

REGISTRO DE SENTENCIAS
 20 ENE. 2017
 REGION DE LA ARAUCANIA
 Nº 9933-325-4-1-1

Temuco, dieciséis de noviembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Don Darwin Astudillo Parada, cédula de identidad N° 9.933.325-4, factor de comercio, en representación de Estudios y Proyectos S. A. RUT 96.674.100-7, ambos domiciliados en Pasaje Pauline 981 (Ex Copiapó), de Temuco, interpone querrela en contra de ENTEL P.C.S. Telecomunicaciones S. A., representada por Miriam Pulgar, que funda en que el día 26 de agosto de 2013, en representación de "Estudios y Proyectos S. A." suscribió con la querellada portabilidad por los siguientes números telefónicos 998436733 y 998436731, asignándole Entel los equipos Apple Iphone 5 16 GB y Apple Iphone 4 8GB B, respectivamente.

Expresa que, dado el tiempo transcurrido y las fallas reiterativas de los equipos, concurrió a solicitar el cambio de los mismos, en enero pasado, respondiendo que no se podía acceder a lo solicitado, por tener una anotación negativa, al parecer enviada por el Servicio de Impuestos Internos, restricción que luego de un trámite del contador fue levantada.

Indica que el 21 de junio pasado, concurrió nuevamente con tal fin, dado el alto precio de los equipos, le sugieren que llame al *106 para solicitar un descuento, manifestando -la Compañía- que no se podía acceder a ello, dado que su representada "NO CUMPLE CON LOS STANDARES DE EVALUACIÓN COMERCIAL REALIZADOS POR ENTEL, PARA REALIZAR CAMBIO DE EQUIPOS EN MODALIDAD COMO DATO. ADICIONALMENTE SE RESPALDA MEDIANTE CORREO QUE USTED NO PRESENTA DEUDAS NI ATRASO EN SU FACTURA ENTEL. Documento firmado por Byron Galanakis de Entel.

Agrega que, en razón de lo expuesto solicita que se le dé nombre y persona que le pueda indicar cuáles son los motivos que restringen su solicitud, indicándole que es don Mauricio Fernández, a quien le despacha correo el mismo día 21 de junio pasado, respecto del cual no se ha indicado si fue recibido, ni se ha dado respuesta. Debido a ello, llamó al Call Center reclamando por la nula respuesta, haciéndole ver que el mal estado de los equipos le estaban generando un daño económico, que la negativa de Entel por no reunir sus requerimientos de evaluación le dañaban moralmente, dado su fiel cumplimiento, y que Entel le estaría dando un servicio menos que regular, por las deficiencias de los equipos y ellos reciben un pago mensual por equipos normales. Todo ello se ampara en el Reporte: 263327866 entregado por Entel.

Como antecedentes de la infracción señala que ella se produce por la negativa injustificada a la prestación de un servicio comprometido, con una cancelación mensual -al día de su presentación- de \$65.000.- mensuales promedio. Negativa a la entrega de información financiera que no da el título

de sujeto de crédito a su representada. Cobro normal a un servicio deficiente o malo. Daño económico generado por los equipos en mal estado. Nula respuesta a sus requerimientos.

Invoca los artículos 13 y 23 de la ley 19.496, por lo que termina solicitando que se acoja la querrela y se condene al máximo de las multas, con costas.

A fojas 97 don Claudio Enresto Zehnder Gillibrand, abogado, en representación de Entel PCS Telecomunicaciones S. A., contesta la querrela y solicita su rechazo en base a las siguientes consideraciones.

En cuanto a los hechos, señala que es efectivo que desde el 26 de agosto de 2013, la denunciante, Estudios y Proyectos S. A. es cliente de Entel PCS, con las líneas telefónicas N°998436733 y 998436731, que cuentan con planes de telefonía móvil con modalidad postpago. Conjuntamente con lo anterior, dicha sociedad celebró contrato de arrendamiento de quipos con opción de compra Apple Iphone 4 8GB B Serie 013664002668778 y Apple Iphone 5 16 GB 01343005796517. Se hace presente que a la fecha de la celebración el cliente no contaba con morosidades publicadas ni anotación alguna por parte del Servicio de Impuestos Internos.

Luego señala que no existe registro alguno respecto de alguna dificultad en el servicio de suministro de telefonía móvil contratado por Estudios y Proyectos S. A. En este contexto, su representada ha facturado mensualmente por servicios prestados y realizados a satisfacción del cliente. Lo anterior queda acreditado del pago constante- y sin reclamo alguno- de los servicios contratados por parte de la denunciante y de las boletas de servicios emitidas por su representada, que detallan el tráfico de las líneas. A mayor abundamiento, a la fecha, las líneas telefónicas contratadas utilizan los mismos equipos.

Expresa, que sin perjuicio de lo anterior, es fundamental distinguir que del hecho de que la Sociedad Estudios y Proyectos S. A. mantenga sus pagos al día con Entel PCS, en caso alguno se puede derivar que la empresa contratante sea un cliente que pueda adquirir nuevos créditos comerciales o celebrar nuevas contrataciones que impliquen un pago Postpago con Entel PCS.

Así, se debe tener en cuenta que es la propia denunciante quien reconoce haber tenido una anotación en el Servicio de Impuestos Internos que le impidió celebrar, en el mes de enero de 2016, nuevos contratos de arrendamiento de equipos telefónicos con Entel PCS, debiendo realizar las debidas gestiones para regularizar la situación indicada. Sin perjuicio de lo anterior, el denunciante no sólo contaba con esa prohibición, sino que cuenta con diversas morosidades publicadas en Dicom. A mayor abundamiento, las

deudas publicadas en dicho Boletín Comercial ascienden al monto de \$44.595.029.-

Indica que, por tanto, al momento de solicitar la celebración de nuevos contratos de arrendamiento de equipos telefónicos de alto costo, su representada tuvo que rechazar la solicitud de la sociedad querellante, debido a su reiterado comportamiento de morosidad e incumplimientos contractuales con diversas entidades. Así las cosas, se debe tener en consideración que su representada como proveedor de servicios modalidad Postpago debe asegurarse que sus clientes tengan la suficiente capacidad económica para el cumplimiento de las obligaciones que pretenden adquirir y por tanto tiene la facultad de evaluarlos comercialmente, Lo anterior, como cualquier proveedor que proporciona créditos a los consumidores. Es por ello que Entel PCS evaluó comercialmente a la Sociedad Estudios y Proyectos S. A., calificándola como un cliente que no puede acceder a la celebración de nuevos contratos que impliquen una modalidad de pago "post pago", debido a su evidente descrédito comercial, que a la fecha significan la publicación de cinco deudas que ascienden a un total de \$44.595.029.-, por tanto, es una sociedad que potencialmente no podrá cumplir con las condiciones de pago. Por esta razón y con el objeto de disminuir problemas de pago y cobranza se limitó el acceso a la celebración de arrendamiento con opción de compra de equipos de alto valor y que se pagan en cuotas de 18 meses.

Señala que, de esta forma su representado no se encuentra obligado a otorgar servicios bajo las condiciones que pretenda el consumidor, toda vez que esto implica la evaluación del solicitante como sujeto de crédito, circunstancia que obedece a un criterio estrictamente comercial, y que en caso alguno significa una negativa injustificada de la prestación de un servicio prometido por parte de mi representada.

Por otra parte, expresa, su representada cumple a cabalidad con la obligación de publicar el nombre de la jefa de local en cada una de sus sucursales y el nombre del Gerente General es de un hecho público y notorio.

Es por ello que no se ha cometido infracción al artículo 13, pues conforme a los hechos de la denuncia, en caso alguno existe una negativa injustificada de prestación de servicios comprendidos en el giro de su representada, quien se encuentra habilitada para efectuar evaluaciones comerciales de sus clientes o futuros clientes que requieran la celebración de nuevos contratos.

En cuanto al artículo 23, no se ha cometido la infracción, pues se ha dado cumplimiento en forma íntegra, oportuna y diligente a la prestación del

servicio contratado por la denunciante, no pudiendo ser considerada como causal de incumplimiento.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

1º) Que, la querellante interpone su acción debido a que, según expresa, los equipos entregados por la querellada, para el uso de las respectivas líneas telefónicas contratadas, han operado con deficiencias, solicitando cambio de equipos, en la misma modalidad contratada -arrendamiento con opción de compra- lo que le ha sido negado por Entel PCS, en principio sin respuesta clara alguna, informándosele después que, la actora "no cumple con los estándares de evaluación comercial realizados por Entel, para realizar cambio de equipos en modalidad como dato...". Ello, según la querella, implica negativa injustificada a la prestación de un servicio comprometido, lo que infringe el artículo 13 de la ley 19.496 y el artículo 23 de la misma ley.

2º) Que, la querellada niega que haya existido reclamo respecto del funcionamiento de los equipos entregados en virtud del contrato, demostrándose por el tráfico de llamadas que su utilización ha sido normal. En cuanto a la negativa a celebrar la nueva contratación solicitada, ello no es injustificada sino se debe a que por la existencia de antecedentes emanados del Servicio de Impuestos Internos y de deuda morosa informada comercialmente en un registro público de morosidad, la evaluación comercial que ha hecho su representada, a la que tiene derecho legítimamente, ha estimado que no cumple con los estándares para contratar un servicio postpago.

3º) Que, en cuanto al primer hecho de la denuncia, esto es el mal funcionamiento de los equipos entregados en arriendo por la querellada, no existe prueba que la querellante haya efectuado reclamos formales, ni ha rendido prueba en el proceso tendiente a acreditar esta circunstancia, ya que la declaración escrita de la cónyuge del apoderado de la querellante, socia además de ésta, no puede constituir prueba puesto que como testigo debió declarar en el proceso. Por el contrario, de los antecedentes acompañados por la querellada, referidos a las cuentas emitidas para las líneas telefónicas contratadas, correspondientes a los meses de marzo a junio de este año, se puede apreciar que existe un tráfico normal y regular durante todos los días del mes correspondiente. En consecuencia, no se ha acreditado la existencia de este hecho.

4º) Que, en cuanto al segundo hecho denunciado, esto es la negativa a realizar el cambio de equipos, ello importa una nueva contratación, distinta al suministro del servicio telefónico contratado y al contrato de arrendamiento

con opción de compra respecto de los equipos entregados por la Compañía, al momento de suscribirse la contratación de las líneas (26/08/2013). Es desde esta perspectiva, entonces, que debe determinarse si se ha cometido la infracción al artículo 13 de la ley 19.496, que establece "Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas."

5º) Que, la querellada ha señalado en su comunicación de la negativa, cuya copia rola a fojas 22, y que se realiza al representante de la sociedad querellante y demandante, que realizada la evaluación comercial del RUT 96.674.100-7, no cumple con los estándares realizados por Entel, para realizar cambio de equipo en modalidad de dato.

Respecto de esta negativa, de fecha 21 de junio de 2016, se debe tener presente que la propia querellante reconoce que en el mes de enero de este año había hecho el mismo requerimiento -cambio de equipo- lo que le fue negado debido a antecedentes negativos, "al parecer enviados por el Servicio de Impuestos Internos", los que fueron eliminados luego de una actuación del contador, a quien le solicitó la gestión.

Al contestar la querella, Entel PCS señala que la evaluación comercial realizada a la querellante tiene que ver con la existencia de morosidades publicadas en un registro público de morosidad, acompañando al efecto un documento emanado de Dicom, que rola a fojas 57 y que no ha sido objetado, morosidades todas que son anteriores a la negativa.

6º) Que, los registros de morosidad, en los que se recogen datos relativos a la solvencia de las personas, son legítimos y cumplen una finalidad en el tráfico económico, por lo que si un proveedor cuenta dentro de la política de negociación el examen de este antecedente comercial para los efectos de decidir la contratación de servicios que importen pagos futuros, al negarla teniendo en cuenta antecedentes de morosidad, tal negativa no resulta injustificada y por tanto no vulnera lo dispuesto en el artículo 13 de la ley 19.496.

7º) Que, del mismo modo, no existe vulneración al artículo 23, pues no se ha acreditado que la querellada, obrando con negligencia haya causado menoscabo debido a deficiencias en la calidad del servicio ofrecido.

8º) Que, en consecuencia, por no haber adquirido este sentenciador convicción, más allá de toda duda razonable, de que los hechos denunciados constituyan una infracción a la ley de protección de los derechos de los consumidores, se dictará sentencia absolutoria.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

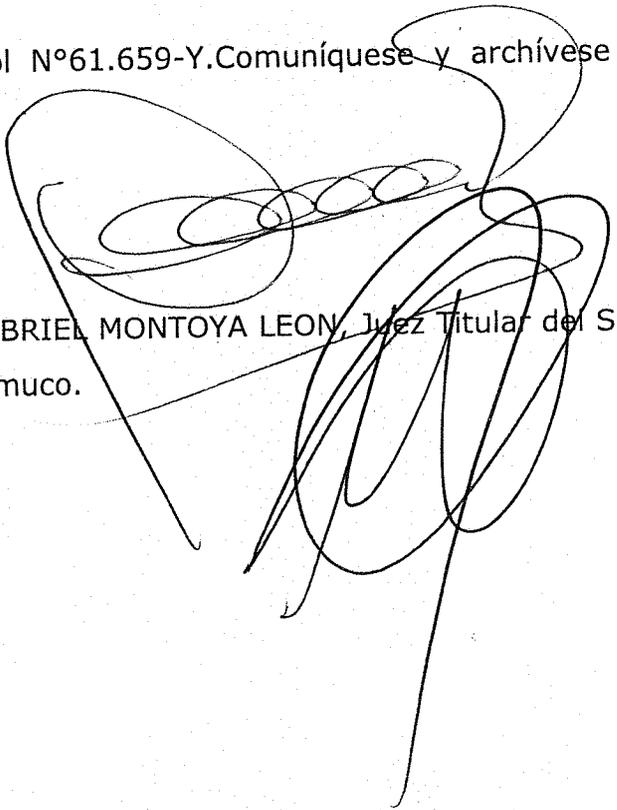
9º) Que, en el primer otrosí de su presentación de fojas 25, don Darwin Rubén Astudillo Parada, en representación de "Estudios y Proyectos S. A.", fundado en los hechos de su querrela de lo principal, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de "Entel PCS Telecomunicaciones S. A.", solicitando el pago de las sumas de \$5.000.000.- por daño emergente, y \$10.000.000.- por daño moral, con intereses, reajustes y costas.

16º) Que, conforme a lo que se resolverá en lo infraccional la demanda será rechazada, ya que con tal declaración ha desaparecido el fundamento para que ella sea acogida.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 313 y 23 y 50 y siguientes de la ley Nº 19.496, **SE DECLARA: 1º)** Que, se rechaza la querrela interpuesta por Darwin Rubén Astudillo Parada en representación de **ESTUDIOS Y PROYECTOS S. A.** en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S. A.**, representado por Miriam Pulgar, proveedor al que se absuelve. **2º)** Que, se rechaza la demanda civil interpuesta por Darwin Rubén Astudillo Parada en representación de **ESTUDIOS Y PROYECTOS S. A.** en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S. A.**, representado por Miriam Pulgar, **3º)** Que, no se condena en costas a la querellante y demandante por estimar el sentenciador que ha tenido motivo plausible para litigar.

Tómese nota en el Rol Nº61.659-Y.Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.



CERTIFICO: que las copias que anteceden son fiel a su original y la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, 20 de enero de 2017.



IVAN LABRIN RIOS
SECRETARIO (S)

SECRETARIO
TEMUCO