

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA

En Talca, a once de septiembre de dos mil diecinueve.

VISTOS

En este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol N°1430-2019, originada por denuncia infraccional de fojas 8 y ss., interpuesta por ENRIQUE CONCHA MARQUEZ, cédula nacional de identidad N°10.177.910-8, subcontratista, domiciliado en 32 Oriente 5 Sur A N°3413, Talca, en contra de MOVISTAR, representada legalmente por Alejandra Inés Pinochet Gazzar, ambos domiciliados en 1164, por vulneración a la Ley de Protección de los Derechos de los consumidores, en sus artículos 3 letra b) y e), 12 y 23. En el primer otrosí deduce demanda civil de indemnización de perjuicios. En el segundo otrosí acompaña documentos a fs. 1 y 7.

A fs. 14 vuelta rola acta de notificación por cédula realizada por el receptor ad-hoc de la denuncia infraccional, demanda civil y su proveído a Alejandra Inés Pinochet Gazzar representante MOVISTAR.

A fs. 23 y ss., rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil ENRIQUE CONCHA MARQUEZ, y de la parte denunciada y demandada civil MOVISTAR representada por su abogado. La parte denunciante ratifica denuncia y demanda civil en todas sus partes, con costas. La parte denunciada y demandada civil viene en contestar mediante minuta escrita la que rola a fs. 20 y ss., la que solicita se tenga como parte integrante del comparendo. El Tribunal llama a conciliación y esta no se produce. La parte denunciante ratifica la prueba documental rolante a fs. 1 a 7. La parte denunciada no rinde prueba.

A fs. 26 rola resolución del Tribunal decretando medidas para mejor resolver, oficiando a las empresas Telefónica Chile S.A., y Claro Chile S.A.

A fs. 32 rola oficio emitido por Telefónica Chile S.A., remitiendo tráfico de llamadas del móvil del denunciante rolante a fs. 28 y ss.

A fs. 33 rola oficio emitido por informando lo que indica.

Se trajeron autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A.- EN LO CONTRAVENCIONAL:

PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por ENRIQUE CONCHA MARQUEZ, en contra de MOVISTAR y/o TELEFONICA MOVILES S.A., representada legalmente por Alejandra Inés Pinochet Gazzar y/o Claudio Monasterio Rebolledo, Por infracción a la Ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que, la cuestión controvertida es si en la especie la conducta de la denunciada ha significado una infracción a los art. 3 letra b) y e), 12 y 23, por cuanto señala que recibió una mala atención de su otra compañía (Claro), decidió cambiarse a Movistar con su número 995233747, lo cual al momento de cambiarse el día 08/03/2019 ellos perdieron su número personal de trabajo, razón por la cual ha perdido 6 trabajos importantes para él, ya que lo llaman y sale el buzón de voz, perdiendo trabajos importantes ya que es trabajador independiente. Cada vez que va a Movistar le señalan que su problema está solucionado, no siendo esto del día 08 de marzo hasta la fecha, sin solución, no recibiendo llamada y correo.



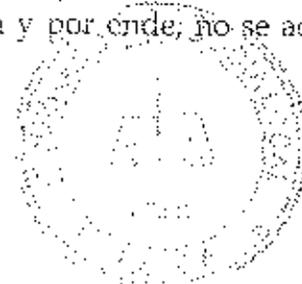
TERCERO: Que, la parte denunciada contestó denuncia infraccional en su contra. Señalan un breve resumen de los hechos denunciados. En cuanto a ellos señalan que efectivamente el actor suscribió con ellos con fecha 8 de marzo de 2019 un contrato de telefonía móvil. Desde su contratación el actor ha reclamado en varias oportunidades problemas de funcionamiento de su línea telefónica. No obstante verificando su reclamo, se constató que por demora en la migración de datos de su anterior compañía a ellos, el servicio del actor estuvo operando en forma intermitente entre el 9 de marzo de 2019 hasta el 10 de dicho mes, es decir 1 día. De hecho el actor ingresó el reclamo ID 433463, respondiéndose el 11 de marzo, indicándose la solución del mismo. Con posterioridad el actor se presentó un reclamo ante el Sernac, siendo ingresada bajo el número 1480745. De acuerdo a sus registros no tienen constancia de la efectividad del problema del actor, pero de todas formas se verificó entre el 9 y 10 de marzo se accedió a un descuento de la factura de dicho mes por la suma de \$11.892. Cabe hacer presente que el actor realizó varios reclamos por el motivo que se indica en su libelo, pero verificado sus sistemas no se constató efectividad del mismo. Solicitan el rechazo de la acción con costas.

CUARTO: La parte denunciante con el fin de acreditar su denuncia acompaña documentos rolante a fs. 1 a 7, consistentes en formularios de atención y reclamos ante Movistar, formulario de atención ante el Sernac, no objetados

QUINTO: Que, la parte denunciada no rindió prueba alguna al proceso.

SEXTO: Que, rola en el proceso a fs. 1 y 7 reclamos realizados por el actor ante la empresa denunciada los días 11,13,14,15 de marzo y 04 de abril de 2019 por el motivo "funcionamiento servicio de voz- no puede llamar/recibir llamadas", vinculado al número celular 995233747, es decir, a los pocos días de haberse cambiado de compañía telefónica habría presentado problemas con su número telefónico. Que, a este respecto la denunciada señala en su contestación, a fs. 20 y ss., haber entregado una respuesta oportuna al presentarse el primer problema, atribuyéndole responsabilidad a la antigua compañía móvil del actor quien se habría demorado en la entrega de los datos y que, sin perjuicio de ello, la denunciada le habría hecho un descuento en la factura de cobro y que, respecto a los demás reclamos no se pudo verificar en su sistema que el actor tuviese problemas con la línea telefónica asociada a su número.

Que, en este orden de ideas, rola a fs. 28 y ss., tráfico de llamadas emitido por la denunciada, respecto del número móvil que utiliza el denunciante y que, se observa que el número 995233747, perteneciente a CONCHA MARQUEZ realizó y recibió llamadas a partir del día 08 de marzo de 2019, fecha en que efectuó el cambio de portabilidad de Claro Chile S.A. a Telefónica Móviles S.A., y que, con posterioridad, siguió con su línea telefónica, haciendo uso de ella todo el mes de marzo en adelante, incluido parte del mes de abril. Que cabe agregar además que, rola a fs. 33 oficio emitido por Claro Chile S.A., donde informa que la migración de datos del denunciante desde su compañía a la empresa denunciada demoró aproximadamente un día, es decir del día 8 al 9 de marzo de 2019. Que, frente a lo expuesto, resulta evidente que la empresa denunciada, no tuvo problemas de migración de datos los días antes señalados y que, no obstante ello, le fueron compensados al denunciante, hecho este no desvirtuado por medio de prueba por el actor. Que además, consta en documento a fs. 28 y ss., que la compañía Telefónica Móviles S.A., proveyó del servicio contratado con ellos, como lo es la línea telefónica, donde se observa el ingreso como salida de llamadas desde y hacia el número del denunciante, lo que demuestra que contó con el servicio, hecho también éste no desvirtuado por medio de prueba por el actor, lo que no hace más que dar por acreditado que la portabilidad realizada con la empresa denunciada fue exitosa y que el denunciante, siempre tuvo el servicio telefónico a su disposición y que, los posibles problemas que reclama en su libelo no fueron tal, ya que no probó que su denuncia fuera efectiva y por ende, no se acreditó que la denunciada infringiera norma alguna de la Ley 19.496.



SEPTIMO: Que a este respecto el artículo 23 de la Ley 19.496 señala que "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio", ya que como se señaló en el considerando anterior, y que, en el caso de autos, no se acreditó por el actor que la denunciada le haya causado menoscabo en la prestación de su servicio.

OCTAVO: Que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes reseñados en los considerando anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana crítica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, permiten al Tribunal concluir que la empresa denunciada MOVISTAR y/o TELEFONICA MOVILES S.A., representada legalmente por Alejandra Inés Pinochet Gazzar y/o Claudio Monasterio Rebolledo no ha cometido infracción a la Ley del Consumidor, ya que el denunciante no acreditó por medio de prueba alguno que la denunciada hubiese vulnerado sus derechos como consumidor al entregarle un mal servicio telefónico al cambiarse de compañía móvil y que no tuviera línea telefónica con posterioridad al cambio de portabilidad.

NOVENO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal RECHAZA la denuncia infraccional deducida en lo principal de fojas 8 y ss., por ENRIQUE CONCHA MARQUEZ, en contra de MOVISTAR y/o TELEFONICA MOVILES S.A., representada legalmente por Alejandra Inés Pinochet Gazzar y/o Claudio Monasterio Rebolledo, ya individualizados. Que consecuentemente se rechaza la demanda civil de indemnización de daños y perjuicios deducida en el primer otrosí de fs. 8 y ss., por ENRIQUE CONCHA MARQUEZ, en contra de MOVISTAR y/o TELEFONICA MOVILES S.A., representada legalmente por Alejandra Inés Pinochet Gazzar y/o Claudio Monasterio Rebolledo, ya individualizados.

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, artículos 3 letra b), y e), 12 y 23 de la Ley 19.496, y demás pertinentes; **SE DECLARA:**

A.- Que, NO ha lugar a la denuncia infraccional, deducida en lo principal de fojas 8 y ss., por ENRIQUE CONCHA MARQUEZ, en contra de MOVISTAR y/o TELEFONICA MOVILES S.A., representada legalmente por Alejandra Inés Pinochet Gazzar y/o Claudio Monasterio Rebolledo, todos ya individualizados.

B.- Que, NO HA LUGAR a la DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS deducida en el PRIMER OTROSI de la presentación de fojas 8 y ss., por ENRIQUE CONCHA MARQUEZ, en contra de MOVISTAR y/o TELEFONICA MOVILES S.A., representada legalmente por Alejandra Inés Pinochet Gazzar y/o Claudio Monasterio Rebolledo, todos ya individualizados.

C.- Que no se condena al denunciante ENRIQUE CONCHA MARQUEZ, por haber tenido motivo plausible para litigar.

REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Causa Rol No. 1430-2019.

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



TALCA, ocho de octubre del dos mil diecinueve.-

CERTIFICO: Que la sentencia de autos, se encuentra firme y ejecutoriada.-



PAMELA QUEZADA APABLAZA
SECRETARIA LETRADA TITULAR