;

TERCERO: Que al tenor de las alegaciones vertidas en cuanto a lo contravencional, y de los antecedentes que obran en el proceso ponderados en conformidad a lo dispuesto en el artículo 13 de la ley 18.287, se logra acreditar que efectivamente existió por negligencia de la denunciada, dado el reconocimiento explícito que de ello hace en su declaración indagatoria de fojas 22, aludiendo un "error técnico de habilitación", una mala entrega de un servicio contratado, en este caso de señal de televisión;

CUARTO: Que sin perjuicio de lo anterior, fundamental relevancia cobra la alegación de la denunciada en orden a reconocer el error cometido, y que en aras de la buena fe se ha visto compensado con descuentos en la cuenta mensual a pagar por el consumidor denunciante, lo que encuentra como

colofón la transacción presentada a fojas 25, lo que a la luz de lo preceptuado en el artículo 58 letra f), llevarán a este sentenciador, como se expondrá en lo resolutivo de esta sentencia, a absolver a la denunciada precisamente por haber reparado la falta que fuere objeto de la denuncia y, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.231, artículos 19 inciso 2° y 28 de la ley 18.287 y, artículos 50 y siguientes de la ley 19.496;

SE DECLARA:

Que se absuelve de la responsabilidad infraccional denunciada a fojas 14, a la empresa Direct Tv Chile Televisión Limitada, representada en autos por doña **Paola Covarrubias Urbano**, ambos ya individualizados.-

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez subrogante, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez, Autoriza la Secretaria subrogante, señora Verónica Rubilar Sobarzo.-

