

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

CURICÓ



Rol N° 3945-16 GG.

Curicó, veintitrés de junio del año dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, comparece **ESTEBAN PÉREZ BURGOS**, Director del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, Región del Maule, en adelante también **SERNAC**, RUT N° 60.702.000-0, y en su representación, ambos con domicilio en calle 4 Oriente N° 1360 de la ciudad de Talca, en causa sobre infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y atendido lo dispuesto por el artículo 58 g) de la Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpuso denuncia infraccional en contra de "**CLARO CHILE S.A.**", Rut N° 96.799.250-K representada legalmente por don **JOSÉ IGNACIO GONZÁLEZ CEJAS**, Rut N° 8.547.218-6, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en **Avenida El Salto 5.450, Ciudad Empresarial, comuna de Huechuraba**, por incurrir en Infracción a los artículos 23 de la citada Ley, en relación con el artículo 8 de la ley 19.628, según indica como aparece de los antecedentes de hecho y de derecho que expone:

En cuanto a los hechos, indica que el Servicio Nacional del Consumidor ha tomado conocimiento de que la denunciada ha incurrido en infracción a las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, al no cumplir su deber de seguridad de sus servicios y de reparación de los daños que pudieren afectarle a sus consumidores, señalando que el día 21 de agosto del año 2016, por medio del twitter Víctor González@Cco_Tango20, se publicó que "**INCREÍBLE: En ribera del río #Lontué se encontró cajas con boletas e informaciones de clientes de #Claro # Curicó**"

Indica que dicho caso, recogido desde las redes sociales, dice relación con distintos documentos encontrados en la ribera de dicho río de clientes de la mencionada empresa, exponiendo datos personales de los consumidores.

Señala que con fecha 23 de agosto de 2016 ese Servido Público conforme a su mandato legal, particularmente el artículo 58 de la Ley 19.496, ofició a la empresa denunciada Claro Chile S.A. , a través del Oficio Ord. N° 015289 del 23 de agosto de 2016, solicitando informar según indica:

1. Versión de la empresa sobre los hechos expuestos y su responsabilidad en éstos.
2. Informe si esta situación habría ocurrido en otra comuna o región del país.
3. Mecanismos utilizados por la empresa para resguardar los datos personales de los consumidores contenidos en la boleta, estados de cuenta, fotocopia de cédula de

identidad, contratos de prestación de servicios entre otros, asociados a los servicios prestados a aquellos.

4. Número de consumidores afectados y número de reclamos recibidos por la empresa con ocasión de los hechos descritos.
5. Medios o mecanismos que ha utilizado la empresa para informar a los consumidores respecto de la situación antes descrita.
6. Medidas que implementará la empresa destinadas a compensar, reparar y/o resarcir los eventuales perjuicios sufridos por los consumidores afectados por los hechos descritos, plazo de vigencia dispuesto para su implementación y las medidas de comunicación de tales mecanismos a los consumidores afectados. En el caso de encontrarse en implementación algún plan de compensación, solicito se informe el estado de avance del mismo y el número de consumidores respecto de los cuales se ha hecho efectivo.

Agregando que la empresa denunciada dio respuesta a través de la carta de fecha 06 de septiembre de 2016, donde señaló:

"Para ello es que primeramente informo a UD., que mi representada ha mantenido estricto resguardo de los datos personales de sus clientes a lo largo del país por medio de estrictas medidas de almacenamiento y tratamiento, siendo el hecho ocurrido, un caso aislado al que solo tuvo acceso físico una persona que fotografió en un plano amplio los documentos constituidos en su generalidad por terceras copias y fotocopias de cédulas de identidad correspondientes a 135 clientes, documentos que fueron recuperados en su totalidad.

Con fecha 18 de agosto por una decisión comercial se procedió al cierre del local comercial de Distribuidor Autorizado Claro (PAC) Movired, ubicado en calle Peña N° 798 de la ciudad de Curicó

En el proceso de cierre de este local quedaron algunos artículos de DAC en su interior para ser retirados, entre los que se encontraban copias de documentos de clientes. Sin esperar el mencionado retiro y sin dar aviso a su arrendatario (Movired), el domingo 21 de agosto de 2016, el dueño del local permitió el ingreso de una empresa constructora encargada de la remodelación, la que procedió, sin autorización alguna de parte de Movired o Claro Chile, a la eliminación de los artículos del PAC, lo que se llevó a cabo por medio de su depósito en un vertedero informal oculto a orillas del Río Lontué".

El lunes 22 de agosto se publicó en redes sociales las fotos de los documentos a orillas del Río Lontué; documentos que a las 11:00 horas de ese mismo lunes habrían sido recuperados en su totalidad por personal de



Claro, los que después de una exhaustiva revisión en contraste con la información que obra en poder de la compañía, confirmaron que se trataba de la totalidad de los documentos.



Los documentos involucrados en este hecho corresponden a 135* clientes, de los cuales no hemos recibido reclamos al respecto. Estos clientes no sufrieron daño alguno por la utilización indebida de su información personal, ya que aun cuando los documentos estuvieron durante un corto periodo expuestos, solo una persona tuvo registro fotográfico del hecho, donde no se aprecia datos específicos debido a las amplios ángulos de la imagen, los que no permiten un detalle tan acabado."

Señala que, por los hechos anteriormente expuestos el Servicio Nacional del Consumidor, en su rol de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, formula la presente denuncia, por no cumplir la denunciada con lo dispuesto en los artículos 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación con el artículo 8 de la Ley N° 19.628, y se hace parte en la misma, por estar comprometido el interés general de los consumidores. En cuanto al derecho, indica que a la luz de la normativa legal vigente, la denunciada comete infracción a los artículos 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en relación con el artículo 8 y 11 de la Ley N° 19.628, normas que transcribe, señalando que de esta forma, nuestra legislación, protectora de los derechos de los consumidores, obliga al proveedor a dar cumplimiento estricto a los términos, condiciones y modalidades de lo ofrecido y convenido además es responsabilidad absoluta de la denunciada de resguardar los datos personales de los consumidores contenidos en las boletas, estados de cuenta, fotocopia cédula de identidad, contratos de prestación de servicios entre otros, que se asocian los servicios que presta la denunciada.

Seguidamente señala y transcribe lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, indicando que en mérito de lo dispuesto en las normas descritas, en la especie, solicita condenar a la denunciada por la infracción cometida aplicándole el máximo de la multa, es decir, 50 Unidades Tributarias Mensuales.

Hace presente, que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores son de responsabilidad objetiva, lo que significa que no se requiere probar ni dolo ni culpa en la conducta del infractor para acreditar la respectiva infracción, sino que sólo basta el hecho constitutivo de ella, tal como ocurre en la especie, por lo anterior y en mérito de lo expuesto, y conforme a lo dispuesto en los artículos 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
06 JUN 2017
SECRETARIO LEGADO DE POLICIA
SEGUNDA LOCAL DE CURICO

consumidores en relación con los artículos 8 y 11 de la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada , y las demás normas pertinentes en la materia solicita tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **CLARO CHILE S.A.** representada legalmente por don **JOSÉ IGNACIO GONZÁLEZ CEJAS**, ambos ya individualizados, por infringir la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, acogerla en todas sus partes y en definitiva, condenar al infractor al máximo de las multas contempladas por el artículo 24 del citado cuerpo legal, con costas.

En el Primer Otrosí de su presentación, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496 y de los hechos que fundan la presente denuncia, solicita tenerle como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

En el Segundo Otrosí, de su presentación, solicita tener por acompañada copia simple de su personería para representar al Servicio Nacional del Consumidor, la cual consta en la **Resolución Exenta N° 0197** de fecha 18 de diciembre de 2013, la que en su numeral 1 delega en los Directores Regionales la facultad de asumir dentro de su ámbito territorial la representación judicial del Servicio en las causas que se promuevan con relación a la Ley 19.496; y copia simple de la **Resolución con Toma de Razón N° 0088 de fecha 12 de agosto de 2015** que designa en forma definitiva don Esteban Pérez Burgos como Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor en la Región del Maule, documento rolante a fojas XX de autos.

En el Tercer Otrosí de su presentación solicita tener por acompañados los siguientes documentos, bajo el apercibimiento legal correspondiente: Copia simple de Oficio Ordinario N° 015289 de fecha 23 de agosto del año 2016 emanado del Sr. Jefe de División Jurídica del Servicio Nacional del Consumidor, enviado al Sr. Representante Legal de Claro Chile S.A.; Copia simple de carta enviada por CLARO CHILE S.A., el día 06 de septiembre de 2016, firmada por su Gerente de Cumplimiento Regulatorio y Concesiones, en respuesta al Oficio Ordinario N° 015289, ya singularizado en el numeral anterior; Impresiones de pantalla obtenidas de la red social Twitter, cuenta Víctor González@Cco_Tango20, en que se puede apreciar la siguiente leyenda: "INCREÍBLE: En ribera del río #Lontué se encontró cajas con boletas e informaciones de clientes de #Claro # Curicó", acompañada de tres fotografías.

A fojas 63 y siguientes, rola acta de comparendo de estilo, el que contó con la comparecencia de ambas partes, donde la denunciante ratificó su denuncia en todas sus partes, solicitando se acoja la denuncia, se declare la responsabilidad de la denunciada y se condene al máximo de las multas, con costas.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
23 JUN 2017
SECRETARIO
SEGUNDA FISCALIA DE POLICIA
LOCAL DE CURICO

La denunciada contestó la denuncia infraccional mediante minuta escrita, la que solicita se tenga como parte integrante de la audiencia, allanándose a la denuncia del Sernac, haciendo hincapié que son 135 los contratos encontrados y que a la fecha no existe reclamo por vulneración de derechos alguno, solicitando la absolución en la presente causa y en subsidio que su representada sea condenada al mínimo de la multa que impone la ley.

En su presentación de **fojas 56 y siguientes**, la representante de la denunciada, contestó la denuncia infraccional solicitando desde ya, tener a **CLARO CHILE S.A.** por allanada a las pretensiones del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, en base a los antecedentes de hecho y de derecho que expone: Luego de describir la denuncia efectuada hace presente que en virtud del Principio de Economía Procesal y en aras del tiempo y la correcta administración de justicia, su parte viene expresamente en allanarse pura y simplemente a lo indicado por parte del **SERNAC**, agregando que sin perjuicio del allanamiento ya indicado, su parte quiere hacer presente como se desarrollaron los hechos en cuestión, señalando que, con fecha 18 de **Agosto** de 2016, por una decisión Comercial, se procedió al cierre del local comercial de **Distribuidor Autorizado de Claro Movired**, ubicado en calle Peña N° 798, de la comuna y ciudad de Curicó, indicando que el 18 de Agosto de 2016 fue día jueves, y señalando que es un hecho de la causa y de público conocimiento que, calle Peña es una de las arterias más concurridas de esta ciudad por encontrarse en el centro de la misma, indicando que teniendo presente aquello, y sin autorización ni menos información proporcionada a su representada, suponen que previa autorización y/o aprobación del propietario del local comercial, ingresó el domingo 21 de Agosto de 2016, estos es, 3 días después del cierre del local, una empresa constructora que procedió al retiro del mobiliario y documentos restantes en el local comercial indicado, y acto seguido, se dirigieron al río Lontué para botar los documentos en la ribera del mismo.

Señalar que, producto de la decisión comercial fue adoptada un día Jueves, se procedió a retirar el mobiliario y documentación existente entre viernes y sábado, restando retirar algunos muebles y unas cajas con documentos que, todavía se encontraban en el local comercial el día Domingo 21 de Agosto de 2016, que atendida la céntrica ubicación y gran plusvalía del local comercial, CLARO deduce que, el propietario del bien raíz procedió a celebrar un nuevo contrato de arriendo con otro proveedor, y dado aquello, le encargó a la empresa constructora el retiro de todo lo restante aquel lugar, ya que en la semana del 22 de Agosto de 2016, apareció un nuevo proveedor ofertando.

Indica que tal y como señala la denuncia formulada por SERNAC, con fecha 22 de Agosto de 2016, el día lunes, es decir, el día inmediatamente siguiente a los

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
JUN 2017
SECRETARIO
REGIMEN SUZGADO DE POLICIA
LOCAL DE CURICO

hechos antes narrados, y producto de las fotografías e información proporcionada por lugareños y radioemisoras de la zona en orden a ser efectivos los hechos denunciados respecto a existir documentos botados en la ribera del río Lontué correspondiente a clientes de CLARO, personal de su representada procedió al retiro de todos los documentos existentes en la ribera del río.

Hace presente que, los hechos descritos en la denuncia, escapan por completo a los procesos y políticas de resguardo de los documentos que corresponden a sus clientes, agregando que, existe un protocolo y/o proceso riguroso de rendición, visación y revisión de contratos, tal y como se demuestra con el organigrama que se acompaña, que en este mismo orden de ideas, la empresa encargada de la custodia de los documentos es **MEGA ARCHIVOS S.A.**, cuyo domicilio es avenida Américo Vespucio N° 1.001, comuna de Quilicura, ciudad de Santiago, empresa que cuenta con certificación **ISO 9001:2008**, normas internacionales que trata sobre la gestión de calidad, cuya certificación se encuentra vigente hasta el 24 de Septiembre de 2018; e **ISO 27001:2013**, normas internacionales que se aplican a los procesos de gestión de la seguridad de la información en una empresa, cuya certificación se encuentra vigente hasta el 24 de Septiembre de 2018, acompañando ambos certificados en un otrosí de su presentación, agregando que dichas certificaciones son requisitos de la esencia para que **CLARO CHILE** contrate y celebre convenciones con empresas del presente rubro, indicando que, a CLARO no le cabe responsabilidad alguna por botar los documentos en cuestión en la ribera del río Lontué.

Señala que, una vez enterados de lo ocurrido, personal de **CLARO** procedió al retiro de todos y cada uno de los documentos existentes en el lugar, e indicó a **SERNAC** que, se trataba de los documentos de 135 clientes, respecto de los cuales, hasta el día de hoy, no se ha presentado reclamo y/o recursos alguno por vulneración, publicación y/o divulgación de datos personales de los mismos sin contar con autorización para ello.

Por lo anterior, y según lo preceptuado en el artículo 313 del Código de Procedimiento Civil, Ley N° 15.231, N° 18.287, N° 19496, y demás leyes y normas aplicables, solicita tener por allanada a **CLARO CHILE S.A.**, respecto de la denuncia incoada por parte del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, condenar al mínimo legal que preceptúa la norma, o eventualmente absolver a su representada, y proceder a archivar la presente causa.

En el Otrosí, solicitó tener por acompañados: Certificado ISO 9001:2008 de MEGA ARCHIVOS S.A.; Certificado ISO 27001:2013 de MEGA ARCHIVOS S.A.; Esquema de proceso de revisión, visado y recepción de contratos físicos.

Oídas que fueron el Tribunal llamo a las partes a Conciliación, la que no se produjo



recibiendo la causa a prueba, fijando los hechos sustanciales pertinentes controvertidos, rindiéndose la prueba que consta en el acta de la audiencia.

A fojas 65, la Sra. Secretaria Subrogante del Tribunal certificó que no existen diligencias pendientes.

A fojas 66, rola presentación de la denunciante la que el Tribunal ha tenido presente.

A fojas 70, quedaron los autos para fallo

CONSIDERANDO.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, se ha seguido esta causa a fin de investigar una presunta infracción a la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidos por, según consta a fojas 50 y siguientes, "CLARO COMUNICACIONES S.A." Rut: 94.675.000-K, representada legalmente por don MIGUEL OYONARTE WELDT, chileno, casado, abogado, cédula nacional de identidad Nro. 8.235.458-1, y don ALFONSO LARA LÓPEZ, mexicano, casado, ingeniero civil, cédula nacional de identidad de extranjeros Nro. 22.211.367-9, todos con domicilio en El Salto Nro. 5.450, Comuna de Huechuraba, Santiago, Región Metropolitana.

SEGUNDO: Que en la audiencia de estilo de fojas 63 y siguientes, como prueba documental, la denunciante ratificó los documentos acompañados en el Tercer Otrosí de la presentación de fecha 18 de Noviembre, documentos que rolan de fojas 18 a 22 inclusive. No rindiendo Prueba Testimonial.

TERCERO: Que en la audiencia de estilo de fojas 63 y siguientes, la denunciada no rindió pruebas que puedan ser analizadas en la presente audiencia.

CUARTO: Que del mérito de lo expuesto y la denuncia interpuesta por la denunciante en la que señala que la denunciada habría incurrido en infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496 en relación con los artículos 8 y 11 de la Ley 19.628, Sobre Protección de la Vida Privada, y que la denunciada en el comparendo de estilo **SE ALLANA** a dicha denuncia y solicita se le condene al mínimo legal, o eventualmente se le absuelva, por los motivos ya latamente descritos en la parte expositiva de la presente sentencia, queda de manifiesto que la denunciada reconoce haber incurrido en infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496 en relación con los artículos 8 y 11 de la Ley 19.628, razón por la cual se dará lugar a la acción infraccional de fojas 1 y siguientes de autos, condenándose a la denunciada, a pagar el equivalente a cinco unidades tributarias mensuales, como infractora de lo dispuesto en el artículo 23 de Ley N° 19.496, sin costas.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
23 JUN 2017
SECRETARIO JUEGAO DE POLICIA
SEGUNTO JAL DE CURICO

TENIENDO PRESENTE:

Lo que disponen los artículos 1, 2, 3, 12, 14, 15, 23 y 24 de la Ley 19.496; artículos 14 y 23 de la Ley 18.287 y Ley 15.231;

SE DECLARA:

I. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

Que, **SE ACOGE**, sin costas, la denuncia infraccional de **fojas 1 y siguientes** en cuanto declarar que **SE CONDENA** a **"CLARO COMUNICACIONES S.A."** Rut: **94.675.000-K**, representada legalmente por don **MIGUEL OYONARTE WELDT**, chileno, casado, abogado, cédula nacional de identidad Nro. **8.235.458-1**, y don **ALFONSO LARA LÓPEZ**, mexicano, casado, ingeniero civil, cédula nacional de identidad de extranjeros Nro. **22.211.367-9**, todos con domicilio en El Salto Nro. 5.450, Comuna de Huechuraba, Santiago, Región Metropolitana, en calidad de autora de infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, a la pena de **MULTA A BENEFICIO FISCAL DE CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (05 U.T.M.)**.

En el evento que la sentenciada no pagare la multa precedentemente impuesta, sufrirá por vía de sustitución y apremio la pena de reclusión nocturna su representante legal, en la forma que contempla el artículo 23 de la Ley 18.287.

Regístrese, Notifíquese, Remítase copia al **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y Archívese en su oportunidad.

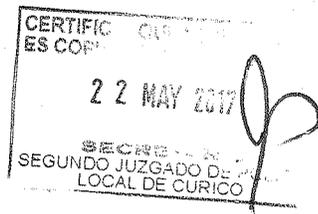
Dictada por **Doña Encarnación Ávalos Cuenca**, Juez Letrada Titular.

Autoriza **Don Julio Andrés Bravo Cortes-Monroy**, Secretario Letrado Titular.

FECHA	Nº INGRESO
18 JUL 2017	159
SERNAC - TALCA	

Ora. Maria Loreto Zurita.
not a Utd lo sig.

**SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CURICO**



ROL N° 3945-16 G.G.

Curicó, Veintidós de Mayo de dos mil diecisiete

A lo Principal: Téngase presente; Al Otrosí: Estese al mérito de autos.

**PROVEYÓ DON SERGIO E. FUENTE-ALBA HENRIQUEZ, JUEZ
LETRADO SUBROGANTE**

A large, stylized handwritten signature in black ink, written over the printed name of the judge.

