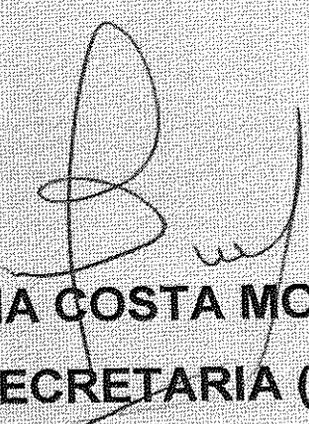


**CERTIFICO:** Que, en contra de la sentencia de fojas 55 y siguientes  
de fecha 10 de octubre del 2017, no existe ningún recurso pendiente  
su contra y el plazo para interponerlo se encuentra vencido,  
habiéndose ejecutoriada dicha sentencia. Providencia, a 26 de  
enero del 2018.

16589-4-2017

  
**SILVANA COSTA MORENO**  
**SECRETARIA (S)**

Providencia, a diez de octubre de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 16 y siguientes, por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, 2° piso, Santiago, en contra de **TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.**, Rut N°87.845.500-2, representada legalmente por Claudio Monasterio Rebolledo, abogado, ambos domiciliados en avenida Providencia 111, Providencia, por infracción a los artículos 3° letras a), b) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia exponiendo que ese Servicio tomó conocimiento, a través de los reclamos ingresados a su plataforma de atención de público, sobre el incumplimiento de las condiciones ofrecidas y convenidas entre la denunciada –proveedor en el mercado de telecomunicaciones- y diversos consumidores, en el desarrollo del denominado evento “Cybermonday”, transcurrido desde el 7 de noviembre al 9 de noviembre del año 2016, en específico, en lo que dice relación con incumplimientos en el plazo para la entrega de los productos y/o servicios, y la no entrega de los mismos, con la consecuente anulación por parte del proveedor de la compra o transacción, derivados de la falta de stock, todas conductas contrarias a la ley.

En razón de lo expuesto, con fecha 5 de enero de 2017, el SERNAC mediante oficio ordinario N°165, requirió información en relación a los hechos antes descritos. Específicamente se solicitó:

1. Versión de su representada de los hechos expuestos y responsabilidad que le asistía;
2. Número de consumidores que se habrían visto afectados por los hechos descritos;
3. Identificar el número de los reclamos recibidos por su representada con ocasión de los hechos descritos;
4. Información proporcionada por su representada a través de sus páginas web en relación con la disponibilidad de stock de los productos que ofrece y comercializa, y los plazos comprometidos para el despacho y

entrega de los productos adquiridos y que se encuentran publicadas en su página web;

5. El o los mecanismos dispuestos para resarcir los eventuales perjuicios sufridos por los consumidores con ocasión de los hechos descritos y el plazo que dispondrán para la implementación de los mismos. De ser aplicable, informar el estado de avance y el universo de consumidores a quienes se les ha hecho efectivo.

Telefónica Móviles Chile, con fecha 20 de enero de 2017, dio respuesta al requerimiento formulado señalando que la compañía no tuvo problemas de stock en el período y evento promocional consultado; no obstante, requerimientos recibidos por parte de clientes, relacionados con la eventual falta de stock en CyberMonday, fueron desvirtuados, toda vez que se referían a solicitudes de productos no ofrecidos en tal evento. En virtud de lo anterior, recibieron 7 solicitudes sobre eventual falta de stock y 32 requerimientos por eventuales faltas en el plazo de entrega. En cuanto a mecanismos dispuestos para la atención de clientes que eventualmente hubieren sido afectados, se dispuso descuentos significativos o reemplazo por otros de mayor valor a los solicitados, con el acuerdo de los consumidores.

Que en el proceso de compra se informa a los consumidores que el plazo de despacho y entrega de los productos es de 6 días, sin embargo, tras evaluar los reclamos que ingresaron al Servicio, se pudo determinar que el proveedor incumplió los plazos de entrega, ya que los consumidores debían recibir los productos a más tardar el día 17 de noviembre de 2016, y la gran mayoría los recibió entre el 21 de noviembre y el 6 de diciembre. Esta conducta se repite respecto a los problemas de stock, ya que de la lectura de los reclamos de los consumidores y respuestas del proveedor, se concluye que el proveedor les informó a los consumidores del quiebre de stock, entre los días 6 al 14 de diciembre de 2016.

A fojas 49, Claudio Monasterio Rebolledo, abogado, en representación de Telefónica Móviles Chile S.A., ambos domiciliados en avenida Providencia 111, Providencia, asume el patrocinio y poder en la causa, y confiere poder a los abogados Kenneth Maclean Luengo, José Joaquín Lagos Velasco, Matías

Ruiz Leiva, y al habilitado Manuel Donaire Belemmi, todos domiciliados en avenida Apoquindo 3910, piso 13°, Las Condes.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 54.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de Telefónica Móviles Chile S.A. se allana a la denuncia y solicita que se aplique el mínimo de la multa o en su defecto se suspendan los efectos de la misma.

La prueba documental rendida en la audiencia.

**CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

- 1.- Que la parte denunciada se allanó a los hechos de autos, por lo que se tendrán por acreditados al no existir controversia respecto de su ocurrencia.
- 2.- Que llama la atención a esta sentenciadora, que frente a los mismos hechos denunciados, existe una abierta disconformidad en lo señalado por la denunciada, esto es, se informa al SERNAC respecto al requerimiento ingreso número R2016W1179568, "En relación a las solicitudes de descuentos y entrega de equipos, informamos que Movistar no realiza indemnizaciones ni compensaciones como tal" (fojas 10); y en la respuesta al Oficio N°165 se le informa que "se ha dispuesto diversos mecanismos, para la atención de los clientes que eventualmente hubieren sido afectados por la falta de stock o posible retardo en la entrega de los productos; entre ellos, descuentos significativos asociados a los mismos o reemplazo por otros de mayor valor a los solicitados. Esto, en el más absoluto acuerdo con quienes hubieren manifestado, por cualquier canal de atención, algún tipo de disconformidad." (fojas 14)
- 3.- Que atendido lo antes expuesto, y que los hechos denunciados constituyen una clara y flagrante infracción a los artículos 3°, 12 y 23 de la Ley 19.496, procede acoger la denuncia de autos.

Y lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N°15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, de Procedimiento ante estos mismos Tribunales; y en la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**SE DECLARA:**

Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 16 y siguientes, y se condena a **TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.**, ya individualizada, a pagar una multa de 20 U.T.M. (Veinte Unidades Tributarias Mensuales) por infringir lo dispuesto en los artículos 3°, 12 y 23 de la Ley N°19.496.

**ANÓTESE Y NOTIFIQUESE**

**ROL N°16.589-4-2017**

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**

