

Proceso Rol N° 3630-5-2016
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, ocho de junio de dos mil dieciséis.

VISTOS ;

A fs.9 don **Rodrigo Andrés Abarca Yáñez**, Ingeniero Comercial, domiciliado en Avda. Padre Hurtado N° 1961, departamento 52 -A, comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **WOM S.A.** representada por don Christopher Bannister, ambos domiciliados en calle Rosas N° 2451, Santiago y en contra de **Entel PCS Telecomunicaciones S.A.**, representada por don Hernán Mario Lores, ambos domiciliados en Avda. Costanera Sur N° 2760, Torre C, piso 22, Las Condes, fundando sus acciones en la circunstancia de haberse infringido por las denunciadas las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, toda vez que con fecha 17 de septiembre de 2015 fue solicitada la portabilidad del número de telefonía móvil **+56982259690** del cual es titular, desde WOM S.A. a Entel PCS Comunicaciones S.A.; no obstante sostiene que jamás habría solicitado la portabilidad, estimando que el proceder de las empresa denunciadas habría sido irregular, vulnerando lo dispuesto en el Reglamento de Portabilidad, puesto no habría solicitado la portabilidad ni acompañado su cédula de identidad a la supuesta solicitud como lo exige el señalado Reglamento, quedando en evidencia la falta de rigurosidad de ambas compañías en el procedimiento reclamado.

Por estas razones solicita se condene a las denunciadas al máximo de la multa que establece la Ley N° 19.496 y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$100.000.- por concepto de daño directo y la suma de \$ 2.000.000.- cada una por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas; **acciones que fueron notificadas a fs.16 y 17.**

A fs.68 y 91 se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia del denunciante y demandante, asistido por su apoderado, y del apoderado de la denunciada y demandada Entel PCS Comunicaciones S.A. y el agente oficioso WOM S.A., cuya actuación fue ratificada a fs.93,

celebrándose avenimiento entre la parte denunciante y la empresa denunciada Entel PCS Comunicaciones S.A., desistiéndose al actor de las acciones impetradas en su contra, llevándose adelante la audiencia sólo respecto de la empresa WOM S.A., quien efectuó contestación en minuta escrita incorporada a la audiencia y rindiéndose por ambas partes la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que, como consideración previa cabe señalar que el denunciante en el relato de los hechos que efectúa en el libelo de fs. 9, señala que la portabilidad que reclama se habría efectuado desde WOM a Entel Pcs Comunicaciones S.A.; que sin embargo, consta de la copia de Resolución Exenta N° 66561/15 de la SUBTEL – fs.1- y de los documentos de fs.71 y siguientes, que la portabilidad se habría producido desde Entel PCS Comunicaciones S.A., empresa en la cual el actor mantenía la titularidad de la cuenta cuyo número se habría porteado a WOM S.A., dándose por establecido en consecuencia, que en los hechos reclamados, para los efectos de la denuncia y de acuerdo a los términos utilizados en el Reglamento N° 379 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones publicado en el diario oficial con fecha 25 de marzo de 2011, la empresa Entel PCS Comunicaciones S.A., habría sido la *proveedora donante* y la empresa WOM S.A. la *proveedora receptora*.

SEGUNDO: Que, establecido lo anterior, cabe señalar la parte denunciante sostiene que WOM S.A. habrían infringido lo dispuesto en los artículos 3 letras a), b) y e) 12, 12 A, 18 D, 23, 25 y 43 de la Ley N° 19.496 al efectuar la portabilidad de su número de telefonía móvil **+56982259690** desde la empresa Entel PCS Telecomunicaciones S.A., sin su consentimiento y sin que se hubieran ejecutados los procedimientos adecuados que establece el Reglamento de Portabilidad, estimando que por tales circunstancias las denunciadas han infringido las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496.

TERCERO: Que, WOM S.A. al contestar las acciones a fs.65, señala que existiría cosa juzgada respecto de los hechos denunciados, puesto que ya habrían sido conocidos y sancionados por la Subtel mediante Resolución Exenta N° 66561/15 de fecha 17 de noviembre de 2015, en la que se habría ordenado a WOM dejar sin efecto los cobros de servicio que no habrían sido contratados, ordenando reversar la portabilidad del número reclamado, estimando que en consecuencia no sería procedente volver a revisar ni sancionar dicha infracción. Que, a mayor abundamiento sostiene que incluso antes de la decisión de la Subtel habría reversado la portabilidad con fecha 2 de octubre de 2015; sin embargo el Sr. Abarca no habría realizado la nueva portabilidad a Entel y se habría mantenido en WOM hasta el 2 de diciembre de 2015, destacando que el actor en ningún momento habría perdido el servicio de telefonía móvil y datos, estimando que su parte no ha infringido norma alguna de la Ley N° 19.496, por lo que solicita el rechazo de las acciones interpuestas en su contra.

CUARTO: Que, la parte denunciante a fin de acreditar los hechos en que funda sus acciones acompañó los siguientes antecedentes: **1)** A fs. 1 rola copia de Resolución Exenta N° 66561/15 de la Subtel; **2)** De fs. 5 a 8 rolan impresiones de reclamos; **3)** A fs.70 rola impresión de correo electrónico intercambiado entre el actor y ejecutiva de WOM S.A.; y **4)** A fs. 71 rola impresión de solicitud de servicio; documentos que no fueron objetados de contrario.

Que, en tanto la parte de WOM S.A. acompañó en apoyo de su defensa los siguientes documentos: **1)** A fs. 72 y siguientes registros de tráficos de llamadas; **2)** A fs.75 a 78 rolan notas de crédito; y **3)** A fs.79 rola copia de Resolución Exenta MN° 66561/15; documentos no objetados de contrario.

QUINTO: Que, en relación a la cosa juzgada alegada por la parte de WOM S.A. en su defensa, cabe señalar que en la especie no sería procedente dicha alegación, puesto que la Subtel es una entidad de orden administrativo que no ejerce jurisdicción y por lo tanto no es competente para conocer las acciones impetradas en autos, teniendo atribuciones de fiscalización sólo en el ámbito de su competencia, puesto que dicha entidad carece de la facultad de coerción inherente a los Tribunales en el ejercicio de la jurisdicción, razón por la cual sus resoluciones no pueden afectar a la resolución que este Tribunal pueda adoptar.

SEXTO: Que, analizados los antecedentes del proceso, y de acuerdo a lo señalado por la propia denunciada en su libelo de defensa de fs.65 y

siguientes, así como de la copia del documento de fs. 71, en que consta que la solicitud de portabilidad no había sido firmada por el actor Sr. Rodrigo Abarca Yáñez y lo resuelto por la Subtel en Resolución Exenta N°66561/15 que rola a fs. 1, es posible dar por establecido que la denunciada WOM S.A. realizó la portabilidad del número de telefonía móvil y datos del actor, sin contar con su consentimiento, puesto que como consta en el correo electrónico de fs. 70 habría manifestado claramente su desistimiento al contrato y no habría suscrito la solicitud respectiva, no obstante lo cual se habría realizado igualmente el traspaso a la compañía WOM S.A.

SÉPTIMO: Que, el artículo 23 de la Ley N° 19.496 señala: “ *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 debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio*”; que, en la especie la parte de WOM S.A. habría sido negligente en la prestación del servicio debido a deficiencias en la calidad del mismo, atendiendo a su deber de profesionalidad, en la forma señalada en las motivaciones anteriores, provocando menoscabo al consumidor, al poder verse obligado a recibir los servicios de telefonía y datos móviles de una compañía distinta a la de su elección, revirtiéndose la situación sólo después de haberse realizado los reclamos administrativos respectivos.

OCTAVO: Que, en mérito de lo señalado en las consideraciones precedentes, se concluye que la parte denunciada de WOM S.A., ha infringido lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496 al actuar de manera negligente en la prestación del servicio, causando menoscabo al consumidor debido a deficiencias en su calidad, por lo que es procedente acoger la querella infraccional de fs. 9.

b) En el aspecto civil:

NOVENO: Que, la parte de don Rodrigo Andrés Abarca Yáñez, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando se condene a WOM S.A. a pagar la suma de \$ 100.000.- por concepto de daño directo y la suma de \$ 2.000.000.- por concepto de daño moral.

DÉCIMO: Que, si bien de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en la especie, la parte demandante no acompañó antecedentes suficientes que permitan dar por acreditado el monto y procedencia de la indemnización solicitada por concepto de daño directo, razón por la cual se desestimaré la demanda a este respecto.

UNDÉCIMO: Que, en relación al daño moral, cabe señalar que este debe entenderse como una lesión a los sentimientos y expectativas de las personas y como tal vinculado a las emociones, esperanzas, afectos y proyecciones futuras, de este modo como todo daño debe tener requisitos de certeza y determinación y por consiguiente necesariamente debe ser acreditado, lo que no habría ocurrido en la especie, sin que se pueda asimilar a este daño, las simples molestias inherentes a los hechos en que se funda la infracción, razón por la cual se desestimaré la demanda civil a este respecto.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinente de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 23, 50, 51, 56 y 61 de la Ley 19.496 sobre protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se acoge con costas la querella de fs.9 interpuesta por don Rodrigo Andrés Abarca Yáñez y se condena a **WOM S.A.** representada por don **Christopher Bannister** a pagar una multa equivalente en pesos a **20 UTM (veinte unidades tributarias mensuales)**, por infringir lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

b) Que, se rechaza la demanda civil deducida a fs.9 deducida por don Rodrigo Andrés Abarca Yáñez, por no haberse acreditado, el monto y procedencia de las indemnizaciones solicitadas.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el tiempo legal, en contra del representante legal ya individualizado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el registro de sentencia del Tribunal.

Notifíquese personalmente o por cédula

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté 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

