

Puerto Montt, veintiocho de marzo del dos mil diecisiete.

Vistos:

A fojas 1 y siguientes rola denuncia efectuada por doña Claudia Fajardo Valdebenito, abogada del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante Sernac, ambos con domicilio en calle Balmaceda N° 241 de esta ciudad. La denuncia es interpuesta en contra del proveedor MOVISTAR, Rut 87.845.500-2, representado por su jefe de local Ricardo Hoelck, relatando en cuanto a los hechos que en cumplimiento de su mandato legal, el Sernac a través de su ministro de fe doña Alejandra Miranda Mondaca, concurrió a las dependencias del denunciado de calle Benavente N° 560 de esta ciudad, 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 servicios de telefonía móvil sin equipo celular, certificando la ministro de fe un hecho que no se adecua a la norma, cual es, la entrega de servicio de telefonía móvil con roaming habilitado, infringiendo el proveedor denunciado lo prescrito en los artículos tercero letras a) y b), y artículo 23 de la Ley 19.496, y lo dispuesto en los artículos 12 y 35 del Decreto N° 18 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que aprueba el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, artículos que transcribe, haciendo posteriormente un relato de la hipótesis infraccional, solicitando previa citas legales, sea el proveedor condenado al máximo de las multas.

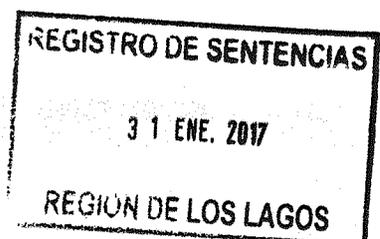
A fojas 17 y siguientes rol acta de ministro de fe del Sernac.

A fojas 20 se provee la denuncia, se confiere traslado a la parte denunciada, y se cita a las partes a comparendo de estilo.

A fojas 38 y siguientes rola prueba documental acompañada por la parte denunciada, que consisten en: formulario de solicitud de servicios; copia de condiciones contractuales de servicio de telefonía móvil; listado de servicios y cobros de productos móviles; condiciones comerciales de servicio telefónico móvil; copia de condiciones comerciales de servicio telefónico móvil; y copia de protocolo de atención a clientes vía telefónica de Movistar.

A fojas 72 y siguientes rola escrito de contestación de la denuncia, acompañado por el abogado don Cristian Iván Oyarzo Vera, en representación de la denunciada Telefónica Móviles Chile S.A. o MOVISTAR. Solicita en su escrito sea rechazada la denuncia en todas sus partes, por ser improcedente e infundada, relatando en cuanto a

30 MAR. 2017
PUERTO MONTT,
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 6179-16



los hechos que en la visita inspectiva a su representada, se habría constatado erróneamente “la entrega de servicio de telefonía móvil con roaming habilitado”, lo que niega tajantemente, indicando que el Sernac deberá acreditar pormenorizadamente cómo constató los hechos. Que su representada ha dado cumplimiento estricto a las normas de la Ley 19.496 y al Decreto N° 35 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, siendo uno de los proveedores más importantes a nivel nacional. Que de la información que mantienen disponibles para los clientes, se detalla expresamente que el servicio de roaming debe ser habilitado por el cliente para poder hacer uso de él. Que al respecto no existe reclamo alguno de parte de algún consumidor que diga relación con la denuncia efectuada por el Sernac.

A fojas 78 y siguientes rola acta de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de la parte denunciante Sernac representado por la abogada doña Claudia Fajardo, y por la denunciada Movistar, representada por el abogado don Cristian Iván Oyarzo Vera. La parte denunciante ratifica su denuncia. La denunciada contesta por escrito. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. Las partes ratifican la prueba documental ya acompañada, no acompañándose nueva prueba ni solicitando diligencias.

A fojas 80 y siguientes rola escrito presentado por la abogada del Sernac, solicitando se tenga presente lo que indica.

A fojas 87 rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes rola denuncia presentada por el Sernac en contra del proveedor Movistar, indicando que en inspección a sus dependencias de la ciudad de Puerto Montt realizada por su ministro de fe con fecha 17 de junio del año 2016, se constató una vulneración a la Ley del Consumidor, en especial a su artículo tercero letras a) y b), y artículo 23 de la Ley 19.496, y lo dispuesto en los artículos 12 y 35 del Decreto N° 18 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que aprueba el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, al constatar que el proveedor denunciado entrega el servicio de telefonía móvil con el servicio de roaming habilitado, lo cual constituiría infracción a las normas mencionadas precedentemente. Para lo anterior, la parte denunciante acompaña acta suscrita por ministro de fe, en que se deja constancia de dicha infracción, acta que rola desde fojas 17 y siguientes.

SEGUNDO: Que la parte denunciada Movistar, niega las imputaciones de la denunciante, indicando que su empresa no entrega el servicio de roaming habilitado en sus contratos, y que dicho servicio adicional debe ser solicitado por el cliente para su utilización, por lo que la empresa se adecúa a las normas legales. Para acreditar sus dichos, acompaña prueba documental que corre desde fojas 38 y siguientes, que consisten en:

1° Formulario de solicitud de servicios, en el cual el casillero titulado "acceso desde teléfono móvil" el servicio de roaming internacional debe ser expresamente autorizado por el cliente al momento de contratar un servicio, por lo que el servicio no viene previamente habilitado;

2° Copia de condiciones contractuales de servicio de telefonía móvil, en el cual en sus puntos 1.4, 1.5, 1.6 y 2.4 se refiere al servicio complementario de roaming internacional como un servicio que es expresamente autorizado por el cliente y no es un servicio que venga previamente activado;

3° Listado de servicios y cobros de productos móviles, dando cuenta de los valores de los servicios de telefonía móvil;

4° Condiciones comerciales de servicio telefónico móvil con el detalle de los planes y servicios ofrecidos; y

5° Copia de protocolo de atención a clientes vía telefónica de Movistar, en el que en su punto Tercero da cuenta que el servicio de roaming internacional viene deshabilitado o bloqueado y es a petición expresa del cliente que ese servicio se habilita.

TERCERO: Que el artículo 35 del Decreto N° 18 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que aprueba el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones expresa que: *"Al momento de suscribir el contrato de suministro, el suscriptor del servicio público de voz, que opte por disponer de la posibilidad de efectuar comunicaciones telefónicas de larga distancia, comunicaciones desde equipos telefónicos locales hacia equipos telefónicos móviles, comunicaciones hacia usuarios de otros servicios públicos del mismo tipo o comunicaciones a alguno de los tipos de servicios complementarios y/o gozar del servicio de acceso a Internet, servicios de roaming internacional de comunicaciones telefónicas y mensajería, y servicios de roaming internacional de datos, deberá dejar constancia expresa en el contrato de dicha habilitación, la que será sin costo para el suscriptor.*

El referido suscriptor, en cualquier momento, podrá habilitar y/o inhabilitar todos y cualesquiera de dichos accesos. Lo anterior regirá, como máximo, a contar del

día hábil siguiente a aquel en que la respectiva comunicación haya sido efectuada al proveedor de servicio público de voz correspondiente”.

CUARTO: Que el artículo 59 bis en su inciso 3° prescribe: “ *Los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor que tengan el carácter de ministro de fe, sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en esta ley que consignen en el desempeño de sus funciones, siempre que consten en el acta que confeccionen en la inspección respectiva”.*

QUINTO: Que de los antecedentes aportados por las partes, analizados en conjunto conforme las reglas de la sana crítica, es posible concluir que la parte denunciada Movistar logra desacreditar la denuncia del Sernac, ya que la denunciante sólo acompaña acta de ministro de fe dando cuenta de la denuncia, acta que si bien el artículo 59 bis de la Ley 19.496 le da valor de plena prueba, en estos procedimientos la prueba es apreciada en conjunto conforme las reglas de la sana crítica, no acompañando el Sernac mayores antecedentes en el proceso que permitan concluir fehacientemente que la empresa denunciada incurre en las contravenciones que indica, ya que de la lectura del acta del ministro de fe, no se logra colegir cómo se constataron los hechos infraccionales que denuncia, y no se acompañan otros antecedentes, como pudieran ser el contrato que eventualmente haya tenido a la vista la ministro de fe y por el cual se habría constatado que el servicio de roaming viene ya activado al contratar un plan de telefonía móvil, o las fotografías que asevera haber acompañado en estrados según afirma en su escrito de téngase presente de fojas 80 y siguientes, fotografías que no constan en el expediente. Por otra parte, de la prueba documental acompañada por la denunciada Movistar, se acredita que dicho servicio de roaming debe o puede ser activado a petición expresa del cliente, exhibiendo el contrato tipo para estos efectos e indicando los medios de publicidad para acceder a dicha información, como lo es su sitio de internet o el servicio de atención telefónica. Por lo anteriormente considerado, será rechazada la denuncia y se dictará sentencia absolutoria respecto del proveedor denunciado.

Y, vistos, lo dispuesto en la Ley 19.496, y las facultades conferidas en las leyes 15.231 y 18.287, **se resuelve:**


30 MAR. 2017
PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 6179-16

I.- Que se rechaza la denuncia interpuesta por el **Servicio Nacional del Consumidor** en contra del proveedor **Telefónica Móviles Chile S.A. o MOVISTAR**, absolviéndose a este último, al resultar desacreditada la denuncia.

II.- Que no se da lugar a las costas.

Notifíquese a las partes por carta certificada. Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496. Déjese copia en el registro de sentencias.

Rol N° 6.179-2016.-

Pronunciada por doña **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña **Nelly Muñoz Moraga**, secretaria abogada titular.

