

REPUBLICA DE CHILE

PROVINCIA DE TALCA

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

FECHA	Nº INGRESO
14 ENE 2019	36
SENNAC - TALCA	

ORD.: N° 29 /2019- CE.

MAT. : Comunica Sentencia  
Ejecutoriada.

ANT. : Causa Rol N° 10.454/17/CE.

TALCA, 09 de Enero del año 2019.

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°  
10.454/17/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 19/12//2018 dictada en este proceso, la que  
se encuentra firme y ejecutoriada.

Saluda Atentamente a Ud.



MARIA VICTORIA LLEDO TIGERO

Juez Letrada Titular

GERALDINE MORRISON PARRA

Secretaria Letrada Subrogante

ADIAI 04410



**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
TALCA**

En Talca, a diecinueve de diciembre de dos mil dieciocho

**VISTOS:**

Ante este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol N° 10.454-2017 originada por denuncia infraccional interpuesta a fs. 19 y ss. por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS, ambos domiciliados en calle 4 oriente N° 1360, Talca; en contra de "**TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.**" nombre de fantasía "**MOVISTAR**", representada legalmente por don **REINALDO ANTONIO DIAZ ARRUE**, ambos con domicilio en calle 7 oriente N° 1164, Talca; por vulneración de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus arts. 3 letra e), 12 y 23. En el tercer otrosí, acompaña documentos.

A fs. 60 y ss. rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia del SERNAC representado por su apoderado; y de la parte denunciada "**TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.**" representada por su apoderado. La parte denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes, con costas. La parte denunciada contesta la denuncia mediante minuta escrita que rola a fs. 51 y ss. del proceso. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. La parte denunciante ratifica los documentos rolantes a fs. 1 y ss. de autos. La parte denunciada acompaña la documental rolante a fs. 56 a 59. La parte denunciante solicita como diligencia absolución de posiciones de don Reinaldo Díaz Arrue en representación legal de la denunciada.

A fs. 72 y 73 rola absolución de posiciones de don Reinaldo Díaz Arrue en representación legal de la denunciada.

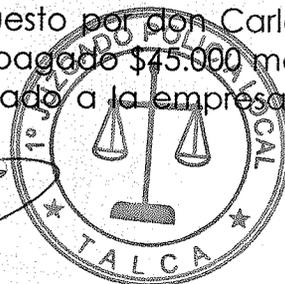
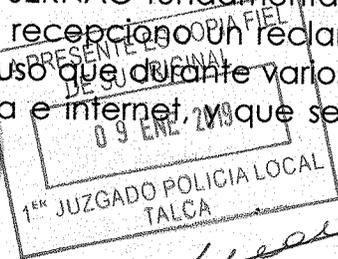
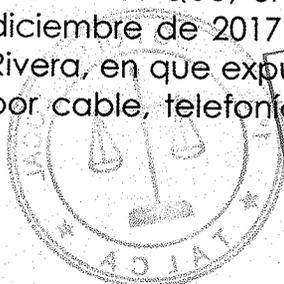
A fs. 75 y ss. el SERNAC presenta escrito de téngase presente.

Se trajeron autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS, en contra de "**TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.**", representada legalmente por don **REINALDO ANTONIO DIAZ ARRUE**, por vulneración de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus arts. 3 letra e), 12 y 23.

**SEGUNDO:** Que, el SERNAC fundamenta su acción en que con fecha 20 de diciembre de 2017 recibió un reclamo interpuesto por don Carlos Vega Rivera, en que expuso que durante varios años ha pagado \$45.000 mensuales por cable, telefonía e internet, y que se ha acercado a la empresa porque

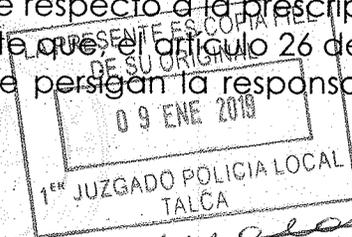


ofrecen lo mismo que él tiene pero a menos dinero (\$35.00), por lo que al revisar sus cuentas en Movistar encontraron un cobro injustificado de \$990 mensuales desde 2013 al 2014, por lo que llamó al 6006003000 donde le confirmaron sus sospechas y le pidieron que se dirigiera a las oficinas para recibir el comprobante con la cuenta demás que le habían cobrado, pero solo le devuelven los 6 meses de todos los años que pagó demás; le devuelven \$6.000 y pagó más de \$40.000. Así, el 20 de diciembre de 2017 la denunciada responde el requerimiento, señalando que efectivamente desde el 04 de mayo de 2013 se realiza un cobro por \$990, correspondiente a un arriendo de modem asociado al servicio de internet, el que al momento del alta del servicio se realizaba a todos los clientes. Refieren que el requerimiento es improcedente en conformidad a lo establecido en la Ley 18.168, art. 28 bis y art. 7 del Decreto Supremo 194 de 2013; por cuanto el plazo máximo para presentar los reclamos sobre los cuales deben pronunciarse las concesionarias y los ISP, será de sesenta días hábiles contados desde la fecha en que el reclamante tomó conocimiento del hecho reclamado. Tratándose de reclamos que impugnen cobros, dicho plazo se contará desde la fecha máxima de pago establecida en el documento de cobro; razón por la que la devolución que o descuento solicitado no es procedente. De igual manera informan que se realizó la anulación del cobro, y que con fecha 03/11/2017 se aplica al cliente un descuento de \$10.000 por un periodo de 6 meses.

**TERCERO:** Que la denunciada "**TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.**", al contestar la denuncia, solicita el rechazo de ésta, con costas. Alega en primer término la improcedencia del reclamo y preclusión del derecho por parte del cliente don Carlos Rivera, en atención a lo establecido en el art. 28 bis de la Ley 18.168 denominada Ley General de Telecomunicaciones que dispone "*Los reclamos que se formulen por, entre o en contra de concesionarios, usuarios y particulares en general, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de la presente ley, de los cuerpos reglamentarios y de los planes y normas técnicas, cuyo cumplimiento deba ser vigilado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, serán resueltos por este organismo, oyendo a las partes. Un reglamento establecerá la forma de tramitación y los requisitos que deben cumplir las diligencias y actuaciones.*" A mayor abundamiento, el art. 7 del Decreto Supremo 194 de febrero 2013 señala que "*El plazo máximo para presentar los reclamos sobre los cuales deban pronunciarse las concesionarias y los ISP, será de sesenta (60) días hábiles, contados desde la fecha en que el reclamante tomó conocimiento del hecho reclamado. Tratándose de reclamos que impugnen cobros, dicho plazo se contará desde la fecha máxima de pago establecida en el documento de cobro.*" Por lo que al haber el cliente tomado conocimiento al momento de recibir la boleta, se ha cumplido con creces el plazo de 60 días.

En subsidio, alega la prescripción de la acción infraccional, atendido que según lo señalado por la contraria, los hechos habrían ocurrido entre los años 2013 y 2014, y no obstante lo anterior el 29 de diciembre de 2017 se presentó ante el Tribunal la denuncia infraccional, por lo que la acción se encuentra prescrita en virtud de lo establecido en el art. 26 de la Ley 19.496.

**CUARTO:** Que respecto a la prescripción alegada por la denunciada, se debe tener presente que el artículo 26 de la Ley 19.496 es claro en señalar que: "Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional prescribirán en el



plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva". Que dicho lo anterior, se debe establecer cuál fue la fecha exacta de la comisión de la infracción denunciada; y en este orden de ideas, según lo referido por el consumidor al deducir su reclamo, lo que es señalado también por SERNAC, los cobros injustificados se habrían producido desde el año 2013 al 2014, por lo que si consideramos como la fecha en que se produjo la infracción el **año 2013 o el 2014**, al deducir la correspondiente denuncia ante el Tribunal con **fecha 29 de diciembre de 2017**, había transcurrido con creces el plazo de seis meses establecido en la ley, encontrándose prescrita la acción contravencional.

Que aún más, si bien el consumidor interpuso un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, tampoco ha operado la suspensión del plazo de seis meses establecido en el art. 26 de la Ley 19.496, toda vez que el referido reclamo se realizó con fecha 20/12/2017, cuando la acción infraccional igualmente ya se encontraba prescrita.

Que por lo concluido en los considerando precedentes, disposiciones legales pertinentemente citadas y apreciadas los antecedentes de conformidad al art.1, 7, 9 y 14 de la Ley 18.287, artículo 26 de la Ley 19.496; y demás pertinentes: **SE DECLARA:**

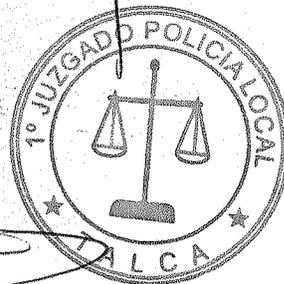
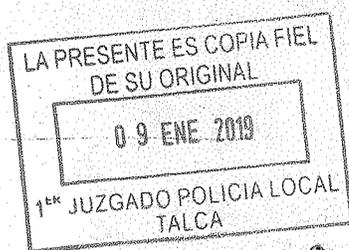
A.- Que **HA LUGAR** a la excepción de prescripción de la acción infraccional deducida en la contestación de fs. 51 y ss., por **"TELEFONICA MOVILES CHILE S.A."** nombre de fantasía **"MOVISTAR"**, representada legalmente por don **REINALDO ANTONIO DIAZ ARRUE**; y que, como consecuencia de ello, **se rechaza** la denuncia infraccional deducida en lo principal del escrito de fs. 36 y ss., por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS, en contra de **"TELEFONICA MOVILES CHILE S.A."** nombre de fantasía **"MOVISTAR"**, representada legalmente por don **REINALDO ANTONIO DIAZ ARRUE** o de quien haga sus veces de Jefe de Local, todos ya individualizados.

B.- 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° 10.454-2017

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



TALCA, nueve de enero del dos mil diecinueve.-

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



**GERALDINE MORRISON PARRA**

**SECRETARIA LETRADA SUBROGANTE**