

REPUBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE TALCA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

FECHA	NO INGRESO
24 OCT 2017	799
SERNAC - TALCA	
09:40	

ORD.: N° 980 /2018- CE.
MAT. : Comunica Sentencia
Ejecutoriada.
ANT. : Causa Rol N° 6.953/17/CE.

TALCA, 22 de Octubre del año 2018.

DE: SRA. JUEZ LETRADA TITULAR DEL PRIMER
JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.
A : SR. DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR DE TALCA.
4 Oriente N° 1360 ciudad de Talca.

En causa Rol N°
6.953/17/CE de este Tribunal, por Ley de Protección al
Consumidor, se ha ordenado oficiar a Ud., a objeto de cumplir
con lo dispuesto en el Art. 58 Bis de la Ley N° 19.496,
remitiendo al efecto copia autorizada de la sentencia
definitiva de fecha 14/09//2018 dictada en este proceso, la que
se encuentra firme y ejecutoriada.

Saluda Atentamente a Ud.

PAMELA QUEZADA APABLAZA
Secretaria Letrada Titular



MARIA VICTORIA LLEDO TIGERO
Juez Letrada Titular

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA**

En Talca, a veinticuatro de septiembre de dos mil dieciocho

VISTOS:

Ante este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol N° 6.953-2017, originada por Denuncia Infraccional a la Ley N° 19.496 de fojas 5 y ss., interpuesta por don **WALTER RUFINO OLGUIN**, cédula de identidad para extranjeros N° 21.891.537-K, argentino, gasfiter, domiciliado en calle 5 oriente D N° 3460, Población don Gonzalo, Talca; en contra de **TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.** nombre de fantasía "**MOVISTAR**", representada legalmente por don **REINALDO DIAZ ARRUE**, ambos con domicilio en calle 7 oriente N° 1164, Talca; por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus artículos 3 letra b), 12, 16 letra b) y 50. En el Primer Otrosí, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando la suma total de \$150.000; que corresponden a \$50.000 por concepto de daño emergente; y \$100.000 por daño moral; o las sumas que el Tribunal determine. En el segundo otrosí, acompaña documentos.

A fs. 17 la parte denunciante y demandante civil acompaña lista de testigos.

A fs. 38 y ss. rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la denunciante y demandante civil asistido por su abogada y su apoderada; y de la denunciada y demandada civil representada por su apoderado, todos individualizados. La parte denunciante y demandante civil ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional y demanda civil deducidas, con costas. La parte denunciada y demandada civil "**MOVISTAR**" contesta las acciones deducidas en su contra mediante minuta escrita que rola a fs. 27 y ss. El Tribunal llama a las partes a conciliación, la que no se produce. La parte denunciante y demandante civil ratifica como medio de prueba la documental que rola a fs. 1 a 3 del proceso, y acompaña además los documentos de fs. 35 a 37. La parte denunciada y demandada civil "**MOVISTAR**" acompaña un CD con los documentos que se indican en acta de percepción de prueba documental de fs. 51 a 117. La parte denunciante y demandante civil rinde la testimonial de: 1.- YOCELYN PAMELA SILVA OYARCE; y 2.- VALERIA VALESKA GONZALEZ MUÑOZ, quienes debidamente individualizadas, legalmente juramentadas y no tachadas, expusieron su declaración ante el Tribunal. Solicita también las siguientes diligencias: 1.- Oficio a MOVISTAR S.A.; y 2.- Absolución de posiciones del representante legal de MOVISTAR S.A., don Reinaldo Díaz Arrue.

LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE SU ORIGINAL
22 OCT. 2018
1º JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA



A fs. 48 rola oficio de MOVISTAR S.A. en que remite al Tribunal un CD con la información solicitada.

A fs. 51 y ss. rola acta de audiencia de percepción documental de CD acompañado por MOVISTAR, cuyos documentos rolan a fs. 52 y ss.

A fs. 188 y ss. la parte denunciante y demandante civil presenta escrito realizando observaciones a la prueba.

A fs. 123 de autos rola acta de absolución de posiciones del representante legal de "**MOVISTAR**", don Reinaldo Díaz Arrue.

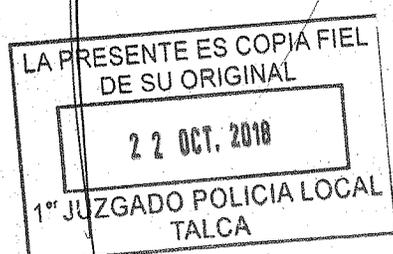
Se trajeron autos para fallo

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:
EN LO CONTRAVENCIONAL**

PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por don **WALTER RUFINO OLGUIN** en contra de **TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.** nombre de fantasía "**MOVISTAR**", representada legalmente por don REINALDO DIAZ ARRUE, por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus artículos 3 letra b), 12, 16 letra b) y 50.

SEGUNDO: Que, al fundamentar su acción, el denunciante expone que en noviembre de 2016 contrató telefónicamente con la denunciada un plan multimedia. Agrega que cada vez que viaja a Argentina sólo utiliza red wifi disponible; sin embargo el día 01 de febrero de 2017, Movistar le emite una boleta electrónica por un total de \$43.986, correspondiente al cargo fijo y por servicio de "roaming" no solicitado por su parte; monto superior a lo pactado por el plan contratado, el cual asciende a la suma de \$24.000 mensuales; por lo que realizó el reclamo por el cobro del servicio "roaming" que no ha solicitado, y al no obtener respuesta satisfactoria se dirigió a SERNAC, donde expuso las reiteradas solicitudes a Movistar para que le desconecten este servicio de manera definitiva todas las veces a viaja fuera de Chile, siendo la respuesta Movistar que se verificó que existe tráfico "Roaming" el día 16 de enero de 2017, sin embargo, y por única vez, se le realiza una nota de crédito rebajando el total de la boleta emitida el 01 de marzo de 2017, y adicionalmente se aplica un descuento del 10% por tres meses. Refiere que si bien la empresa cumplió con los descuentos, su problema persiste, toda vez que continúan activando la bolsa "roaming" sin su consentimiento cada vez que viaja a Argentina. Por lo anterior, el 22 de mayo de 2017 pagó un total de \$35.572; el mes de junio de 2017 pagó \$29.349, por el servicio que no solicitó; y tampoco se le informa apropiadamente en cuanto a su precio y condiciones previo a la activación.

TERCERO: Que la parte denunciada "**MOVISTAR**", al contestar la denuncia deducida en su contra, solicita su rechazo, alegando en primer lugar, la incompetencia absoluta del Tribunal por existir Ley especial que regula esta materia (art. 2° bis de la Ley 19.496). Refiere que de los hechos denunciados se desprende que éstos dicen relación con aspectos relacionados con



operación y explotación de los servicios de telecomunicaciones, siendo aplicable la Ley General de Telecomunicaciones, según disponen los arts. 1, 2, 3, 4 y 6 de la citada ley; siendo el órgano competente para conocer el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. En definitiva, al derivar el reclamo de materias que dicen relación con operación y explotación de los servicios de telecomunicaciones, y específicamente con la suspensión de tales servicios, éstas se encuentran reguladas en el art. 27 de la Ley General de Telecomunicaciones.

En relación al fondo de la denuncia, señala que tal como se le informó al cliente, de acuerdo a un análisis realizado a su número telefónico 954950363, se confirmó que en la boleta emitida el 01 de febrero de 2017 se realizó un cobro de \$14.000 asociado a una bolsa automática de 24 horas "Roaming", es decir, el cliente utilizó el servicio, el cual se activa sólo si el cliente lo utiliza, por lo que es imposible que se hubiese realizado un cobro indebido como lo plantea el denunciante; por lo que no existe negligencia en el actuar de su representada.

CUARTO: Que a objeto de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, la parte denunciante acompañó a los autos los documentos que rolan a fs. 1 a 3, y 35 a 37 del proceso, no objetados, consistentes en respuesta de Movistar S.A. a SERNAC, boleta electrónica y detalle de llamadas "roaming" de fecha 01 de febrero de 2017, reclamo realizado por el denunciante a Movistar S.A., boleta electrónica de fecha 01 de septiembre de 2017, y boleta electrónica de fecha 01 de octubre de 2017. Rindió la testimonial de YOCELYN PAMELA SILVA OYARCE y VALERIA VALESKA GONZALEZ MUÑOZ. Además Oficio de MOVISTAR S.A. y absolución de posiciones del representante legal de MOVISTAR S.A., don Reinaldo Díaz Arrue.

Que la documental acompañada por el denunciante da cuenta que la denunciada "MOVISTAR" con fecha 20 de marzo de 2017, entrega respuesta al SERNAC respecto del requerimiento realizado por el consumidor, en que se indica que se verificó que existe tráfico "roaming" el día 16 de enero de 2017 por el cual se cobró la suma de \$14.00; sin embargo, y por única vez, se le realiza una nota de crédito rebajando el total de la boleta emitida el 01 de marzo de 2017, y adicionalmente se aplica un descuento del 10% por tres meses.

Que en el detalle contenido en la boleta de fs. 2, se indica que éste se compone de las sumas de \$23.997 por concepto de cargo fijo; \$14.000 por bolsa "roaming" 24 horas; \$900 Sms micropago 2777; \$389 "roaming Paraguay" (Núcleo S.A.); \$4.505 "roaming Paraguay"(Telecel); y \$195 "roaming Argentina"; resultando la suma total de \$43.986. Y por otro lado, en boleta de fs. 35 se realizó el cobro de \$7.000 adicionales por "bolsa automática roaming 24 horas".

Que en relación a la testigo Yocelyn Silva Oyarce, ésta sólo ha declarado que el denunciante hace un año tuvo problemas con Movistar por cobro de "roaming", de lo que tomó conocimiento porque él le contó.

LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE SU ORIGINAL
22 OCT. 2018
1º JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA



Sin embargo, su deposición no es concordante con la parte que la presenta a declarar, ya que el actor ha manifestado que los problemas comenzaron el 01 de febrero de 2017, es decir, hace menos de un año. Además de lo anterior, su declaración no es precisa ni informada respecto a los hechos que dieron origen a esta causa, por lo que su deposición no será considerada como prueba suficiente al resolver.

Respecto de la testigo Valeria González Muñoz, señala que hace 4 meses que Walter tuvo problemas con Movistar, y que estando en su casa, él llamó por alta voz a una ejecutiva, manifestando que renunciaba a los cobros que le estaban haciendo. En este sentido, la declaración de la testigos no es clara, precisa ni informada, ya que no indica cuál o cuáles son los cobros a los que el denunciante estaba renunciando telefónicamente, no aportando más antecedentes al proceso; razones por la que su declaración no será considerada al dictar sentencia.

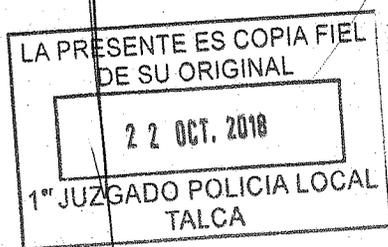
Que en CD acompañado por la denunciada, el cual contiene el tráfico de llamadas y servicios de la línea telefónica del consumidor, consta que, en la boleta del mes de mayo la suma total a pagar de \$55.340, sin embargo, se debe hacer presente que tal suma se compone del cobro de dos líneas telefónicas, la primera al N° 953399174 por \$34.000 por concepto de Wifi Móvil 80gb; y al número del denunciante 954950363, por \$21.240; no detallándose cobro alguno por servicio de "roaming". Y por otro lado, en la boleta del mes de junio una suma total a pagar de \$29.349, sin embargo, de igual forma, tal suma se compone del cobro de dos líneas telefónicas, la primera al N° 953399174 por \$5.106 por concepto de Wifi Móvil 80gb; y al número del denunciante 954950363, por \$24.243, para el cual se compró dos bolsas de internet; no detallándose cobro alguno por "roaming".

Finalmente, la absolución del representante legal de "MOVISTAR.", no aporta antecedentes al proceso, toda vez que éste ha señalado desconocer la totalidad de los hechos sobre los cuales absolvió posiciones.

En conclusión, el denunciante mediante la prueba por el rendida, sólo ha acreditado que en las boletas de fecha 01 de febrero y 01 de septiembre, ambas de 2017, se le realizaron cobros por "bolsa automática de roaming 24 horas"; y que respecto de la primera de éstas, corresponde al tráfico de "roaming" de fecha 16 de enero de 2017, por la suma de \$14.000; pero que posteriormente se le realizó una rebaja por \$26.597; y adicionalmente un descuento del 10% por 3 meses. Además, en boletas emitidas los meses de mayo y junio, no existen cobros asociados al servicio "roaming", y que la suma total a pagar en ambas se compone por el cobro de dos servicios contratados (Wifi Móvil 80gb y los servicios del número telefónico del denunciante).

Finalmente, el actor realizó un reclamo por escrito el día 01 de marzo de 2017 ante MOVISTAR, respecto de la contratación de "roaming" automático y solicitando que dicho servicio sea desconectado de forma definitiva.

QUINTO: Que la parte denunciada MOVISTAR S.A. a objeto de probar los hechos alegados en su defensa, acompañó un CD con documentos, los



cuales rolan a fs. 52 a 114, no objetados, consistentes en boletas electrónicas, respuesta a SERNAC, solicitud de servicios, anexos de planes tarifarios de voz habitación personas, hoja visado canal de venta, reclamo a SERNAC del denunciante, notas de crédito, seguimiento reclamos del denunciante, y detalle tráfico de llamadas.

Que los documentos referidos, dan cuenta que el denunciante realizó diversos reclamos por cobros de "roaming", el cual refiere no activó, por lo cual se le generaron descuentos, pese a que consta en detalle de boletas de los meses de febrero y septiembre de 2017 que su línea telefónica utilizó el servicio "roaming" mediante la compra de bolsas automáticas.

Que además, en el anexo de planes tarifarios de voz habitación personas, en su punto N°1 "Condiciones comerciales generales aplicables a los servicios de telefonía móvil", debidamente suscrito por el denunciante, en su número 8, indica cuáles son los servicios de valor agregado (SVA) que se encuentran habilitados al momento de activación del servicio, dentro de los cuales se señala "Roaming Internacional/Nacional"; y que en caso que el cliente desee ponerle término, deberá llamar al 103 desde su celular Movistar o al 6006003000 desde un fijo.

En definitiva, la empresa denunciada "MOVISTAR", probó que el "roaming" se encuentra habilitado al momento de activar el servicio al cliente, pero que éste puede ponerle término de dos formas: llamando al 103 desde su celular Movistar o al 6006003000 desde un fijo.

Y acredito también que en las boletas de febrero y septiembre de 2017 se efectuaron cobros al denunciante porque efectivamente utilizó el servicio "roaming" mediante bolsas automáticas con duración de 24 horas; pese a lo cual, de igual forma se les realizaron descuentos.

SEXTO: Que analizando la prueba rendida, y apreciando los antecedentes del proceso de conformidad a la reglas de la sana crítica, el Tribunal llega a la convicción que el denunciante don WALTER RUFINO OLGUIN contrató un plan con "MOVISTAR" para su línea telefónica con un cargo fijo por la suma de \$23.997 aproximadamente; y que en las boletas de los meses de enero y septiembre de 2017 se incluyó como cobro adicional el uso de "bolsas automáticas Roaming 24 horas", servicio que según consta en las condiciones generales del anexo de fs. 77 y ss., tiene un valor agregado y que es habilitado al momento de activación del servicio; y en caso que se desee poner término a éste, el cliente debe hacerlo telefónicamente llamando al 103 desde su celular o al 6006003000 desde red fija, condiciones debidamente suscrito por él; así como tampoco puede alegar no haber sido informado oportunamente de las condiciones, toda vez que así como tiene el derecho a ser informado veraz y oportunamente de los servicios ofrecidos, también tiene el deber de informarse responsablemente de ellos, lo que en este caso hizo al firmar la solicitud de servicio y sus anexos.

Por otro lado, si bien el denunciante realizó por escrito un reclamo ante la empresa y ante SERNAC solicitando el término del servicio de "roaming",

LA PRESENTE ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
22 OCT. 2018
1º JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA

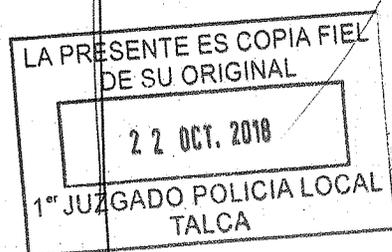


no es menos cierto que esta manera de pedir la desactivación no se encuentra dentro de las contempladas en el documento referido (anexo de fs. 77 y ss.), y de las cuales él tomo conocimiento al suscribirlo.

Que aún más, el denunciante tenía la carga probatoria de acreditar el hecho de haber solicitado el término de servicio de Roaming telefónicamente comunicándose a los números que se indican en el anexo de planes tarifarios, de los cual fue remiso no rindiendo ningún medio de prueba en tal sentido.

SEPTIMO: Que, se debe hacer presente que la propia norma del artículo 2 bis de la Ley N° 19.496 establece, como contra excepciones, tres situaciones en las que las normas de la ley de protección a los derechos del consumidor resultan plenamente aplicables, así la c) dispone que "En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme el procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales". Por otro lado, si bien el art. 27 inciso 2° de la Ley General de Telecomunicaciones establece una indemnización que deben pagar los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones en casos de suspensión, interrupción o alteración de un servicio público de telecomunicaciones o de internet por causa no imputable al usuario, que es uno de los hechos denunciados, no es menos cierto que la referida ley no contempla normas que concedan al consumidor la indemnización íntegra de los perjuicios sufridos como consecuencia de la conducta del proveedor, más aún, cuando en autos, lo que se imputa a la denunciada son cobros indebidos o improcedentes, por los cuales en la citada ley no existen procesos indemnizatorios; toda vez que la Ley de Telecomunicaciones contempla sólo procedimientos administrativos y no jurisdiccionales por medio de los cuales los consumidores puedan hacer valer sus derechos, de manera que los procedimientos contemplados en la Ley 19.496 son los únicos adecuados para la protección de tales derechos, y que de esta forma el consumidor pueda obtener la reparación de todos los perjuicios que derivan del incumplimiento de la obligación que imputa a su proveedor demandado. Por los fundamentos ya expuestos, el Tribunal rechaza la excepción de incompetencia absoluta.

OCTAVO: Que analizados los antecedentes y pruebas rendidas en el proceso, de acuerdo a las reglas de la sana crítica según lo establecido en el art. 14 de la Ley 18.287, esta sentenciadora concluye que la denunciada "MOVISTAR" no ha cometido infracción a la ley 19.496, por cuanto ha respetado los términos contractuales mediante los cuales el consumidor contrató el servicio telefónico y que eran conocidos por él, cobrando debidamente por el uso del "roaming" internacional por parte del



denunciante en las oportunidades que éste lo utilizo mediante "bolsas automáticas 24 horas".

NOVENO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, Tribunal **SE RECHAZA** la denuncia infraccional deducida en lo principal de fojas 5 y ss., por don **WALTER RUFINO OLGUIN** en contra de "**MOVISTAR S.A.**", representada legalmente por don REINALDO DIAZ ARRUE, ya individualizados. Consecuentemente con lo anterior, **SE RECHAZA** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fs. 5 y ss. por don **WALTER RUFINO OLGUIN** en contra de "**MOVISTAR S.A.**", representada legalmente por don REINALDO DIAZ ARRUE, ya individualizados.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, y 14 de la Ley 18.287, artículos 1, 3 letra b), 12, 16 y 23 de la Ley 19.496, y demás pertinentes; **SE DECLARA:**

A.- Que, **NO HA LUGAR** a la denuncia infraccional deducida en lo principal de fs. 5 y ss. por don **WALTER RUFINO OLGUIN** en contra de **TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.** nombre de fantasía "**MOVISTAR**", representada por don REINALDO DIAZ ARRUE, o de quien haga sus veces de representante legal o jefe de local, ya individualizados en la parte expositiva de la sentencia.

B.- Que **NO HA LUGAR** a la DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS deducida en el Primer Otrosí del escrito de fs. fs. 5 y ss. por don **WALTER RUFINO OLGUIN** en contra de **TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.** nombre de fantasía "**MOVISTAR**", representada por don REINALDO DIAZ ARRUE, o de quien haga sus veces de representante legal o jefe de local, ya individualizados.

C.- Que cada parte pagará sus costas.

REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.
Causa Rol N° 6.953-2017.

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tígero, Juez Letrada Titular, del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó Sra. Pamela Quezada Apablaza, Secretaria Titular.

LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE SU ORIGINAL
22 OCT. 2018
1º JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA



TALCA, veintidós de octubre del dos mil dieciocho.-

CERTIFICO: Que la presente sentencia, se encuentra firme y ejecutoriada.-



PAMELA QUEZADA APABLAZA
SECRETARIA LETRADA TITULAR

