

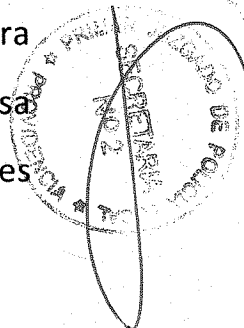
Providencia, a quince de junio de dos mil dieciséis

**VISTOS**

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 25 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, contra **MOVISTAR**, representada legalmente por Roberto Muñoz Laporte, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Av. Providencia N° 111, por haber incurrido en infracción a las disposiciones de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que indica y por lo hechos que señala.

Fundamenta su denuncia expresando que haciendo uso de sus facultades, particularmente del mandato legal que dice relación con velar con el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496, detectó que Movistar había infringido ciertas normas del referido cuerpo legal.

Señala que con fecha 13 de marzo de 2014 se envió a la denunciada el Oficio N°4386, en el cual se incluía un listado de 104 solicitudes “anti-spam” recibidas por el Sernac hasta el 31 de diciembre de 2013, solicitándole suspender de forma inmediata el envío de promociones y publicidad a los consumidores afectados. Que no obstante lo anterior, Héctor Alfredo Ortega Vásquez, vinculado con la denunciada a través del servicio de telefonía móvil asociado al número 66459304, continuó recibiendo llamados por parte del proveedor, siendo los números más utilizados para este efecto el +5656572 o el 0226206106. Agrega que la conducta de la denunciada se agravó al oficiarse nuevamente a la denunciada con fecha 15 de abril de 2014, adjuntándosele una planilla con los antecedentes de consumidores que manifestaron su intención de suspender las comunicaciones promocionales o publicitarias que les fueron enviadas, incluido Héctor Ortega. Que éste último formuló un reclamo contra Movistar ante el Sernac, organismo que dio traslado a la empresa denunciada, la que señaló haber tomado todas las medidas pertinentes para que dicha situación no se volviera a repetir.



Sostiene que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas de este rubro, en que debido a la falta de deber de profesionalidad en la prestación de sus servicios se ven afectados los derechos de los consumidores.

Enuncia las disposiciones que Movistar ha infringido, artículo 23º y 28 B de la Ley 19.496, solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas en el referido cuerpo legal, con expresa condena en costas.

**CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

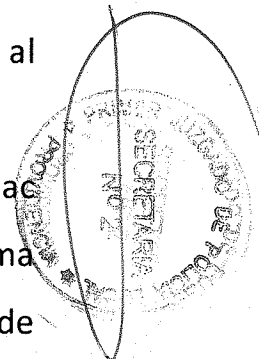
1.- Que la parte denunciante acompañó entre otros, los siguientes documentos:

- Formulario Único de Atención de Público N° 7509441 de fecha 26 de marzo de 2014, emitido por el Sernac, el cual da cuenta del reclamo interpuesto por Héctor Ortega Vásquez ante dicho organismo contra Telefónica Móviles Chile S.A., por llamar insistentemente ofreciendo sus planes y servicios, no obstante haberles solicitado no recibir más llamadas, rolante a fojas 9.

- Carta de Respuesta suscrita por el Coordinador de Reclamos de Telefónica Móvil Chile S.A, enviada al Sernac con fecha 31 de marzo de 2014, señalando que es posible que la compañía se haya comunicado con Héctor Ortega Vásquez para captar clientes; que las llamadas realizadas son con el objeto de dar a conocer sus productos y promociones, que rola a fojas 11.

- Copia de Oficio N° 4386 de fecha 13 de marzo de 2014 enviado por el Sernac a Telefónica Chile S.A., en el cual se le remitió planilla con antecedentes de consumidores manifestando su intención de suspender las comunicaciones promocionales o publicitarias enviadas por su representada al 31 de diciembre de 2013, entre los cuales se individualiza al actor de autos en el número 79, rolante de fojas 12 a 15.

- Copia de Oficio N° 7134 de fecha 15 de abril de 2014 enviado por el Sernac a Movistar Móvil, adjuntándole planilla de consumidores, con la misma finalidad que la expresada en el Oficio 4386, incluyendo el período al 31 de



marzo de 2014, en cuya nómina, número 144, se encuentra Héctor Ortega Vásquez, que rola de fojas 16 a 24.

2.- Que la audiencia de contestación y prueba se realizó a fojas 53, continuando a fojas 75 y siguientes con la asistencia de ambas partes. En dicho acto, la parte del Servicio Nacional del Consumidor ratifica en todas sus partes la denuncia de fojas 25 y siguientes, solicitando sea acogida con costas. La denunciada contesta por escrito agregado a fojas 70 y siguientes.

3.- Que en el escrito de defensa se señala básicamente lo siguiente:

- Que Héctor Ortega celebró con Telefónica Móviles S.A. un contrato de telefonía móvil asociado al número 66459304.

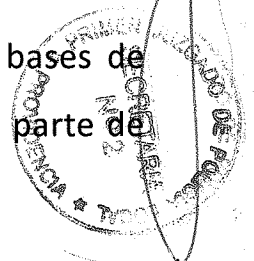
- Que se adoptaron todas las medidas necesarias para que no se vuelva a repetir el envío de promociones al número de celular perteneciente a Héctor Ortega Vásquez.

- Que los números telefónicos que se imputan como llamados promocionales y/o publicitarios, no se encuentran identificados de manera alguna como pertenecientes a la compañía denunciada, razón por la cual no existe manera de relacionarlos con ésta última.

- Que no procede imputarle a la denunciada infracción al artículo 23 ni 28 letra B de la Ley 19.496. Respecto del primero, sostiene que el servicio contratado ha sido entregado de manera satisfactoria, enviando e informando mensualmente el valor del plan al cliente Ortega Vásquez; en cuanto al segundo, señala que los números telefónicos que se intentan vincular no presentan ningún tipo de identificación y podrían corresponder a cualquier otro tipo de llamado, calificando la acusación de totalmente infundada.

Por todo lo anterior, solicita el rechazo de la denuncia de autos, con expresa declaración de temeraria en virtud de lo dispuesto en el artículo 50 letra A de la Ley del Consumidor.

4.- Que a fojas 72, 73 y 74 rolan tres copias de pantallazos de bases de datos de ATIS, SGU y SGU, respectivamente, acompañadas por la parte de



Telefónica Móviles S.A., en los cuales no se encontraron resultados de búsqueda por Rut ni por número de celular de Héctor Ortega.

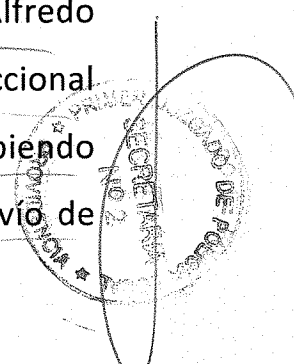
Los documentos antes señalados fueron objetados por la parte denunciante a fojas 77, por no tratarse de documentos originales, careciendo de fecha cierta, sin ningún tipo de suscripción, recepción o reconocimiento con timbre, firma u otro distintivo que pueda dar fe sobre la veracidad que en ellos se indica, objeción a la que el sentenciador hará lugar, sin concederles valor probatorio alguno a los referidos documentos.

5.- Que a fojas 93 y siguiente rola Oficio N° 4243 de fecha 17 de mayo de 2016, emitido por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en el cual hace presente que sin perjuicio, que con la portabilidad numérica un cliente pueda mantener su número telefónico, sea este de línea fija o móvil, cuando decide cambiar de una compañía a otra distinta, según sus registros, el número "0226206106" del cual infieren se trata del + 56 226206106 pertenecen al bloque de numeración asignado originalmente a la Compañía de Telecomunicaciones de Chile S.A; que respecto del número "+56 56572", no es posible informar a quién habría sido asignado originalmente dicho bloque por encontrarse este incompleto.

6.- Que atendido el mérito del proceso, el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que en el mes de marzo y abril de 2014 el Servicio Nacional del Consumidor ofició a la empresa Móvistar informándole de un listado de consumidores que habían manifestado su intención de suspender las comunicaciones promocionales o publicitarias enviadas por la denunciada a través de los distintos canales de recepción, como telefonía móvil, fija, correos electrónicos, servicios de mensajería telefónicos etc..

- Que dentro los consumidores afectados se encuentra Héctor Alfredo Ortega Vásquez cuyo reclamo sirve de sustento a la acción infraccional deducida en autos, al sostener éste último haber seguido recibiendo llamados telefónicos por parte de Movistar con posterioridad al envío de los oficios indicados en el considerando anterior.



- Que en virtud de la prueba documental acompañada en autos, y en especial de lo señalado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones en el oficio agregado a fojas 93 y siguiente, antes citado en el considerando quinto, no es posible establecer fehacientemente a que compañía de teléfonos pertenecían los números +5656572 o el 0226206106 a la fecha de los hechos denunciados, circunstancia esencial para la configuración de la infracción que se le imputa a la empresa denunciada.

7.- Que por todo lo anterior, apreciando según las reglas de la sana crítica los antecedentes aportados por las partes, la prueba rendida, junto a los demás de autos, el sentenciador concluye que no se encuentran acreditados los hechos fundantes de la denuncia materia de la presente investigación, y por consiguiente, no hará lugar a ella.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley Nº 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos, y 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**SE DECLARA**

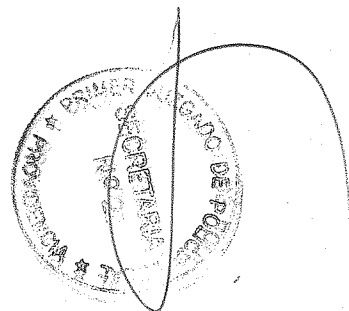
Que no ha lugar a la denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 25 por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, contra MOVISTAR, todos antes individualizados, sin costas.

**ANÓTESE Y NOTÍFIQUESE**

**ROL Nº 75.805-2-2014**

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**



C.A. de Santiago

Santiago, cuatro de enero de dos mil diecisiete.

A fojas 137: a todo, téngase presente.

Vistos:

**Se confirma** la sentencia apelada de quince de junio de dos mil dieciséis, escrita a fojas 96 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1628-2016.

Pronunciada por la **Sexta Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministro señora Gloria Solís Romero e integrada por la Ministra (s) señora Elsa Barrientos Guerrero y la abogada Integrante señora Claudia Chaimovich Guralnik.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a cuatro de enero de dos mil diecisiete, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.



01327015369148

GLORIA MARIA SOLIS ROMERO  
MINISTRO  
Fecha: 04/01/2017 10:46:01

ELSA BARRIENTOS GUERRERO  
MINISTRO(S)  
Fecha: 04/01/2017 10:33:02

CLAUDIA VERONICA CHAIMOVICH  
GURALNIK  
ABOGADO  
Fecha: 04/01/2017 10:37:13

SERGIO GUSTAVO MASON REYES  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 04/01/2017 12:23:14



01327015369148

Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Gloria Maria Solis R., Ministra Suplente Elsa Barrientos G. y Abogada Integrante Claudia Veronica Chaimovich G. Santiago, cuatro de enero de dos mil diecisiete.

En Santiago, a cuatro de enero de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



01327015369148



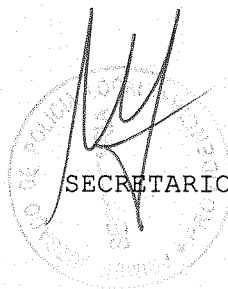
MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
PEDRO DE VALDIVIA 706

PROVIDENCIA, 8 de FEBRERO de 2017

09 FEB 2017

Notifico a Ud. que en el proceso N° 075805-02-2014 se ha dictado con fecha ,  
08/02/2017 la siguiente resolución :

CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
PEDRO DE VALDIVIA 706  
clasificador 43 correo 9

ROL N°075805-02-2014  
CERTIFICADA

000734

SEÑOR

DON(A)

APODERADO DE

Calle **TEATINOS**

Block

Villa

**VICTOR VILLANUEVA P**

**SEVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

N°333

Comuna de **SANTIAGO**



Casa/Dpto. **P2**