

Oficio N° 339

MAT: Remite copia de sentencia.

Talcahuano, 26 de febrero de 2019.

**DE: JUEZ DE PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE
TALCAHUANO.-**

A: SEÑOR DIRECTOR SERNAC VIII REGION.-

En causa Rol N° 2.255-2018, caratulada "Albornoz con Movistar", por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis, de la ley 19.496, adjunto remito a usted, copia autorizada de la sentencia dictada en autos, la que se encuentra firme y ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.

**MARIA ESTHER MARTINEZ SILVA
JUEZ TITULAR**



**FLAVIA EUGENIA PEÑA CONCHA
SECRETARIA ABOGADO**



Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	04 MAR 2019
Línea	339

65 -
secretary
cuco -

Talcahuano, veintiséis de octubre de dos mil dieciocho.-

VISTOS:

1.- A fs. 7 a 10 Salvador Orlando Albornoz Vásquez, jubilado, domiciliado en Lago Petrohué N° 247, Talcahuano, deduce en contra del proveedor Movistar S.A., representado conforme a lo dispuesto en el artículo 50 c) y d) de la Ley 19.496, por Gloria Rivera, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en avenida Cristóbal Colón N° 371, Talcahuano, querrela por infracción a la Ley 19.496, fundada en las consideraciones de hecho y derecho que expone, y solicita sea condenado al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas. Expone que la primera semana de enero de 2018, a consecuencia de una portabilidad que no autorizó, Movistar si autorizó portar su número personal y tiene contrato vigente desde hace un par de años, y a consecuencia de una portabilidad no autorizada y mal hecha su teléfono no recibe llamados, y la empresa no se hace cargo del error y el mal servicio que presta, limitándose a dar excusas y plazos para solucionarlo, lo que aún no sucede, cobrando mensualmente por un servicio que hace 2 meses no tiene. Refiere como antecedentes de la infracción autorizar la portabilidad de su número telefónico sin su autorización, e incumplimiento del contrato, ya que Movistar no le entrega el servicio telefónico que se obligó a prestar. E interpone en contra de Movistar demanda civil de indemnización de perjuicios, para que sea condenada al pago de las sumas de \$ 4.000.000 por concepto de indemnización del lucro cesante y de \$ 500.000 a título de indemnización del daño moral, o las que US. estime conforme a derecho, más intereses y reajustes de que se devenguen desde la presentación de la demanda, con costas. Acompaña copias de reclamo a Sernac, de Formulario de Reclamos, de boleta, de reclamo en Movistar y de reclamo a Sernac, que se agregan de fs. 1 a 7 de autos.

2.- A fs. 26, 27 y 28 rola presentación de Eduardo Salas Cárcamo, abogado, en representación de Telefónica Móviles Chile S.A, también denominada Movistar S.A, en la que expone formular declaración sobre el reclamo por mal servicio que habría recibido Salvador Orlando Albornoz Vásquez, cliente de la empresa.

Manifiesta que, solicitados los antecedentes relativos al servicio del Sr. Albornoz, pueden señalar que está plenamente vigente, con todas sus prestaciones funcionando. Que desde abril en adelante mantiene tráfico de entrada y salida normales. Que habiendo tomado conocimiento de ciertos reclamos del cliente, estos fueron satisfechos, según consta en documentación que acompaña, lo que fue informado a él y al Servicio Nacional del Consumidor. Que se le realizaron descuentos de \$ 9.990 en sus boletas electrónicas 272866291, 271414375 y 274340739, lo que

consta en documentación que acompaña. De lo que se puede concluir que no se ha producido falta alguna en el servicio del Sr. Albornoz, el cual (está) plenamente operativo. Tampoco se le adeuda suma alguna, pues se le realizaron los descuentos correspondientes a sus boletas de pago.

Acompaña copias de respuesta del reclamo al Servicio Nacional del Consumidor, de notas de crédito, de boletas electrónicas y de Estado Actual de la línea, documentos que rolan de fs. 12 a 25.

3.- A fs. 30 rola declaración de Salvador Orlando Albornoz Vásquez, Cédula de Identidad N° 12.520.254-3, jubilado, domiciliado en Lago Petrohue N° 247, Denavisur, Talcahuano, quien expuso:

Me remito a lo expuesto en la querrela infraccional y demanda civil. Deseo agregar que hace un mes aproximadamente la compañía habilitó el servicio de recepción de llamadas solo efectuados desde teléfonos fijos y de la misma compañía, en este caso Movistar, cualquier persona que me llame desde otra compañía de telefonía móvil la llamada no entra, y el mensaje dice que me encuentro fuera de servicio o que mi teléfono está apagado. Yo necesito que la compañía solucione en su totalidad mi problema, y se me indemnice por todo el tiempo invertido en solucionarlo, y los gastos en que he incurrido para ello. Mientras me desempeñaba en la Armada Chile mi especialidad era el trabajo con explosivos y radiaciones ionizantes, una vez jubilado de la mencionada institución envié currículum a empresas que trabajan con este tipo de elementos, y a la fecha no sé si me habrán intentado contactar debido a que estoy limitado en la recepción de llamadas, y esto me ha generado un gran perjuicio, tanto psicológico como económico. Además de todos los problemas ocasionados, cuando estuve sin servicio alguno la empresa de igual modo me cobro, y me cobra las mensualidades por un servicio que no he podido ocupar en su totalidad ni de forma regular, por las limitaciones indicadas anteriormente.

4.- A fs. 62 rola acta del comparendo de contestación, conciliación y prueba, celebrado con la comparecencia del querellante y demandante civil Salvador Orlando Albornoz Vásquez y de la demandada Movistar representada por su apoderado Natalia Carolina Riveros Muñoz.

Dado cuenta el objeto de la audiencia, los comparecientes exponen:

Salvador Orlando Albornoz Vásquez: Ratifico lo declarado en todas sus partes.

Natalia Carolina Riveros Muñoz: Contesto denuncia infraccional y demanda civil mediante minuta escrita, en la cual solicitamos el rechazo de las todas las acciones presentadas por la contraria, con costas.

Escrito que se tiene como parte integrante del comparendo, se agrega a fs. 51 a 59 de autos, y en el que se solicita el rechazo de la acción infraccional interpuesta, con costas, en base a los argumentos de hecho y Derecho que expone:

El actor señala en su querrela que desde enero y hasta abril no ha podido recibir llamadas a su celular, realizando reclamos sin que se haya solucionado el problema, lo que no es efectivo. Su representada, desde que fue consultada por la querellante, ha dado respuestas claras y soluciones concretas, al actor siempre se le ha entregado el mejor servicio. Cada vez se le atendió y solucionó su problema, incluso se le han realizado descuentos por los días que señaló estuvo sin servicio. El servicio ahora funciona correctamente. Cada vez que el Sr. Albornoz reclamó, se le entregó la mejor atención y se solucionó su requerimiento. De acuerdo con lo señalado, los hechos de autos no constituyen infracción alguna. US. debe considerar el tenor del artículo 23 de la ley 19.496, que para configurar la infracción requiere actuar con negligencia y causar menoscabo al consumidor. Lo mismo ocurre con los artículos 3 y 20 de la ley 19.496 supuestamente vulnerados, ya que siempre se le ha dado una solución. El artículo 12, relativo a la obligación del proveedor de respetar los términos del contrato, pues siempre se le ha respetado lo acordado. No existe negligencia de su parte ni menoscabo para el denunciante. Por lo que solicita "acoger la excepción de prescripción", en subsidio, rechazar la acción de la contraria, con costas, por improcedente e infundada.

Y solicita el rechazo de la demanda civil en todas sus partes, con costas, por los argumentos de hecho y derecho que expone:

Al no existir responsabilidad infraccional de su representada, no surge la obligación de reparar ningún perjuicio. En la demanda no existe claridad sobre el estatuto jurídico que se pretende invocar en la causa, toda vez que el demandante señala que su representada ha incumplido sus obligaciones contractuales, que darían lugar a una eventual responsabilidad contractual, incluso hace referencia a disposiciones del Código Civil. La demanda no es clara sobre la responsabilidad que se pretende hacer valer en el juicio. La demanda carece de pretensiones concretas. Debe ser rechazada por no existir los perjuicios que la contraria sostiene. Respecto a las sumas demandadas, son improcedentes por no ajustarse a la realidad de los hechos.

Por lo que solicita "declarar la acción civil prescrita", en subsidio, rechazar la acción de la contraria por ser improcedente y carecer de fundamento, con costas.

Acompaña copias de respuesta a Sernac, de estado actual de la línea, de notas de crédito, y de boletas, que rolan de fs. 41 a 50.

Se llama a las partes a conciliación, la que no se produce.

Se recibe la causa a prueba, y los comparecientes rinden las siguientes:

Salvador Orlando Albornoz Vásquez: Acompaña copias de dos solicitudes de atención en Movistar, que se agregan a fs. 60 y 61.

Natalia Carolina Riveros Muñoz: No rinde prueba.
Se trajeron los autos para fallo.

C O N S I D E R A N D O:

1°.- Que Salvador Orlando Albornoz Vásquez dedujo en contra de Movistar querrela por infracción a la Ley 19.496, solicitando sea condenada al máximo de las multas legales con costas. Asimismo, interpuso en su contra demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando sea condenada al pago de las sumas de \$ 4.000.000 por concepto de indemnización del lucro cesante y de \$ 500.000 a título de indemnización del daño moral, o las que US. estime, más intereses y reajustes, con costas.

2°.- Que la defensa de Movistar S.A. solicita el rechazo de las acciones deducidas en su contra, con costas, argumentando como se ha referido en lo expositivo del fallo.

3°.- Que a fin de fundar sus acciones y defensas, las partes han rendido la prueba documental relacionada en lo expositivo del fallo.

4°.- Que el actor ninguna prueba precisa, clara y concluyente ha rendido para acreditar en el proceso los hechos que denuncia y que constituyen el fundamento de su querrela y demanda.

5°.- Que en consecuencia, y no habiéndose acreditado por el querellante y demandante los hechos que fundan su querrela y la consiguiente infracción a la Ley 19.496, procede rechazar la querrela infraccional formulada, debiendo absolverse a Movistar S.A.

6°.- Que, como se ha expresado, procede decretar la absolución de la querrelada Movistar, por lo que la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en su contra debe desecharse, atendida su naturaleza de acción accesoria de la acción infraccional, que sólo podría prosperar si esta se acogiera.

secretaría

7°.- Que debiendo rechazarse las acciones deducidas como se ha expresado, no procede pronunciarse sobre las defensas alegadas por la querrelada y demandada.

Y con arreglo, además, a lo dispuesto en los artículos 1, 2, 4, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 22, 23, 25 y demás pertinentes de la Ley 18.287, artículos 1, 13 y 14 de la Ley 15.231, y artículos 1, 2, 3, 50 y siguientes de la Ley 19.496, y 144 del Código de Procedimiento Civil,

SE DECLARA:

EN LO INFRACCIONAL:

Que se absuelve a Movistar S.A., representada por su agente Gloria Rivera, y se rechazan la querrela infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas en su contra por Salvador Orlando Albornoz Vásquez.

Que no se condena en costas al actor, por haber tenido motivo plausible para litigar.

Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-

Dictada en causa Rol N° 2.255-18, por doña María Esther Martínez Silva, Juez titular.-

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Confirma: Echeburuano 25 de Julio 2019