

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso Rol N° 2910-5-2018

Las Condes, seis de agosto de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fs. 16 y ss **Asesoría e Inversiones El Huinganal Limitada, RUT 77.950.450-6**, sociedad del giro de su denominación, representada por don **Rodrigo Nelson Effa**, cédula nacional de identidad número 9.907.605-4, Abogado, ambos con domicilio en Av. Apoquindo 3669, Piso 13, Comuna de Las Condes, interpone querrela infraccional en contra de **Telefónica Móviles Chile S.A.**, indistintamente, y en adelante en estos autos **Movistar**, representada por don **Roberto Muñoz Laporte**, ambos con domicilio en Av. Providencia 111, Piso 30, Comuna de Providencia, por incurrir en infracción a los artículos 3 letras b) y c), 12 y 12 A de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, fundada en los siguientes hechos:

1.- Que, entre los días 13 y 15 de diciembre de 2017, habría suscrito por vía telefónica con Movistar la compra de un equipo móvil marca Apple, modelo iPhone 7, número +56993373892, por un valor de \$ 217.378.- y un saldo restante, que, de acuerdo con la promoción ofrecida, en definitiva, no tendría costo alguno;

2.- Que, en efecto, el saldo restante, si bien se pagaría con cargo al plan contratado, en 18 cuotas de \$ 14.000.- cada una, estas serían cargadas y luego restadas del respectivo estado de cuenta;

3.- Que, con fecha 19 de diciembre de 2017, habría recibido el equipo telefónico móvil, procediendo al pago de la suma acordada de \$ 217.378.-;

4.- Que, con fecha 10 de enero de 2018, al recibir por correo electrónico la factura No. 61231961, asociada al celular adquirido, mediante la cual y pese a lo convenido, se le cobraba la suma de \$ 14.000.-, bajo el rubro cuota de crédito;

5.- Que, efectuadas las consultas, fue informado por el call center de Movistar, que el cobro correspondía a la primera de un total de 18 cuotas del saldo del precio por la compra del equipo móvil; y,

6.- Que, al solicitar la grabación telefónica en que fueron detalladas la oferta y sus términos, la denunciada le habría informado que no se encontraba disponible.

Que, en virtud de los hechos antes expuestos solicita que la denuncia sea acogida, ordenando se respeten los términos de la oferta, dejando sin efecto el cobro de las 18 cuotas mensuales y condenar a Movistar al máximo de la multa que contempla la Ley 19.496.

Que, deduce a su vez en contra de Movistar demanda civil de indemnización de perjuicios a fin de que sea condenada al pago de la suma de **\$ 28.000.-**, correspondientes al valor de dos cuotas cuyo pago ha efectuado, que resulta improcedente conforme con lo acordado, más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 34.**

A **fs. 23** don **Matías Ruiz Leiva**, abogado, en representación de **Movistar**, ambos con domicilio en Isidora Goyenechea 3120, piso 16, Comuna de Las Condes, formula declaración indagatoria, señalando que a su representada no le constan los hechos señalados en la denuncia, sin perjuicio de lo cual recabará los antecedentes necesarios a fin de efectuar descargos en la oportunidad procesal correspondiente.

A **fs. 52 y 53** se lleva a efecto el comparendo de estilo con asistencia de las partes, quienes ratifican y contestan las acciones materia de autos, rinden prueba documental, solicitando el actor, que Movistar acompañe la grabación de audio que contiene la conversación sostenida en relación a las condiciones en que fue adquirido el teléfono materia de autos, a lo que el Tribunal accede, deduciendo la parte denunciante y demandante a **fs. 54**, objeción en relación a documentos acompañados de contrario.

A **fs. 86** Movistar informa al Tribunal, acerca de la imposibilidad de acompañar la grabación solicitada por la contraria, al no existir antecedentes en sus sistemas.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En lo infraccional:

PRIMERO: Que, Asesorías e Inversiones El Huinganal Limitada, representada por don Rodrigo Nelson Effa, se ha querellado en contra de Movistar a fs. 16 y ss, sosteniendo que ha incurrido en infracción a las disposiciones de la Ley No. 19496, al no respetar los términos en que en el mes de diciembre de 2017 fue celebrada por vía telefónica la compra de un equipo móvil, marca Apple, modelo iPhone7, asociado al No. +56993373892, cuyo costo total sería de \$ 217.378.-, el cual le fue entregado con fecha 19 de diciembre de 2017, oportunidad en que habría cancelado la suma acordada; Que, al recibir en el mes de enero de 2018 la factura correspondiente al costo mensual de la línea contratada, bajo el

rubro Otros Productos, es efectuado el cobro de \$ 14.000.- correspondientes a la primera cuota de un total de 18, siendo informado que correspondían a la diferencia que debía cancelar hasta enterar el valor total del equipo, sin perjuicio de que el ejecutivo de Movistar con quien habría celebrado el contrato por teléfono, le habría asegurado que el saldo restante del valor del teléfono no tendría costo alguno; Que, sus reclamos en tal sentido, efectuados en enero de 2018, directamente ante Movistar, señalando que la grabación no se encontraba disponible y que el ejecutivo no era ubicable, y a través de Subsecretaría de Telecomunicaciones, Organismo que no habría entrado en conocimiento de los hechos al exceder el ámbito de su competencia, fueron desestimados.

SEGUNDO: Que, contestando a fs. 48 y ss las acciones deducidas en su contra, Movistar niega la efectividad de los hechos denunciados, formulando descargos del siguiente tenor: Que, entre las partes existe un contrato de arrendamiento de equipo telefónico móvil con opción de renovación anticipada o con opción de compra, en que se detalla expresamente que el querellante habría adquirido el equipo celular materia de autos por un valor total de \$ 481.990.-, cuya forma de pago sería mediante un pie de \$ 217.378.- y el saldo restante en 18 cuotas de \$ 14.000.- cada una, las que serían incluidas en la boleta o factura del servicio telefónico móvil contratado, dando en consecuencia Movistar cabal cumplimiento a lo pactado y a la normativa vigente en la materia, adoptando a sus vez las medidas necesarias a fin de dar cumplimiento a los requerimientos del consumidor, quien en su concepto habría iniciado un proceso judicial con el único objetivo de eximirse de las obligaciones que válidamente ha adquirido .

TERCERO: Que, a fin de acreditar el fundamento de sus acciones, Asesorías e Inversiones El Huinganal Limitada acompaña los siguientes antecedentes probatorios: **1)** Facturas electrónicas Nos. 61231961, 61357241, 61357241, 61477519 y 61593820, emitidas por Movistar a nombre de la actora, correspondientes a los meses de enero y febrero de 2018 (fs. 1, 2 y 38 y ss); **2)** Guía de Despacho No. 369553 emitida con fecha 18 de diciembre de 2017 por Movistar a nombre de la querellante , por concepto del traslado de un iPhone 7, marca Apple (fs. 3 y 4); **3)** Comprobante de venta a través de tarjeta de débito a nombre de Telefónica Terreno, emitido con fecha 19 de diciembre de 2017, por la suma total de \$ 217.378.- (fs. 5); y ; **4)** 28 facturas emitidas por Movistar a nombre de la actora, correspondientes a las cuentas en que aparecen cargos bajo el

concepto cuota mensual promoción, restadas en los mismos documentos (fs. 56 y ss); **documentos todos no objetados de contrario.**

CUARTO: Que, Movistar por su parte, acompaña en apoyo de su defensa los siguientes antecedentes: **1)** Contrato de arrendamiento de equipo telefónico móvil con opción de renovación anticipada o con opción de compra, suscrito entre Movistar y el actor (fs. 41 y 42); **2)** Copia de Guía de Despacho No. 369553 de fecha 19 de diciembre de 2017 y comprobante de pago con tarjeta de débito por la suma de \$ 217.378.- (fs. 43); **3)** Carta de Movistar de fecha 30 de enero de 2018 en respuesta al reclamo presentado por la actora ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones (fs. 44); **4)** Copia de Factura electrónica No. 61231961 emitida con fecha 1 de enero de 2018 a nombre de Asesorías e Inversiones El Huinganal Ltda. (fs. 45); **5)** Copia de Factura electrónica No. 61357241 emitida con fecha 1 de febrero de 2018 a nombre de Asesorías e Inversiones El Huinganal Ltda. (fs. 46); y, **6)** Copia de Factura electrónica No. 61477519 emitida con fecha 1 de marzo de 2018 a nombre de Asesorías e Inversiones El Huinganal Ltda. (fs. 47); **deduciendo la contraria a fs. 54 objeción en relación a los documentos individualizados bajo los Nos. 1) y 3).**

QUINTO: Que, en relación a la objeción formulada por la actora respecto de los documentos que se indican en el considerando precedente, **será rechazada**, por cuanto, en relación al contrato de fs. 41 y 42, la firma estampada coincide con la del representante de la demandada que aparece en el libelo a fs. 19 vta., con lo cual, tratándose junto al otro documento cuestionado que rola a fs. 44, de antecedentes pertinentes al juicio, serán apreciados y ponderados por el sentenciador atendida su facultad de fallar conforme a las reglas de la sana crítica.

SEXTO: Que, los contratos a distancia son aquellos que se celebran sin que las partes contratantes estén físicamente presentes, de manera simultánea, al momento de suscribir el contrato, utilizando para ello el teléfono o cualquier medio telemático (internet) o electrónico, o de otras características, como catálogo, correo, TV, entre otros, y a través de ellos se envía o transmite un mensaje que contiene una oferta sobre algún producto o servicio, estableciendo el artículo 12 A de la Ley No. 19496 en su inc. 3 lo siguiente: “Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.”

SEPTIMO: Que, en relación a la disposición legal precedentemente citada, considerando que la cuestión controvertida es determinar los términos y condiciones bajo los cuales las partes habrían suscrito el arrendamiento del equipo móvil materia de autos, suscrito a través de la plataforma telefónica de Movistar, para cuyo respaldo el artículo 12 A de la Ley No. 19496 en su inc. 3, exige al proveedor el envío del respectivo documento por escrito al consumidor, sin establecer como obligación para este último, la de mantener la grabación en que consta la celebración del acuerdo, otorgando el legislador, como contrapartida al consumidor, en el artículo 3 bis de la Ley No. 19496, a fin de equiparar las condiciones entre las partes, el derecho a retractarse, en los plazos correspondientes, si al imponerse del contenido del contrato no se ha dado cumplimiento con las condiciones ofrecidas, derecho que procede siempre en el caso de acuerdos concertados por vía telefónica, por cuanto lo contrario, dada la naturaleza de la contratación, a diferencia de lo que ocurre en la suscripción de otros contratos a distancia, dejaría al consumidor en la indefensión, al tener acceso al contenido del acuerdo con posterioridad a su celebración.

OCTAVO: Que, en consecuencia y según se acredita con el documento de fs. 41 y 42, habiendo dado Movistar cumplimiento con lo establecido por el artículo 12 A de la Ley No. 19496, enviando a la actora el contrato materia de autos, documento que aparece suscrito por su representante, en que al contrario de lo que sostiene la actora al formular sus acciones, se obligaría al pago de las 18 cuotas del saldo del precio del celular adquirido a Movistar, en cuyo mérito no resulta posible dar más crédito a la versión de una de las partes por sobre la de la otra, **no resulta procedente acoger la querrela de lo principal de fs. 16 y ss.**

En lo civil:

NOVENO: Que, con el mérito de lo establecido en lo infraccional, no resulta procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 16 y ss, por ser contraria a lo declarado.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos pertinentes de la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, **no ha lugar** a la objeción de documentos deducida a fs. 54 por Asesoría e Inversiones El Huinganal Limitada en contra de los documentos presentados por Movistar.

b) Que, **se rechazan** la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas a fs. 16 y ss por Asesoría e Inversiones El Huinganal Limitada, en contra de **Telefónica Móviles Chile S.A.-, Movistar**, representada por don **Roberto Muñoz Laporte**, **con costas.**

**Déjese copia en el Registro de sentencias del Tribunal.
Notifíquese.**

Archívese por ser inapelable atendida la cuantía, conforme con lo establecido por el artículo 50 G de la Ley No. 19496.

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS- Secretaria**

