

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA

En Talca, a treinta de Mayo de dos mil diecinueve.

VISTOS

En este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol N° 794-2018, originada por denuncia infraccional de fojas 5 y ss., interpuesta por **Mauricio Parra Aldana**, dependiente, Cédula Nacional de Identidad N° 10.020.744-3 domiciliado en calle 2 Norte 37 y 38 Oriente N° 3839 de la ciudad de Talca, en contra de **MOVISTAR**, representada legalmente para estos efectos por don Sergio Luis Pogliaga, ambos domiciliados en calle 7 Oriente 1 Sur 1 Norte de la ciudad de Talca, por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Funda la acción en que el año 2016 cambió su plan normal de Movistar a Movistar One, pues le indicaron que al cambiarse a dicho plan, transcurrido un año podría optar a cambio de su Iphone 7 al último actualizado (iphone8) sin costo, previa devolución de su actual Iphone 7 junto a sus accesorios en buenas condiciones. Agrega que en Diciembre de 2017 se acercó a la sucursal Movistar de calle 7 Oriente 1 Sur 1 Norte de la ciudad de Talca a fin de efectuar el cambio de equipo, encontrándose con la sorpresa de que la ejecutiva que lo atendió le señaló que el cambio tenía un valor superior a los \$334.000 y además debía dejar su teléfono, información muy contradictoria a lo indicado cuando efectuó el cambio de plan, por lo que después del frustrado cambio llamó al 103 de Movistar, donde la operadora le ratificó que dicho cambio debía ser gratis, por lo que nuevamente se acercó a la sucursal de Movistar donde obtuvo la misma respuesta de que el cambio tiene un costo de más de \$334.000, no respetando lo indicado al momento de cambio de plan el año 2016, ni lo indicado por la ejecutiva, por lo cual solicitó las grabaciones y se hizo caso omiso. Agrega que en una tercera visita a **MOVISTAR** de calle 7 Oriente pidió hablar con el ejecutivo que lo cambió al Plan Movistar One, indicándole que éste había sido despedido y añade que en Noviembre de 2016 pagó una cuota de \$314.000 aproximadamente y ahora nuevamente le exigen pagar una cantidad similar y de no renovación le están cargando a su cuenta telefónica la suma de \$26.784, sintiéndose engañado ya que la empresa en que trabaja le ofreció un plan con un costo de \$137.500 por el Iphone 7, pero por lo indicado por el ejecutivo del cambio gratis, vio que esto era mejor y accedió creyendo en **MOVISTAR**. En el derecho señala que la denunciada vulneró lo dispuesto en los artículos 3 letras b) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496. Solicita en definitiva tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **MOVISTAR**, representada legalmente por don Sergio Luis Pogliaga, ambos ya individualizados, acogerla a tramitación y en definitiva, condenar al infractor al máximo de multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas. En el Primer Otrosí de su escrito deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **MOVISTAR**, representada legalmente por don Sergio Luis Pogliaga, ambos ya individualizados, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y derecho expuestas en lo principal de la presentación, los que da por reproducidos, por cuanto alega que los hechos denunciados le han causado considerable perjuicio por las idas y venidas a oficinas de **MOVISTAR** sin respuesta, atraso de sus vacaciones en una semana, por haberle pedido tiempo para revisión, nuevamente y sin respuesta desde el 05 al 08 de Febrero, además de las horas de espera y el haber cuestionado su honorabilidad con la cual no transa ya que es consecuente con lo que dice y hace, por lo que de acuerdo a lo dispuesto en la letra e) del artículo 3 de la Ley 19.496 le asiste el derecho a exigir a la demandada la reparación de los perjuicio que avalúa de la siguiente manera; Por concepto de Daño Patrimonial solicita la suma de 700.000, mientras que por

LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE SU ORIGINAL
23 JUL 2019
1° JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA



concepto de Daño Moral solicita la suma de \$1.200.000 o la suma que el Tribunal determine por las molestias y disgustos provocados a causa de la infracción de la demandada, especialmente por tener que concurrir a Servicios Públicos y al Tribunal a presentar reclamos, denuncia, demandas, prestar declaraciones, concurrir a comparendos etcétera, que constituyen trámites y molestias que no debió soportar de no haberse producido la infracción que demanda, por lo que el total de la indemnización demandada asciende a \$1.960.000 más intereses, reajustes y costas. En el Segundo Otrosí de su presentación acompaña en parte de prueba documento que rola de fojas 1 a 4 del proceso.

A fs. 9 de autos rola constancia de notificación personal efectuada por el receptor ad-hoc a Sergio Luis Pogliaga, representante legal de **MOVISTAR**.

A fojas 18 de autos el abogado Jorge Wilson Olavarría asume la representación de la denunciada y demandada de autos **MOVISTAR** conforme a mandato judicial acompañado a fojas 10 y ss. de autos.

A fojas 55 y ss. de autos rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba celebrado en autos con la asistencia del denunciante y demandante **Mauricio Parra Aldana** quien ratifica las acciones deducidas y del abogado de la denunciada y demandada **Telefónica Móviles Chile S.A. o MOVISTAR** quien contestó las acciones deducidas en contra de su representada por medio de minuta escrita que rola de fojas 19 a 30 del proceso. En lo principal de su escrito contesta la denuncia infraccional manifestando que los hechos que fundamentan la denuncia no constituyen infracción a ningún artículo de la Ley 19.496 y solicita el rechazo con costas de la denuncia. En el Otrosí contesta la demanda civil de indemnización de perjuicios solicitando su rechazo con costas. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

La parte denunciante y demandante de **Parra Aldana** ratifica el documento acompañado en el segundo otrosí de fecha 08 de Febrero de 2018 que rola de fojas 1 a 4 del proceso y solicita que la denunciada y demandada civil aporte al Tribunal las dos grabaciones del mes de Diciembre de 2017 entre la ejecutiva de **MOVISTAR** y su persona, en la cual le comunicaban que estaba disponible su nuevo Iphone sin costo alguno. Por su parte la denunciada y demandada civil **Telefónica Móviles Chile S.A. o MOVISTAR** acompaña en el acto documentos que rolan de fojas 31 a 54 de autos.

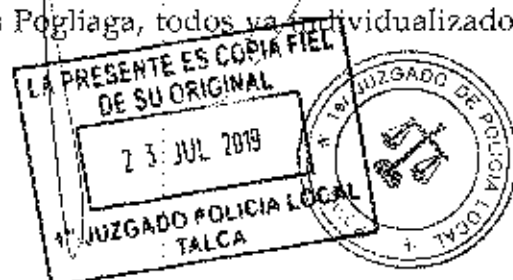
A fojas 60 del proceso rola respuesta de la denunciada y demandada **Telefónica Móviles Chile S.A. o MOVISTAR** a la diligencia solicitada por el actor en el comparendo celebrado en autos, manifestando que a fin de responder el requerimiento necesita el número telefónico móvil consultado y la fecha exacta de la grabación. Que a fojas 60 vta. de autos el Tribunal ordenó notificar lo informado por **Telefónica Móviles Chile S.A. o MOVISTAR** al denunciante y demandante de autos **Parra Aldana** a fin de que aportara la información requerida dentro de tercero día, lo que no cumplió, por lo que con fecha 09 de Octubre de 2018, a fojas 62 del proceso, se dejó sin efecto la diligencia solicitada por el actor.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A.- EN LO CONTRAVENCIONAL

PRIMERO: Que estos autos se ha iniciado por denuncia infraccional deducida por **Mauricio A. Parra Aldana** en contra de **Telefónica Móviles Chile S.A. o MOVISTAR**, representada legalmente por don Sergio Luis Pogliaga, todos ya individualizados por



infracción a la Ley N° 19.496, en la forma y circunstancias descritas en el escrito de fojas 5 y ss. y expuestos en la parte expositiva del presente fallo.

SEGUNDO: Que la cuestión controvertida es si se configuró infracción a los artículos 3 letras b) y e), 12 y 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, por cuanto el denunciante **Parra Aldana** alega que se le entregó información falsa para que se cambiara de plan de celular en la compañía denunciada al denominado Plan Movistar One, por cuanto se le dijo que tras un año desde la suscripción de nuevo contrato podría optar a un cambio de equipo sin costo, debiendo sólo entregar el equipo que mantenía en su poder a fin de acceder a uno más moderno de la misma gama, lo que finalmente no ocurrió por cuanto al intentar ejercer el derecho a cambio sin costo éste le fue denegado, informándole que debía pagar aproximadamente \$314.000, no cumpliendo así con lo que le fue informado al momento de concretar el cambio de plan.

TERCERO: Que la denunciada **Telefónica Móviles Chile S.A. o MOVISTAR** contestó la denuncia deducida en su contra por medio de escrito que rola a fojas 19 y ss. de autos solicitando su rechazo con costas, por cuanto alega que los hechos alegados en la denuncia no constituyen infracción a la Ley N° 19.496 y agrega que el Plan Movistar One a que se refiere el actor permite adquirir cualquiera de los equipos en el referido programa y de acuerdo a lo pactado contractualmente con el denunciante, mediante la suscripción del contrato de arrendamiento de equipo telefónico móvil, con opción de renovación anticipada o con opción de compra una vez transcurrido 12 meses después de la suscripción del referido contrato, el cliente podía llevar su equipo en buenas condiciones y renovarlo por el siguiente modelo más avanzado equivalente, pactando sus correspondientes nuevas cuotas. Agrega que el precio del arrendamiento es por cada equipo y consiste en una cuota inicial y 18 cuotas de arrendamiento; que la Cuota Inicial cuando se trate de un plan con opción de compra será pagada por el cliente en su totalidad al contratarlo, o en un pie y 18 cuotas a partir del mes uno. En cambio cuando se trata de un plan con opción de renovación anticipada, la cuota inicial deberá ser pagada conforme a alguna de las siguientes modalidades, un pie y el saldo en 18 cuotas a partir del mes uno, o un pie y el saldo en 6 cuotas a partir del mes 13. Que al término del plazo de 12 meses y siempre que esté al día en los pagos, el cliente tendrá la opción de cambiar anticipadamente el equipo singularizado en el contrato, debiendo restituir el equipo con sus accesorios, no procediendo consecuentemente el pago de las cuotas de arrendamiento ni las de la cuota inicial restantes, conforme lo indican las tablas del contrato suscrito por el denunciante. En consecuencia en lo referente al caso de autos, el programa Movistar One, posibilita a los clientes de **MOVISTAR** ejercer la renovación del equipo móvil objeto del contrato de arrendamiento al término de 12 meses, asumiendo el costo del arriendo por los 6 meses restantes entre el mes 13 y el 18, que contempla el contrato como período de duración del mismo, además de incorporar **MOVISTAR** el no pago de la proporción de dinero correspondiente al pie de la cuota inicial del nuevo equipo que se quiera adquirir, por lo que al efectuar el cambio de equipo bajo el programa Movistar One sólo se cobra la cuota inicial del equipo, que se pacta en 12 cuotas y 6 adicionales a cobrar desde el mes 13, y sólo se rebaja el valor del pie del equipo y las cuotas de arriendo restantes, por lo que no es posible efectuar un cambio de equipo sin el costo de la cuota inicial como lo pretende el actor. Señala además que el contrato suscrito por el denunciante faculta a **MOVISTAR** para cobrar las cuotas correspondientes en la misma boleta comprometiéndose a pagarlas dentro de la fecha de pago indicada en dicha boleta.

CUARTO: Que a objeto de acreditar lo expuesto en su denuncia, el actor **Parra Aldana** acompañó en el segundo otrosí de su escrito de denuncia de fecha 08 de febrero de 2018 documento que rola de fojas 1 a 4 de autos, consistente en Contrato de Arrendamiento de Equipo y con la misma finalidad en audiencia de comparendo cuya acta rola a fojas 55 y ss. de autos solicitó se oficiara a la demandada a fin de que aportara al Tribunal dos

LA PRESENTE ES COPIA
DE SU ORIGINAL
23 JUL 2018
1º JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA



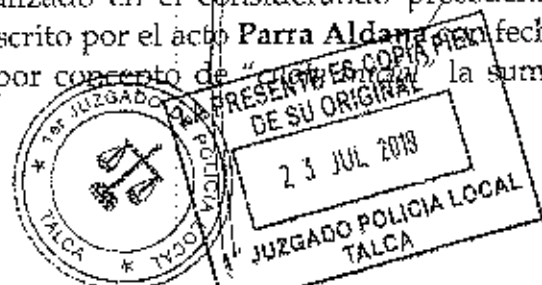
grabaciones del mes de Diciembre de 2017, diligencia que fue dejada sin efecto por resolución de fecha 09 de Octubre de 2018, que rola a fojas 62 de autos.

QUINTO: Que con el mismo fin de acreditar lo expuesto en su escrito de contestación de fecha 26 de Abril de 2018, el abogado de la denunciada **Telefónica Móviles Chile S.A. o MOVISTAR** en audiencia de comparendo cuya acta rola a fojas 55 y ss. acompañó con citación documentos que rolan de fojas 31 a 54 del proceso, consistentes en: 1.- Copia de contrato de arrendamiento de equipo telefónico móvil con opción de renovación anticipada o de compra de fecha 22.11.2016 suscrito por el actor (fjs. 31 a 36); 2.-Ejemplar facsímil del mismo contrato singularizado en el numeral exterior extraído de la página web www.movistar.cl en la sección condiciones contractuales (fjs. 37 a 40); 3.- Copias de las boletas de servicio correspondientes a los meses de Noviembre, Diciembre, Enero y Febrero respecto al número asociado al aparato telefónico materia de autos (fjs. 41 a 44); 4.- Copia de reclamo efectuado por el actor ante SERNAC y la respuesta correspondiente enviada por Telefónica Móvil S.A. de fecha 29 de Enero de 2018 (fjs. 45 y 46); 5.- Certificado emanado del programa Impact 360 que da cuenta de no haber encontrado contactos para la búsqueda de lo grabado en Noviembre de 2016 (fjs. 47); 6.- Impresiones de pantalla del programa que señala el status del cliente y las facturaciones pendientes, relativas al servicio telefónico asociado al aparato materia de autos (fjs. 48 y 49); 7.- Registro de incidencias o reclamos relativos al servicio telefónico contratado por el actor en que se indica la fecha de cambio de la modalidad a Movistar One y la activación del seguro correspondiente (fjs 50 a 52) y 8.- Impresiones de pantalla de las condiciones contractuales explicadas de manera gráfica relativas al funcionamiento físico del programa Movistar One, extraído de la página web www.movistar.cl.

SEXTO: Que a fojas 31 y ss. la denunciada **Telefónica Móviles Chile S.A. o MOVISTAR** acompañó al proceso el documento no objetado, denominado Contrato de Arrendamiento de Equipo Móvil Con Opción de Renovación Anticipada o con Opción de Compra, correspondiente al contrato N° 11539691371672932k, el que da cuenta de haber suscrito mediante huella dactilar por el denunciante **Mauricio Antonio Parra Aldana** con fecha 22 de Noviembre de 2016. Que dicho documento trata conjuntamente los planes con opción de compra y con opción de renovación anticipada, y señala que en el primer caso la cuota inicial deberá ser pagada por el cliente en una o más cuotas, mientras que en el segundo caso la cuota inicial deberá ser pagada en una proporción de la misma (pie) y el saldo en 18 cuotas, habiéndose pactado en el caso de autos una cuota inicial de \$477.000, de los cuales se fijó como pie la suma de \$318.000 y el saldo en seis cuotas de \$26.500, por lo que el Tribunal da por acreditado que dicho contrato se pactó en la modalidad de *Renovación Anticipada*, dando cuenta el mismo documento en su punto 2.3 que se pactó un valor de arrendamiento por la suma de \$263.990 pagadero en 18 cuotas de 14.666, agregando en su punto 2.4 que siempre que el contratante estuviere al día en los pagos, al término del plazo de 12 meses el cliente tendrá la opción de recambiar anticipadamente el equipo singularizado en el contrato el que debe encontrarse en perfecto estado, no procediendo por consiguiente el pago de las cuotas de arrendamiento ni las de la cuota inicial restantes para lo cual debe restituir el equipo en las referidas condiciones. Dicho documento en su punto 2.2 y punto 2.3 señala expresamente que se faculta a **MOVISTAR** para cobrar las cuotas pendientes el Pago Inicial y las cuotas pendientes de Arrendamiento en la misma boleta o factura, debiendo el cliente pagarlas dentro de la fecha de pago indicada en cada boleta.

Que de fojas 1 a 4 del proceso, el denunciante **Parra Aldana** acompañó documento, no objetado, similar al analizado recientemente, el cual si bien expone las condiciones de contratación en términos idénticos no se encuentra debidamente suscrito.

SEPTIMO: Que atendido el documento analizado en el considerando precedente, el Tribunal da por acreditado que el contrato suscrito por el actor **Parra Aldana** con fecha 22 de Noviembre de 2016 lo obligaba a pagar por concepto de "SEPTIMO ES COPIA FIEN DE SU ORIGINAL" la suma de



\$477.000, de los cuales debía pagar como pie la suma de \$318.000 -hecho reconocido por él en su escrito de denuncia al señalar "...en Noviembre de 2016 cancelé una cuota de mas menos \$314.000..."-, y la diferencia de \$159.000 debía pagarla en 6 cuotas de \$26.500; más 18 cuotas de arrendamiento de \$14.666 que se comenzarían a cobrar a partir del mes 13 de celebrado el contrato, gozando de la posibilidad de que tras doce meses de suscrito el contrato, es decir después del 22 de Noviembre de 2017, podría optar al recambio de equipo debiendo para ello devolver el equipo celular objeto del contrato. Y en caso de optar a dicho cambio en el tiempo señalado, no se le cobrarían las Cuotas de Arrendamiento restantes es decir las cuotas números 13, 14, 15, 16, 17 y 18 por la suma de \$14.600 cada una, ni las de la Cuota Inicial restantes, correspondientes a seis cuotas de \$26.500.

Que en este sentido el contrato suscrito entre las parte, no establece la posibilidad cambiar el equipo celular transcurridos 12 meses desde la celebración del mismo sin costo alguno como lo afirma el denunciante **Parra Aldana**, sino que en el caso concreto se le permitía al actor **Mauricio Parra Aldana** cambiar su equipo celular a partir del día 22 de Noviembre de 2017, en cuyo caso se le descontaría o perdonaría el pago de la suma de \$159.000 correspondiente a las seis cuotas restantes por concepto de " Pago Cuota Inicial" y de la suma de \$87.600 correspondientes a las seis cuotas por concepto de "Arrendamiento de Equipo" restantes.

OCTAVO: Que en su escrito de denuncia de fojas 5 y ss. el denunciante **Parra Aldana** alegó que al momento de suscribir el contrato del Plan Movistar One analizado en los considerandos precedentes, se le habría informado que el cambio de equipo transcurridos 12 meses del contrato sería sin costo alguno, e igual información se le habría dado vía telefónica, sin haber acreditado dichos hechos en la oportunidad legal correspondiente, comparendo, por cuanto no rindió prueba alguna en este sentido.

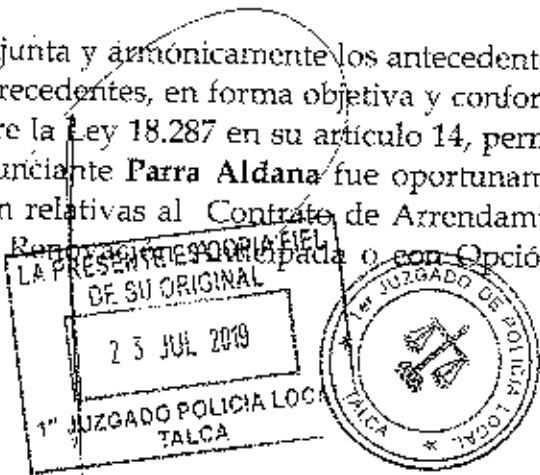
NOVENO: Que el artículo 3 letra b de la Ley N° 19.496 establece a favor del consumidor el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios y ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes del mismo, estableciendo la misma norma como contraparte el deber por parte de los consumidores de informarse responsablemente de ellos.

Que atendida la norma transcrita, a juicio de esta Sentenciadora el contrato suscrito por las partes, relativo al Plan Movistar One, si bien se encuentra redactado en términos de difícil comprensión, si contiene toda la información relevante respecto a las condiciones de contratación en el sentido de los cobros y descuentos al momento de contratación y al hacer efectivo el cambio de equipo como en definitiva lo quiso hacer el denunciante **Mauricio Parra Aldana**.

DECIMO: Que el denunciante **Mauricio Parra Aldana** señaló también en su escrito de denuncia de fojas 5 y ss. que en caso de no renovar su equipo transcurridos 12 meses desde la suscripción del contrato le están cargando en su cuenta telefónica la suma de \$26.784.

DECIMO PRIMERO: Que según se analizó en los considerandos precedentes, especialmente en el Considerando Sexto del presente fallo, al suscribir el Contrato de Arrendamiento de Equipo Telefónico Móvil con Opción de Renovación Anticipada o con Opción de Compra N° 1153961371672936-K autorizó a la denunciada **MOVISTAR** a efectuar el cobro de las cuotas pendientes de pago en la correspondiente boleta de servicio.

DECIMO SEGUNDO: Que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes de convicción reseñados en los considerandos precedentes, en forma objetiva y conforme a la sana crítica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, permiten al Tribunal tener por acreditado que el denunciante **Parra Aldana** fue oportunamente informado de las condiciones de contratación relativas al Contrato de Arrendamiento de Equipo Telefónico Móvil con Opción de Renovación Anticipada o con Opción de



03 JUN 2019

Compra N° 1153961371672936-K celebrado con fecha 22 de Noviembre de 2016, no pudiendo menos que conocer que el cambio anticipado de equipo no le eximía de pagar la cuota inicial y de arrendamiento que correspondan. Del mismo modo se encuentra acreditado que el propio denunciante **Parra Aldana** autorizó a la denunciada **MOVISTAR** a cobrar las cuotas pendientes de pago en la correspondiente boleta de servicio.

DECIMO TERCERO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, El Tribunal PROCEDE A RECHAZAR LA DENUNCIA infraccional deducida en lo principal del escrito de fojas 5 y ss., por **Mauricio A. Parra Aldana**, acción dirigida en contra de **Telefónica Móviles Chile S.A.** o **MOVISTAR**, representada legalmente por Sergio Luis Pogliaga, todos ya individualizados. Que consecuentemente, por no haberse dado lugar a la denuncia infraccional, no se hará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el Primer Orosí del escrito de fojas 5 y ss. de autos por **Mauricio A. Parra Aldana**, acción dirigida en contra de **Telefónica Móviles Chile S.A.** o **MOVISTAR**, representada legalmente por Sergio Luis Pogliaga.

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, 14 de la Ley 18.287, y 3,12 y 23 de la Ley 19.496. **SE DECLARA:**

- A. Que No ha lugar a la denuncia infraccional deducida a fojas 5 y ss. de autos por **Mauricio A. Parra Aldana**, acción dirigida en contra de **Telefónica Móviles Chile S.A.** o **MOVISTAR**, representada legalmente por Sergio Luis Pogliaga, todos ya individualizados en la parte expositiva del presente fallo.
- B. Que No ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 5 y ss. por **Mauricio A. Parra Aldana**, acción dirigida en contra de **Telefónica Móviles Chile S.A.** o **MOVISTAR**, representada legalmente por Sergio Luis Pogliaga, ya individualizados en la parte expositiva del presente fallo.
- C. Que cada parte pagará sus costas.

REGISTRESE. NOTIFIQUESE. ARCHIVASE.

Causa Rol N° 794-2018.

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

LA PRESENTE ES COPIA
DE SU ORIGINAL
23 JUL 2019
1° JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA



CERTIFICO: Que, con esta fecha despache notificación por funcionarios de la Tenencia Carlos Trupp a **don Parra Aldana** y por 3ª Comisaría de Talca al **abogado Wilson Olavarría**, en ambas adjunte copia autorizada de la sentencia precedente.

TALCA,

04 JUN 2019

04 JUN 2019

Secretaría (o)