[redacted]

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE PROVEEDOR TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00701

SANTIAGO, 11 SEP 2019

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley Nº 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas Del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 295, de 2019, que delega funciones en funcionarios que indica Resolución Exenta RA N° 405/487/2019 de SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1°. Que, conforme lo dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente SERNAC, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es el Jefe Superior del Servicio.

2°. Que, mediante Resolución Exenta N° 295 de fecha 13 de mayo de 2019, publicada en el Diario Oficial el día 17 de junio de 2019, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la protección del interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, o simplemente PVC, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos de SERNAC.

3°. Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye la facultad de iniciar PVC, cuya finalidad es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

4°. Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro

del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo que es indispensable, que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de 5 días hábiles administrativos, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, en relación al artículo 54 R, de la ley ya citada.

6°. Por su parte, se debe advertir al proveedor que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, que se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y que, se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor según lo indicado en el numeral anterior, se encuentra reglado por las normas de la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores y por la Circular Interpretativa de la misma, contenido en la Resolución Exenta N° 432, de fecha 27 de junio del 2019, publicada en la página web institucional, dictada en virtud de la facultad indicada en el artículo 58 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor y que, verifica ciertos principios básicos que lo infunden y regulan, cuales son: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y estricto resguardo la información y antecedentes sensibles o reservados proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

7°. Que, en virtud de Estudios realizados por las unidades especializadas de este Servicio, así como de los insumos que se han recopilado en los reclamos de los consumidores, existen antecedentes que darían cuenta de incumplimientos a los deberes y obligaciones de información y contractuales que imponen las normas contenidas en la Ley N° 19.496 y demás normativa pertinente, que dicen relación con los consumidores, los que conllevarían la afectación patrimonial de éstos. En efecto, este Servicio Público ha advertido que se habría impuesto por su representada el alza en los precios de los planes respecto a los contratos de adhesión de TV de pago que se encontraban vigentes y ad portas de la renovación anual, proceso iniciado durante el primer semestre del presente año, lo cual no fue adecuadamente informado a los clientes afectados, impidiendo un acceso claro, comprensible e inequívoco respecto de ello, operando el alza por la sola disposición de su representada, y prescindiendo de la voluntad expresa de los consumidores en la aceptación o rechazo de las nuevas condiciones ofrecidas; adicionalmente, en la eventualidad de haber existido aceptación de parte de ciertos clientes, preliminarmente se puede afirmar, que no existió una forma de autenticación de la identidad del consumidor contratante cuyo plan fue objeto de alza en el precio.

Por lo anterior, se puede afirmar que existirían eventuales incumplimientos, los cuales se traducen en la falta al deber de información, habiendo omitido además la verificación de la identidad de la persona que aceptó o rechazó la modificación propuesta, a lo menos en la situación descrita precedentemente

Como se advierte de la descripción de los hechos, el proveedor ha vulnerado los artículos 3 inciso primero letra a), e), 12, y 23 de la ley N° 19.496, atendido que ha otorgado al silencio el valor de aceptación expresa de los consumidores. Como ya se reseñó, su representada se limitó a informar a los consumidores el alza de $1.000 o $1.500, sin permitir ni esperar que los consumidores aceptaran o rechazaran dicha modificación, considerando, además, que se procedió a interpretar que, respecto de los consumidores que no reclamaron o por mera tolerancia pagaron el precio con el alza aplicada, estarían aceptando expresamente las nuevas condiciones.

Relacionado con lo anterior, el artículo 3 inciso primero letra a) de la ley N° 19.496 impone el requisito de que sólo el consentimiento expreso obliga al consumidor. En materia de contrato de servicio de TV de pago, este requisito cobra particular relevancia dado el tenor del artículo 15 del reglamento de Telecomunicaciones que señala: *"Artículo 15º. La contratación, de uno o más de los servicios de telecomunicaciones regulados en el presente reglamento, deberá asegurar a los interesados y suscriptores, un procedimiento informado y transparente, debiendo observarse lo siguiente: (...)*
c) Para todos los actos conducentes a la celebración, modificación o término del contrato, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán contemplar ***mecanismos que permitan garantizar la identidad de las partes****; (...)."* Mecanismos que, en el caso concreto, no habrían existido, y de serlos, resultaron deficientes.

Todo lo dicho es, sin perjuicio de otras eventuales brechas, incumplimientos o infracciones que se verifiquen a causa o con ocasión de los contratos de Televisión de Pago, y/o cualquier otro bien o servicio que su representada comercialice, respecto de los cuales este Servicio hace expresa reserva en el presente acto, como lo sería, por ejemplo, y sin ser taxativo, el análisis y estudio de eventuales cláusulas abusivas insertas en los contratos de su representada, o cualquiera otra situación objeto de análisis por parte de este Servicio, que pudiera dar lugar a la ejecución de alguna mesa de trabajo o herramienta de protección, en el caso de verificarse una afectación a los derechos de los consumidores

8°. Que, las situaciones antes descritas, configuran una eventual afectación a los derechos de los consumidores, ya que de acuerdo a la información que obra en poder de esta repartición pública, el deber de entregar la información íntegra y completa sobre el cambio en las condiciones contratadas que se realizarán en el curso de relación contractual, y el imperativo que pesa sobre el proveedor de que en caso de existan se otorgue un consentimiento libre e informado por parte de los consumidores, lo cual eventualmente no habría acaecido en la especie, y que motiva la intervención de este Servicio Público a través de esta facultad. Lo anterior, que incumbe a las funciones del SERNAC en virtud de la legitimidad activa que le atribuye la legislación para interponer acciones en resguardo del interés colectivo y difuso de los consumidores, particularmente en lo referido a interponer acciones con efecto erga omnes de distinta naturaleza, a saber, de cese de la conducta infraccional, restitutorias, indemnizatoria y de nulidad de cláusulas o estipulaciones contractuales. En particular, por lo señalado, se verían afectados los intereses colectivos o difusos de los consumidores, habida cuenta de que la situación descrita, importaría el incumplimiento de deberes generales de profesionalidad exigidos en la legislación de consumo, relacionados con los derechos a la, información veraz y oportuna, la omisión en la verificación de la identidad de la persona que acepta o rechaza la modificación propuesta y la reparación e indemnización adecuada y oportuna, de acuerdo a lo prescrito en las letras a), b) y e) del inciso primero del artículo 3°; 12; y 23, todos de la Ley N° 19.496, en relación a el artículo 15 del Reglamento de Telecomunicaciones y demás pertinentes, respecto al deber de informar de manera previa, íntegra y suficiente, las modificaciones de los términos y condiciones previamente pactados, asegurando la existencia del consentimiento real y expreso por parte de los consumidores, sin otorgarle valor al silencio.

9°. Que, en este estado de cosas, SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo, esta vez, con el proveedor, **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

10°. Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener el cese de la conducta infraccional antes descrita, y obtener la restitución de los montos que hayan sido enterados por los consumidores en exceso al monto originalmente pactado en virtud del alza unilateral que adolece de deberes de información, respecto a los planes de TV por pago, respecto a los contratos vigentes y ad portas de la renovación anual e iniciados por su representada durante el primer semestre

[redacted]

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

del presente año, el cese de los cobros de la tarifa aumentada a todos los consumidores que ya han sido objeto de facturación, la restitución de éstos con los reajustes, intereses y/o compensaciones que corresponden, y la paralización de las comunicaciones y cobros a otros consumidores de alzas unilaterales respecto a los cuales no se las ha hecho efectiva aún en atención al cumplimiento de la anualidad del contrato, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados, basándose en elementos de carácter objetivo, debiendo su representada acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio.

RESUELVO:

1°. DÉSE INICIO, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores con el proveedor **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A** , Rol único tributario N° 76.124.890-1, representada legalmente por don ROBERTO MUÑOZ LAPORTE, con domicilio en Avenida Providencia N° 111, comuna de Providencia, Región Metropolitana, con la finalidad de llegar a un acuerdo compensatorio o reparatorio, universal y objetivo, para los consumidores, y adoptar las demás medidas señaladas, respecto a los hechos descritos en esta resolución.

2°. TÉNGASE PRESENTE que, de acuerdo al artículo 54 H inciso 5°, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

3°. TÉNGASE PRESENTE, que el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil, desde la notificación de la presente resolución, el que podrá ser prorrogado por sólo una vez, hasta por tres meses, por resolución debidamente fundada.

4°. TÉNGASE PRESENTE, que la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir, para lo cual, en respuesta a la presente resolución, deberá individualizarse al apoderado, acompañando el respectivo mandato donde conste la citada facultad para transigir, obligando a su mandante.

5°. NOTIFÍQUESE, la presente resolución, mediante carta certificada, al proveedor **TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A**, Rol único tributario N° 76.124.890-1, representada legalmente por don ROBERTO MUÑOZ LAPORTE, con domicilio en Avenida Providencia N° 111, comuna de Providencia, Región Metropolitana, adjuntando copia íntegra de la misma, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 54J y 54K de la Ley N°19.496; 45 y siguientes de la Ley N°19.880.

6°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas, respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

7°. TÉNGASE PRESENTE, que el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de 5 días hábiles administrativos, asimismo, señalará una dirección o casilla de correo electrónico que, para todo efecto será el medio de comunicación oficial, entre el Proveedor y este Servicio, junto con precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas respecto de los mismos hechos indicados. El mencionado plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si se solicita fundadamente antes de su vencimiento. Se hace presente, asimismo, que le asiste al proveedor el derecho de solicitar la reserva de información que contempla el

[redacted]

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

artículo 54 O de la ley 19496, la que se concederá toda vez que se cumplan los presupuestos establecidos en dicha normativa.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
COORDINADOR/A GENERAL DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS

FABIOLA SCHENCKE AEDO
COORDINADORA PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR