

Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó

FECHA  
2 AGO 2017  
Nº INGRESO  
607  
SERMAC - TALCA

OF. ORD. Nro: 373,  
MATERIA : Lo que indica.

Curicó, veinticinco de Julio de dos mil diecisiete.

DE: PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE CURICÓ

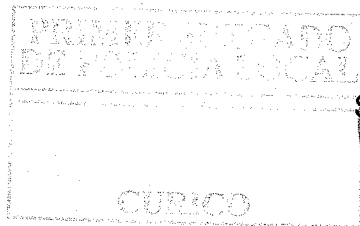
A: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, TALCA

En el proceso rol N° 3129.16 CR, Caratulados, "LEÓN CON WOM S.A.", sobre Ley 19.496, se ha ordenado oficiar a Ud., a objeto de remitir copia del fallo dictado por este tribunal. Dicha sentencia se encuentra ejecutoriada.

Lo anterior así esta ordenado en estos autos.

Saludan atentamente a Ud.,

POR EL JUEZ



Secretaria

**Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó**

Foja ochenta (80)

Rol 3129.16 CR.

Curicó, Marzo dieciséis del año dos mil diecisiete.

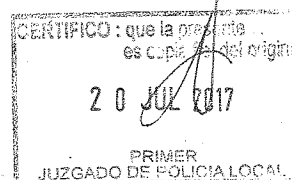
VISTOS.

A fojas uno, rola parte Nro. 01262, de la Primera Comisaría de Carabineros de Curicó, el que da cuenta que el día diecinueve de Agosto de dos mil dieciséis, se presentó ante el cuerpo de Guardia don Valentín Anselmo León Vera, comerciante, cédula de identidad 6.459.590-3, domiciliado en Guaico 2 Parcela Nro. 24 de Romeral, y expuso: Que en el mes de Noviembre del año 2015, procedió a efectuar un contrato con la empresa de Comunicaciones Wom, por el servicio de Internet y Telefonía móvil por un plan de \$27.990 pesos, servicio que desde sus inicios no cumplió con los requerimientos tanto telefonía como señal de internet, acciones que en reiteradas ocasiones fueron expuestas por el recurrente en la deficiencia del servicio sin obtener respuestas a su indicaciones y sólo se limitaban a informarle que a futuro una antena para la señal sin establecer fecha estimativa, sin embargo el afectado ha continuado cancelando el valor indicado por el mal servicio. Realiza a su vez reclamo a la Superintendencia de Telecomunicaciones, con la finalidad de tener respuesta al mal servicio otorgado, sin embargo, la empresa le indica que no podía filizar (sic) el contrato debido a que tenía que continuar cancelando hasta el término del año y medio contratado suma total \$72.000 pesos, a un que (sic) entregara todos los accesorios contratados con el plan, hecho que estima insólito y un abuso del proveedor hacia el cliente. Testigos: Serán presentados ante este Tribunal.

A fojas dos, comparece don Valentín Anselmo León Vera, quien ratifica su declaración entregada ante carabineros. Señala que la empresa WOM, ha prestado un mal servicio de telefonía celular, ya que no ha podido hacer uso de éste, porque la señal de internet no llega al sector donde él vive, que es Guaico 2. Manifiesta que las veces que él ha querido ingresar a Internet, la respuesta que le da el teléfono indica "la página Web no está disponible". Al seguir insistiendo después le sale "no se puede acceder a este sitio". Vuelve a insistir, y le responde "su equipo está sin conexión". Las veces que ha logrado tener algún tipo de señal, ésta es demasiado lenta y vuelve a salir el mensaje "la página web no está disponible". Esto sucede constantemente, cada vez que quiere hacer uso, es imposible iniciar internet. Éstas han sido las razones por las que han venido a reclamar varias veces a la oficina de Wom, ubicada en O'Higgins N°201, Curicó, en el Mall Curicó, y las veces que ha querido conversar con la jefa de local doña Lorena Gallegos, la respuesta que dan es que no está o tiene el día libre. Lo que quiere es poner fin al contrato con la empresa Wom, por el mal servicio que le están prestando, sin embargo, para esto le obligan a pagar las cuotas pendientes del celular, que ascienden a la suma de \$80.000.- aproximadamente, amparándose en que él firmó un contrato por 18 meses, lo que no lo acepta puesto que ellos no le han brindado un buen servicio, que es básicamente, la razón por la que contrató. Aún así, dando un mal servicio, expresa que él ha cancelado las cuotas mensualmente hasta el mes de Julio. Por todo lo acontecido señala que se ha visto en la obligación de contratar internet con la Empresa Entel, ya que por su nieto que está en el colegio, le es necesario buscar información en la web, para sus tareas. Asimismo, hace presente, que el domicilio que se encuentra en los registros de Wom, Las Primulas N°709, Curicó, no corresponde al real, ni siquiera conoce esa dirección, razón por la que también reclamó a dicha empresa.

A fojas nueve, comparece doña Juanita Lorena Gallegos Cea, rut 15.130.826-0, estudios universitarios, jefa de local de Wom S.A., Curicó, domiciliado en O'Higgins 201 local 8, Curicó, fono: 64142117, quien exhortado a decir la verdad expone, que se presenta en este tribunal, como jefa de local de empresas Wom S.A., y señala que recabará información con respecto a la situación expuesta por el cliente, don Valentín Anselmo León Vera.

Membrillar 443  
Curicó



chente y uno, 81

**Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó**

A fojas sesenta y ocho y siguientes, rola acta de comparendo la que cuenta con la asistencia de la parte denunciante don Valentín Anselmo León Vera y de la parte denunciada Wom S.A., representada por su jefe de local doña Juanita Lorena Gallegos Cea. La parte denunciada contesta a través de minuta escrita la que solicita se tenga como parte integrante de la audiencia. Dicha presentación rola desde fojas sesenta y uno a fojas sesenta y seis. En ésta, la denunciada contesta expresando que el día 9 de noviembre de 2015, fue suscrito el contrato de servicios de telecomunicaciones por parte del denunciante, través del cual el Sr. León Vera adquirió el plan comercial L. Agrega que en la misma fecha, se celebró un segundo contrato, el de arrendamiento de equipos N°889400, a través del cual el cliente adquirió a título de arrendamiento el equipo terminal Samsung Galaxy J5, con una cuota mensual de arriendo de \$8.000. El denunciante suscribió 2 contratos diferentes, teniendo cada uno su respectivo anexo. Se refiere a lo señalado por el denunciante en cuanto a que este habría tenido una señal deficiente y que supuestamente se le habría dificultado poner término a su contrato. Expresa que hay un profundo error por parte del Sr. León, tanto en la apreciación de los hechos como en el derecho expuesto. Expresa que sobre el término del contrato de servicios, el Decreto 18 del año 2014 (Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones), en su artículo 26 establece que el usuario puede y tiene el derecho a solicitar el término del contrato de servicios en cualquier momento, mediante una simple comunicación escrita a Wom presentada en cualquiera de sus oficinas. Ese mismo derecho es informado en el mismo contrato de servicios celebrado entre el denunciante y Wom (cláusula 3.2). En virtud de lo anterior, indica que no es efectivo que se le haya obstruido el poner término a su contrato de servicios, ya que la norma es clara y el mismo contrato de Wom reitera dicho derecho. Por otra parte, respecto al contrato de arrendamiento, señala que este es una convención absolutamente independiente del contrato de servicios. Al igual que aquel, el cliente puede poner término al mismo, pero en dicho caso debe observarse lo estipulado en la cláusula 4. Derechos en tiempo Intermedio 4.1 el cliente tendrá derecho de retractarse o de dar por terminado el contrato en cualquier momento; a) pagando en un solo acto el total de las cuotas mensuales o rentas que faltasen para completar el período original de vigencia del contrato o, en su defecto, b) podrá continuar pagando las cuotas mensuales o rentas en los términos inicialmente contratados. En ambos casos, luego de cumplido el pago correspondiente, el cliente pasará a ser el dueño de los equipos. Conforme al punto anterior, reitera que el cliente siempre tiene la libertad de dar término al contrato de arrendamiento, pero, además, deberá dar cumplimiento a las letras a) o b) señaladas. Recalca que este contrato fue debidamente suscrito por el denunciante, situación que omite señalar en la denuncia infraccional. Con todo, en relación al término de ambos contratos celebrados con Wom apreciable que no existen impedimentos para dar término de forma unilateral por el denunciante a las convenciones celebradas, siempre y cuando, se realicen conforme a lo dispuesto en los mismos contratos y la normativa, cosa que en la práctica no ha ocurrido. Por tanto, arguye que no ha habido abuso alguno por parte de Wom como el denunciante dice que existió. En relación a los problemas de servicios que el denunciante dice haber tenido, señala lo siguiente: Primero, de acuerdo al contrato de servicios, en su cláusula 1.3 se establece que el Servicio será suministrado en todas aquellas zonas geográficas en que Wom tenga cobertura, ya sea directamente o por medio de terceros. La cobertura podrá variar según el tipo de prestación a utilizar por el cliente. Asimismo, dada la naturaleza inalámbrica del servicio, no es posible garantizar su disponibilidad o velocidad en forma permanente considerando la propagación de la señal, ubicación física y la cantidad variable de usuarios que acceden al Servicio en una misma zona. La información sobre las zonas de cobertura de Wom y sus respectivos mapas se encuentra disponible en [www.wom.cl](http://www.wom.cl), Wom no está obligado a prestar más servicio sino en aquellas zonas donde tiene cobertura, las cuales están publicadas en la página web y son conocidas por los clientes y la autoridad (Subtel). Asimismo, expone que es de suma relevancia tener presente que el denunciante ya reclamó esta situación ante Subtel, la cual ya falló indicando que se debía compensar al cliente por un período de tiempo determinado. Wom efectuó la compensación, por lo que no cabe volver a revisar y sancionar por el mismo hecho. Tal como se indica en Carta Informe de Cumplimiento de fecha 14 de septiembre de 2016 de Wom dirigida a Subtel, se procedió a compensar al denunciante por un monto de \$41.952, lo que queda evidenciado con las 2 notas de crédito que se acompañan a esta presentación (Notas de Crédito Electrónicas N°230999 y N°231000). Por tanto, establece que este caso ya fue revisado y

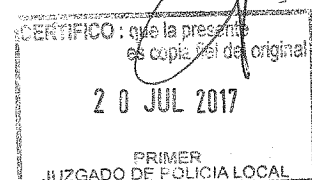
Membrillar 443  
Curicó



**Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó**

resuelto por el órgano especializado, provocando cosa juzgada al efecto. En base a lo anterior, hace presente que por el principio de especialidad que gobierna nuestra legislación y la Ley 19.496 en particular, es que las eventuales infracciones de la normativa de telecomunicaciones (Decreto 18, Reglamento de Servicio de Telecomunicaciones) deben ser fiscalizadas y resueltas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel). Hay un claro procedimiento de reclamación ante Subtel, instancia para dirimir la existencia o no de una falta. Como ha señalado, la eventual infracción ya fue resuelta en el ámbito de la normativa de telecomunicaciones, normativa especial que se aplica a este caso, no existiendo infracción a la normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (artículo 2 bis de la Ley 19.496). Señala que el denunciante al día de hoy debe las siguientes boletas o documentos de cobro: Boleta N°6055027, la cual venció el 21 de septiembre de 2016, por un monto a pagar de \$14.028 (respecto de esta se emitió la nota de crédito N°211000 por un monto \$13.962, por lo que quedó en el monto antes señalado). Boleta N°6839741, la cual venció el 21 de octubre de 2016, por un monto a pagar de \$27.990 (con el saldo anterior, da un total de \$42.018). Boleta N°7511180, la cual venció 21 de noviembre de 2016, por un monto a pagar de \$15.738 (se facturó solo hasta el día de la suspensión. Con el saldo anterior da un total de \$57.756). Respecto a las cuotas de arrendamiento en la boleta N°7511180/ se hace efectivo el cobro de la cuota 12 de 18, quedando un total de 6 cuotas pendientes por completar (sin contar las boletas impagas de los últimos 3 meses señaladas anteriormente, con lo cual quedan 9 cuotas de arrendamiento sin pagar). Actualmente, manifiesta que el cliente se encuentra suspendido por mora con fecha 13 de octubre de 2016. Por tanto, respecto a las eventuales infracciones de la ley que señala la querellante habría incurrido Wom, a la luz de lo expuesto y de las pruebas que se acompañan en la presente, es indiscutible que Wom ha cumplido con lo contratado y, por ende, no ha infringido normativa alguna en su actuar, siendo la usuaria quien no ha procedido de la manera correspondiente en relación al término de los contratos celebrados. Argumenta que, donde Wom pudo haber incumplido -no es nuestra opinión, pero así lo falló la autoridad- Subtel ya sancionó imponiendo la obligación de compensar al denunciante, lo que ya se efectuó. Pide que la denuncia infraccional deducida en contra de su representada Wom S.A., se rechace en todas sus partes, por no asistirle mérito alguno, o establecer la menor multa de las que indica la normativa pertinente. Acompaña los siguientes documentos: 1.- Copia autorizada de su personería para actuar en representación de Wom S.A., la que consta en escritura pública de fecha 16 de diciembre de 2015, otorgada en la notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. 2.- Copia de Solicitud y Contrato de Servicio N°8809400 de fecha 9 de noviembre de 2015 y su respectivo anexo. 3.- Copia de Contrato de arriendo de fecha 9 de noviembre de 2015 y su respectivo anexo. 4.- Copia de Reclamo con Insistencia del denunciante. 5.- Copia de Resolución Exenta N°11233/16 de fecha 8 de septiembre de 2016 que resuelve el Reclamo con Insistencia. 6.- Copias de Notas de Crédito Electrónicas N°230999 y N°231000. 7.- Copia de boleta electrónica N°6055027, su resumen de cobro por cuenta (que indica el número de cuota de arrendamiento) y la nota de crédito N°231000 que se aplica sobre dicha boleta. 8.- Copia de boleta electrónica N°6839741 y su resumen de cobro. 9.- Copia de boleta electrónica N°7511180 y su resumen de cobro. Se llamó a las partes a una conciliación que no se produjo. Se recibe la causa a prueba. Se recibe la prueba: Documental: La parte denunciante ratifica y acompaña los siguientes documentos en forma legal: 1.- Boleta electrónica de Wom S.A., N°1895528, a nombre del denunciante, por un monto total \$79.990. 2.- Boleta electrónica de Wom S.A., N°2030865, a nombre del denunciante, por un monto total \$23.560. 3.- Boleta electrónica de Wom S.A., N°2314627, a nombre del denunciante, por un monto total \$27.990. 4.- Boleta electrónica de Wom S.A., N°2700965, a nombre del denunciante, por un monto total 27.990. 5.- Boleta electrónica de Wom S.A., N°3070630, a nombre del denunciante, por un monto total \$21.994. 6.- Boleta electrónica de Wom S.A., N°3932596, a nombre del denunciante, por un monto total \$27.990. 7.- Boleta electrónica de Wom S.A., N°4390473, a nombre del denunciante, por un monto total \$21.994. 8.- Boleta electrónica de Wom S.A., N°4912281, a nombre del denunciante, por un monto total \$27.990. 9.- Boleta electrónica de Comité de Agua Potable rural Los Guaicos, N° 71398, a nombre del denunciante, la que acompaña para efectos de acreditar su domicilio. 10.- Boleta electrónica de CGE Distribución N°153613807, a nombre del denunciante, la que acompaña para efectos de acreditar su domicilio. 11.- Certificado de residencia del denunciante,

Membrillar 443  
Curicó



**Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó**

otorgado por Manuel Rafael Pereira Lizana, presidente Junta de Vecinos Guaico 2. 12.- Copia de boleta electrónica de Sociedad Comerical Express SPA, n° 26484, por pago realizado por el denunciante por compra de router, para utilización de servicio de internet contratado a empresas Entel. 13.- Boleta electrónica de Entel Telefónica local S.A. N°11520172, a nombre de Ercinda del Carmen Rojas, donde el pago de servicio de internet. 14.- Boleta electrónica de Entel Telefónica local S.A. N°11170040, a nombre de Ermicinda del Carmen Rojas, donde el pago de servicio de internet. La denunciada ratifica los documentos acompañados en el primer otrosí de la presentación del día del comparendo. La parte denunciante presenta a declarar a la testigo, doña Ermicinda del Carmen Rojas Soto, rut 5.082.495-0, quien previamente juramentada expone: "Fue el año pasado como en octubre o noviembre, fue más menos en esa fecha, acompañe a mi marido Valentín León Vera al local de Wom, porque mi esposo generalmente tenía que ir a pedir la boleta para cancelar porque nunca llegó de nada. Lo que más me llamó la atención es el domicilio que pusieron, que es un domicilio que está en Curicó y nosotros no vivimos en Curicó, vivimos en Callejón Guaico 2 o callejón Zañartu parcela 24, Romeral, eso son los dos nombres que tiene ya que lo nombran como callejón Zañartu o callejón Guaico 2. Lo otro que me gustaría que quedara, es que pedíamos el contrato, pero decían que lo sacáramos por internet, pero como lo íbamos a sacar si no teníamos internet. Cada vez que asistíamos a la oficina mi esposo me decía déjeme el reclamo, y nunca dijeron realmente si el reclamo estaba inserto. También reclamo varias veces por el cambio de domicilio. Mi esposo llevaba el recibo del agua y de la luz y le decían que si se lo vamos a cambiar. Cada vez que asistíamos al local los jóvenes que atendían decían que la única solución es que usted pague todo y le decía mi esposo que él no tenía señal que como iba a seguir pagando la cuenta total del celular y del internet. Otra cosa para nosotros es bien sacrificado tener que ir a Romeral a hacer las tareas que el niño Valentín León Jara, de 14 años, tenía que hacer en el colegio y sacar de internet. Ahí nos estacionábamos en la plaza de Romeral. De la casa son más menos 6 kilómetros a Romeral. Mi esposo simplemente, el necesitaba solucionar su problema, que quería terminar con Wom, porque no prestaba el servicio que a él le habían ofrecido. Él es bastante responsable, porque pagaba puntualmente y sin tener cobertura. Llegó un momento que dijo no voy a pagar más, porque no hay solución. Se hizo el reclamo en el mall, quedó por escrito. Entonces ahí se tomó la determinación de ir a carabineros. Jamás llamaron a él para ver si había alguna solución." Se puso término a la audiencia.

A fojas setenta y ocho, la Sra. Secretaria certifica que no existen diligencias pendientes.

Se trajo los autos para fallo, y

**CONSIDERANDO.**

PRIMERO. Antecedentes de la causa. Que se ha iniciado con la denuncia de fojas 1, interpuesta ante Carabineros de la Primera Comisaría por don Valentín Anselmo León Vera en contra de Wom S.A., Esta denuncia, se ratificó en la declaración indagatoria de fojas 2. Ambas presentaciones se trataron latamente en la parte expositiva de este fallo. Lo que el actor denuncia básicamente, que la Empresa Wom, ha prestado un mal servicio de telefonía celular, ya que no ha podido hacer uso de éste, porque la señal de internet no llega al sector donde vive que es Guaico 2. Expresa que quiere poner fin al contrato con la empresa, por el mal servicio que están prestando, sin embargo, para esto le obligan a pagar las cuotas pendientes del celular, que ascienden a la suma de \$80.000, aproximadamente, amparándose en que él firmó un contrato por 18 meses, lo que no acepta puesto que ellos no le han brindado un buen servicio, que es básicamente, la razón por la que contrató.

SEGUNDO. Que la denunciada contesta a través de minuta escrita, la que se encuentra alojada desde fojas 61 a 66. Esta contestación se ha expuesto en el acápite expositivo de esta sentencia, por lo que se la dará por reproducida.

TERCERO. Que el denunciante para probar sus dichos acompaña los siguientes documentos: 1.- Boleta electrónica de Wom S.A., N°1895528, a nombre del denunciante, por un monto total \$79.990.

Membrillar 443  
Curicó



ochenta y cuatro, 84

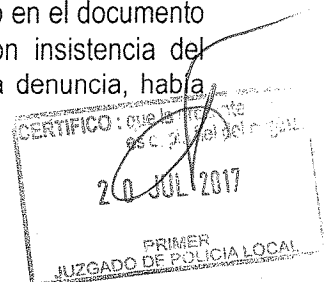
**Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó**

2.- Boleta electrónica de Wom S.A., N°2030865, a nombre del denunciante, por un monto total \$23.560. 3.- Boleta electrónica de Wom S.A., N°2314627, a nombre del denunciante, por un monto total \$27.990. 4.- Boleta electrónica de Wom S.A., N°2700965, a nombre del denunciante, por un monto total 27.990. 5.- Boleta electrónica de Wom S.A., N°3070630, a nombre del denunciante, por un monto total \$21.994. 6.- Boleta electrónica de Wom S.A., N°3932596, a nombre del denunciante, por un monto total \$27.990. 7.- Boleta electrónica de Wom S.A., N°4390473, a nombre del denunciante, por un monto total \$21.994. 8.- Boleta electrónica de Wom S.A., N°4912281, a nombre del denunciante, por un monto total \$27.990. 9.- Boleta electrónica de Comité de Agua Potable rural Los Guaicos, N° 71398, a nombre del denunciante, la que acompaña para efectos de acreditar su domicilio. 10.- Boleta electrónica de CGE Distribución N°153613807, a nombre del denunciante, la que acompaña para efectos de acreditar su domicilio. 11.- Certificado de residencia del denunciante, otorgado por Manuel Rafael Pereira Lizana, presidente Junta de Vecinos Guaico 2. 12.- Copia de boleta electrónica de Sociedad Comerical Express SPA, n° 26484, por pago realizado por el denunciante por compra de router, para utilización de servicio de internet contratado a empresas Entel. 13.- Boleta electrónica de Entel Telefónica local S.A. N°11520172, a nombre de Ercinda del Carmen Rojas, donde el pago de servicio de internet. 14.- Boleta electrónica de Entel Telefónica local S.A. N°11170040, a nombre de Ercinda del Carmen Rojas, donde el pago de servicio de internet. Además, presenta a declarar a la testigo doña Ermicinda del Carmen Rojas Soto.

CUARTO. Que por otra parte, la denunciada presenta como medios de prueba los siguientes documentos: 1.- Copia autorizada de su personería para actuar en representación de Wom S.A., la que consta en escritura pública de fecha 16 de diciembre de 2015, otorgada en la notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. 2.- Copia de Solicitud y Contrato de Servicio N°8809400 de fecha 9 de noviembre de 2015 y su respectivo anexo. 3.- Copia de Contrato de arriendo de fecha 9 de noviembre de 2015 y su respectivo anexo. 4.- Copia de Reclamo con Insistencia del denunciante. 5.- Copia de Resolución Exenta N°11233/16 de fecha 8 de septiembre de 2016 que resuelve el Reclamo con Insistencia. 6.- Copias de Notas de Crédito Electrónicas N°230999 y N°231000. 7.- Copia de boleta electrónica N°6055027, su resumen de cobro por cuenta (que indica el número de cuota de arrendamiento) y la nota de crédito N°231000 que se aplica sobre dicha boleta. 8.- Copia de boleta electrónica N°6839741 y su resumen de cobro. 9.- Copia de boleta electrónica N°7511180 y su resumen de cobro.

QUINTO. Que en ese orden de cosas, este sentenciador a la luz del análisis de los antecedentes del juicio y la prueba rendida en el proceso, concluye que no se encuentra suficientemente acreditado que los hechos denunciados configuren infracción a la Ley N°19.496. Para ello se ha tenido presente lo siguiente: I.- EN CUANTO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET Y TELEFONÍA. A) Con fecha nueva de noviembre de dos mil quince, el denunciante contrató el servicio de Internet y Telefonía con la empresa de Wom S.A., según documento acompañado a fojas 25 y siguientes, denominado Solicitud de Servicio 889400. B) Que en relación a lo denunciado por el actor, este servicio se habría prestado de forma deficiente. C) Para acreditar sus dichos el actor ha presentado a declarar a la testigo doña Ermicinda del Carmen Rojas Soto, quien expresa: "(...) Otra cosa para nosotros es bien sacrificado tener que ir a Romeral a hacer las tareas que el niño Valentín León Jara, de 14 años, tenía que hacer en el colegio y sacar de internet. Ahí nos estacionábamos en la plaza de Romeral. De la casa son más menos 6 kilómetros a Romeral. Mi esposo simplemente, el necesitaba solucionar su problema, que quería terminar con Wom, porque no prestaba el servicio que a él le habían ofrecido (...)". D) En estas condiciones, solo cabe concluir que el servicio telefónico contratado se prestaba y estaba disponible en algunas zonas geográficas. Es necesario hacer presente que el servicio de telefonía móvil, tal como su nombre lo indica, no está restringido a una sola ubicación pudiendo ser convenido para ser usado en lugares distintos al domicilio del abonado. E) Sin embargo, cabe destacar que en virtud, de lo expuesto por el denunciante a fojas 1 y lo establecido en el documento de fojas 33 aportado por la denunciada, consistente en copia de reclamo con insistencia del denunciante, se establece que el actor con antelación a la interposición de esta denuncia, había

Membrillar 443  
Curicó



**Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó**

reclamado en base a los mismos hechos, ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones. De esta queja, según el documento alojado al proceso a fojas 34 y siguientes, se resolvió por parte de la Subsecretaría lo siguiente: “ (...) Acoger las insistencias presentadas por los reclamantes individualizados en la nómina, en contra de Wom S.A. (EX NEXTEL S.A.), atendido a lo señalado en los considerandos, anteriores. De esta manera, la reclamada deberá quien deberá (sic), regularizar la prestación de los servicios reclamados a la mayor brevedad posible, y, realizar el descuento y el pago de la indemnización correspondiente por el período con alteración de suministros, de conformidad con lo señalado en los considerandos 8° al 13° anteriores, hasta la fecha de su efectivo restablecimiento o restituir, aquella suma que hubiese sido pagada por los reclamantes, con los reajustes e intereses legales, de conformidad a lo establecido en el artículo 28 del Reglamento (...). En ese sentido la denunciada, acompaña a fojas 39, informe de cumplimiento de resolución N°11233/16, documento que expresa: “Por medio de la presente, informamos el cumplimiento de la Resolución Exenta N°11233/16, de fecha 08 de septiembre de 2016, resolución que acoge la insistencia presentada por el señor Valentín León Vera, acerca de la disconformidad con la cobertura del servicio móvil de voz y/o internet, asociado a la línea singularizada en la nómina. Wom dando cumplimiento a la resolución Subtel, respecto al reclamo interpuesto por el señor Valentín León Vera, procede a señalar lo siguiente: Que en atención a lo decretado por Subtel en la resolución antes señalada, Wom ha procedido a efectuar el descuento correspondiente, desde el día 01 al 19 de Agosto de 2016, monto que asciende a \$41.952, el cual se calculó sobre el cargo fijo neto de \$16.798 (...). E) Por todo lo anterior, es dable concluir, que Wom S.A., ya ha sido sancionado por la infracción denunciada por don Valentín León Vera, otorgándosele un descuento, a través de notas de créditos por el cobro emitido en la boleta N°5522294, de vencimiento 21 de Agosto de 2016, por un monto de \$27.990 y la boleta N°6055027 de vencimiento 21 de septiembre de 2016, por un monto de \$13.962, total descuento \$41.952, lo que consta en los documentos acompañados a fojas 40 y 41. Por esta razón, es que resulta improcedente la valoración, por este tribunal, de los hechos consistente en la prestación deficiente del servicio de internet y telefonía, ya que como se ha señalado, este reclamo fue de conocimiento de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, entidad que resolvió sancionar a Wom S.A. II.- EN CUANTO AL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPO. A) El día nueve de noviembre de dos mil quince, el actor además de pactar el servicio de internet y telefonía con Wom S.A., celebró contrato de arrendamiento de equipo, de un celular marca Samsung modelo Galaxy J5, por un plazo de 18 meses, según lo estipulado en el documento rolante a fojas 30. No obstante, el denunciante expresa que quiere poner término al contrato con la empresa Wom, por el mal servicio que le están prestando, sin embargo, para esto lo obligan a pagar las cuotas pendientes del celular, que ascienden a \$80.000 aproximadamente, amparándose en que él firmó un contrato por 18 meses, lo que no acepta, puesto que ellos no le han brindado un buen servicio. B) En relación al mal servicio que alega el consumidor, es dable señalar que este subyace de la solicitud N°889400, acompañada a fojas 25 y siguientes, y que en cuanto al término del mismo, la cláusula 3.2., indica lo siguiente: El cliente tiene el derecho a solicitar el término del presente contrato en cualquier momento, mediante una simple comunicación escrita a Wom, presentada en cualquiera de sus oficinas. Efectuada la comunicación, la facturación y el suministro del servicio contratado, será suspendido en un plazo máximo de un día hábil. El cobro del servicio será proporcional a la fecha de término dentro del mes o período respectivo. C) Por otra parte, si nos remitimos al contrato de arrendamiento de equipo de fojas 30 y siguientes, en su cláusula 4.1 denominada Derechos en tiempo intermedio, se precisa lo siguiente: “4.1 el cliente tendrá derecho de retractarse o de dar por terminado el contrato en cualquier momento; a) pagando en un solo acto el total de las cuotas mensuales o rentas que faltasen para completar el período original de vigencia del contrato o, en su defecto, b) podrá continuar pagando las cuotas mensuales o rentas en los términos inicialmente contratados. En ambos casos, luego de cumplido el pago correspondiente, el cliente pasará a ser el dueño de los equipos.” D) Como ya se ha expuesto, el consumidor, quiere poner término al contrato con la empresa denunciada, sin embargo, se rehúsa a pagar las rentas del equipo, arguyendo una mala prestación del servicio de telefonía e internet, proporcionado por Wom S.A., servicio que como ya se ha dicho, se puede dar por finalizado en cualquier momento, a través de una simple comunicación escrita, hecho que el denunciante no ha probado en estos autos. No obstante,

Membrillar 443  
Curicó



ochenta y seis, 86

**Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó**

en lo que respecta al contrato de arriendo de equipo, sus condiciones indican que se le podrá dar término a éste, dando cumplimiento a lo determinado en la cláusula 4.1., precedentemente expuesta, por lo que en definitiva el actor se encuentra obligado a pagar las cuotas del celular, hasta el plazo estipulado en la convención. En este sentido el servicio deficiente que alega el consumidor, no es justificación para incumplir con lo originalmente pactado, puesto que la obligación de pago de renta, nace del contrato de arriendo, y no del de servicio. E) Que por lo razonado anteriormente, este sentenciador asienta que no existe responsabilidad contravencional de la denunciada, y por tanto, en la parte pertinente de esta sentencia no se dará lugar a la denuncia. F) Analizados los demás medios de prueba, no alteran las afirmaciones precedentes, y

TENIENDO PRESENTES:

Los artículos 1, 2, 3, 23, 50 de la Ley N° 19.496 y demás disposiciones citadas; 1, 3, 7, 9, 14, 17, y 24 de la Ley número 18.287; y demás disposiciones legales citadas y pertinentes,

SE DECLARA:

Que no se hace lugar a la denuncia de fojas 1, y se absuelve a Wom S.A., representada por su jefe de local doña Juanita Lorena Gallegos Cea, 15.130.826-0, cuya profesión se ignora, ambos domiciliados en Avda. Bernardo O'Higgins N°201, local 8, mall Curicó, Curicó.

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente. Remítase copia autorizada al Servicio del Consumidor.

Dictada por don Sergio Eduardo Fuente Alba Henríquez, Juez Letrado Titular.

