

Providencia, a dieciséis de diciembre de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 44 y siguientes, por Oscar Horacio Collins, en representación de **ASESORIAS EL DECANO LIMITADA**, Rut N°76.087.922-3, ambos domiciliados en calle La Brabanzón 2843, departamento 507, Providencia, en contra de **ENTEL S.A.**, Rut N°96.806.980-2, representada por Antonio Büchi Buc, ambos domiciliados en Costanera Sur 2760, piso 22°, oficina 2201, Las Condes, por infracción a los artículos 3°, 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia exponiendo que la sociedad tiene contratado con Entel un plan mensual de llamadas ilimitadas y datos 3G de navegación por internet, por un monto mensual de \$29.000.-, para ser usado en un teléfono móvil. El día 21 de enero de 2016 vía telefónica y por su intermedio, se contrató una bolsa de datos roaming de 25 megabytes, con duración de 30 días, por un valor de \$45.500.-, al contratar el servicio solicitó que cuando se consumieran los megabytes se suspendiera el servicio de datos móviles. El 23 de enero viajó a Uruguay y conectó el servicio de roaming, el 25 de enero recibe un mensaje de texto informándole que ya había consumido el 80% de los megabytes contratados, por lo que volvió a solicitar manualmente la interrupción del servicio y a los pocos minutos recibe un nuevo mensaje que le informa que había consumido el 100% de los megabytes. No obstante lo anterior, el servicio de datos de internet no fue interrumpido y recibe el 15 de febrero una factura por la suma de \$913.789.-, deuda generada por la falta de información veraz y oportuna por parte del proveedor del servicio, en relación al precio y a las condiciones de contratación. Agrega que se comunicó con el servicio al cliente de Entel e hizo dos reclamos, los que fueron rechazados, lo mismo sucedió en la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 44 y siguientes, por Oscar Horacio Collins, en representación de **ASESORIAS EL DECANO LIMITADA** en contra de **ENTEL S.A.**, todos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos. Solicita que se elimine la deuda de \$913.789.- generada por

los hechos denunciados, además demanda la cantidad de \$15.600.- correspondiente a los gastos de locomoción e insumos en que la empresa ha debido incurrir para efectos de entablar la presente denuncia y demanda, más intereses, reajustes y costas.

A fojas 58, Macarena Madariaga Montes, abogada, en representación de **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.**, en adelante **ENTEL**, ambas domiciliadas en Av. Costanera Sur, Río Mapocho 2760, piso 23°, Las Condes, presta declaración indagatoria por escrito. Señala que efectivamente con fecha 21 de enero de 2016 la sociedad Asesorías El Decano Ltda. contrató una bolsa roaming de 25 MB, por un valor de \$45.990.- IVA incluido, por un plazo de 30 días, para ser utilizada en Uruguay y Brasil, que todas las condiciones comerciales de la bolsa contratada y de los valores de llamadas internacionales fueron informadas en forma detallada por nuestra ejecutiva de la plataforma de atención al cliente. Niega que el señor Collins haya solicitado a la ejecutiva que al momento de ocupar los 25 MB se le suspendiera el servicio de roaming de datos internacionales, lo que acreditará por medio de una grabación telefónica. Agrega que la bolsa de datos móviles fue consumida en su totalidad el día 24 de enero; con posterioridad a ello, entre los días 24 y 25 de enero la línea telefónica presentó un tráfico adicional de 163.933 kilobytes, correspondientes al servicio de roaming de datos internacionales, todo esto fue facturado y tarifado correctamente en base al servicio efectivamente utilizado desde el móvil reclamado.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 101 y siguiente.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de Entel S.A. contesta las acciones deducidas en su contra en lo principal de la presentación de fojas 89 a 100. Expone que la Subtel rechazó el reclamo presentado por medio de resolución exenta 06405/16, argumentando que toda la información de los servicios utilizados fue entregada en forma oportuna y que no constaba la solicitud de desactivación del servicio roaming internacional de datos. Agrega que el servicio roaming internacional que dio origen a los cobros reclamados corresponde a un servicio contratado y activado por el representante legal de la empresa denunciante al momento de

celebrar el contrato de suministro de telefonía móvil, el día 7 de julio de 2015, en forma presencial y manual, según consta del contrato que acompaña. (fojas 63 a 75). Finalmente, hace presente que el consumidor se encuentra moroso, no sólo adeuda \$823.082.- por concepto de roaming internacional, sino también lo correspondiente a los servicios prestados a su satisfacción en los meses de abril, mayo, junio y julio de 2016, por lo que de acuerdo al reglamento de servicios de telecomunicaciones se ha suspendido el servicio.

Entel S.A. solicita en el primer otrosí de la presentación de fojas 89 y siguientes, que se declare la denuncia y demanda como temerarias, de acuerdo al artículo 50 letra E de la Ley 19.496.

La prueba documental rendida en la audiencia.

El acta de fojas 103 y 104 a 106.

### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

#### **En materia infraccional:**

- 1.- Que, como se ha visto, las versiones de las partes son contradictorias entre sí. La denunciante afirma que al momento de contratar la bolsa roaming internacional, solicitó a la operadora que cuando ésta se consumiera el servicio de roaming fuera suspendido. Entel, por su parte, niega este hecho y aclara que el servicio de roaming estaba operativo desde la fecha de celebración del contrato de suministro de servicios de telecomunicaciones.
- 2.- Que la parte de Asesorías El Decano Limitada para acreditar su denuncia acompaña copia de la factura electrónica de fojas 22 a 27; el comprobante de requerimiento de fojas 11 y 12; las dos repuestas de Entel a los requerimientos (fojas 9, 10, 13 y 14); la presentación realizada ante la Subtel (fojas 15 a 17); la respuesta de la Subtel (fojas 18 a 20); y el contrato de servicio telefónico, fojas 31 a 41.
- 3.- Que la parte denunciada acompañó el contrato de fecha 07/07/2015 (fojas 63 a 75); comprobante de requerimiento para la contratación de la bolsa roaming 25 MB (fojas 77); detalle de facturación (fojas 79 a 82); las dos respuestas dadas por Entel a la empresa El Decano Ltda. (fojas 83 a 85); resolución exenta N°06405/16 de la Subtel (fojas 86 a 87); y un disco compacto con la grabación telefónica de contratación (fojas 101).

4.- Que revisado el audio de la contratación vía telefónica de la bolsa roaming, no aparece que el señor Oscar Collins haya solicitado que una vez consumida la bolsa contratada, el servicio de roaming fuera suspendido.

5.- Que no siendo suficientes, en opinión de este Tribunal, la prueba ofrecida, pues en cuanto el hecho mismo se sustenta solamente en la palabra del denunciante, no podrá acogerse la acción infraccional.

**En materia civil:**

6.- Que, la conclusión a la que se llega en el considerando precedente priva de fundamento a la demanda civil interpuesta, que tenía su base en la acción infraccional a la que se refieren los números anteriores,

Y atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 14 y 17 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos y Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SE DECLARA:**

A. Que no se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 44 y siguientes.

B. Que se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 44 y siguientes. Sin costas.

C. Que no se hace lugar a la solicitud de declarar las acciones como temerarias.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**


**ROL N°29.371-7-2016**

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



**CERTIFICO:** Que han transcurrido los plazos que la ley concede para interponer recursos en contra de la sentencia de autos, sin que se hayan hecho valer por las partes. Providencia, 18 de enero de 2017.

  
**Maria Isabel Brandi Walsen**  
**Secretaria Titular**

