

*Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó*

Foja setenta y nueve (79)

Rol N°4129.16 CR.

Curicó, Junio veintitrés del año dos mil diecisiete

VISTOS:

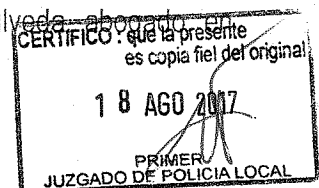
A fojas uno, rola denuncia relacionada al expediente rol N°3129.16 CR. De este Tribunal, interpuesta por Valentín Anselmo León Vera, rut 6.549.590-3, estudios medios, pensionado, domiciliado en Guaico 2, parcela 24, comuna de Romeral, en contra de la denunciada Wom S.A., representada por su jefe de local 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. En ella, el actor expresa que la denunciada utilizó sus datos personales, para poder hacer un contrato telefónico, desconociendo las direcciones estampadas en él, ya que, según explica, nunca ha vivido ahí. Insiste en que varias veces fue a que se le cambiara el domicilio; relata que, incluso consta en el sistema que colocaban el cambio de domicilio, pero al parecer la casa matriz no cambiaba sus datos, porque hasta el último mes que solicitaba sus boletas, seguía apareciendo el domicilio que estaban insertos en las boletas.

A foja nueve, comparece don Valentín Anselmo León Vera, rut 6.549.590-3, estudios medios, pensionado, domiciliado en Guaico 2, parcela 24, comuna de Romeral, para efectos de notificación por carta certificada, Quilvo 301, Romeral, (correo de Romeral), ratifica la denuncia de fojas 1. Agrega que la empresa colocó en las boletas un domicilio particular de la ciudad de Curicó, siendo éste Las Primulas 709, no siendo aquella su dirección. El actor imagina que con la finalidad de hacer un contrato, ya que aquí en Curicó indica que hay una señal buenísima, pero en el sector en donde él vive, no la hay. En definitiva, expone que la empresa utilizó sus datos personales, para hacer el contrato, dando dos direcciones que son completamente desconocidas para él, la primera, Presidente Riesco 5435, Santiago que figura colocada en el contrato y la segunda ubicada en Curicó, Las Primulas 709, que consta en las boletas. Advierte que hasta el día de la denuncia nadie lo ha llamado para conversar sobre el tema, por lo que insiste en su denuncia. Hace presente que la empresa no ha querido terminar el contrato, por lo que aparece moroso y la deuda va aumentando. Agrega que fue suspendido el servicio, por lo que no figura utilizando internet ni celular. Establece que lo que busca con esta denuncia es demostrar que en todo el tiempo su intención fue responder a la empresa aún no teniendo un servicio que había contratado. Precisa que ha entregado todos los antecedentes que se encuentran en su poder, por lo que no podría agregar nada más.

A foja diez, 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 expone que se presenta en este tribunal, como jefa de local de empresas Wom S.A., y respecto a los antecedentes de la dirección del actor, señala que todos los contratos de servicio son plenamente firmados por los clientes, donde en ellos están sus antecedentes personales. Respecto a la deuda que mantiene con empresas Wom, corresponde una primera parte al costo del equipo que fue pactado en 18 cuotas, en donde la empresa ofrece el pago cíclico si es que el cliente no puede cancelar la totalidad del valor del teléfono que el denunciante utilizó y además tiene en su poder, y por otra parte pertenece al servicio facturado que el cliente no canceló por la disconformidad en la señal de internet, según lo que reclama.

A fojas cincuenta y cuatro y siguientes, rola acta de comparendo, la que contó 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 y se procedió: La parte denunciada contesta a través de minuta escrita la que solicita se tenga como parte integrante de esta audiencia, rolante desde foja 49 a foja 53, la que reza lo siguiente: Nicolás Raymundo Sánchez Sepúlveda, abogado, En

Membrillar 443  
Curicó

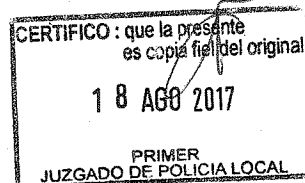


chento, 80

**Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó**

representación de WOM S.A, rut: 78.921.690-8, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Bernardo O'Higgins N°201, local 8, Mall Curicó, ciudad de Curicó, contesta la denuncia infraccional deducida en contra de su representada, solicitando, desde ya, su más completo rechazo en todas sus partes, en atención a los argumentos de hecho y de derecho que expone, y que a su vez, fueron esgrimidos respecto de la causa rol 3129-16-C. En primer lugar, señala que el día 9 de Noviembre de 2015, fue suscrito el contrato de servicios de telecomunicaciones por parte del denunciante, a través del cual el señor León Vera contrató el plan comercial L. Agrega que sumado a lo anterior, en la misma fecha, celebró un contrato de arrendamiento de equipos N° 889400, a través del cual el cliente adquirió a título de arrendamiento el terminal marca Samsung modelo Galaxy J5, con una cuota mensual de arriendo de \$ 8.000.-. Por tanto, el denunciante de autos suscribió 2 contratos diferentes, teniendo cada uno su respectivo anexo. Teniendo ese punto presente, se hace cargo de 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. Como se indicará a continuación, hay un profundo error por parte del señor León, tanto en la apreciación de los hechos como en el derecho expuesto. Primero que todo, 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 aque (sic), 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 dueño de los equipos. Precisa que conforme al punto anterior, 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. 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, es 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, 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, es menester señalar 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, 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

Membrillar 443  
Curicó



ochenta y uno, 81

**Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó**

de Crédito Electrónicas N°230999 y N°231000). Por tanto, este caso ya fue revisado y resuelto por el órgano especializado, provocando cosa juzgada al efecto. En base a lo anterior, es importante hacer 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 señala, 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 cliente se encuentra suspendido por mora con fecha 13 de octubre de 2016. Por lo que, 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. Es más, 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. Por lo que, en mérito de lo expuesto, de lo dispuesto en los artículos 7 y siguientes de la Ley N° 18.287, y demás disposiciones legales pertinentes, contesta la denuncia infraccional deducida en contra de su representada WOM S.A., y en definitiva rechazarla en todas sus partes, por no asistirle mérito alguno, o establecer la menor multa de las que indica la normativa pertinente. Al primer otrosí: Acompaña los siguientes documentos con citación o bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, según corresponda: 1. Copia autorizada de su personería para actuar en representación de WOM S.A., la que consta en escritura pública de fecha 03 de noviembre de 2016, 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 llama a las partes a una conciliación y propuestas las bases por parte del tribunal, ésta no se produce. El tribunal recibe la causa a prueba y fija un punto de prueba. Se recibe la prueba: Documental: La parte denunciante ratifica los documentos acompañados desde fojas 12 a fojas 20. La denunciada ratifica los documentos acompañados en el primer otrosí de la presentación del día del comparendo. Se puso término a la audiencia.

A fojas sesenta y tres y siguientes, rola orden de investigar diligenciada por la Brigada de Investigación Criminal de la Policía de Investigaciones de Curicó.

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

Membrillar 443  
Curicó



ochenta y dos, 82

**Primer Juzgado de Policía Local  
Curicó**

Se trajo los autos para fallo, y

CONSIDERANDO.

I.-EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO. Que esta causa se ha iniciado con la ampliación de la denuncia correspondiente a la causa Rol N°3129.16 CR, interpuesta por don Valentín Anselmo León Vera, en contra de la denunciada Wom S.A., la que por orden del tribunal se tramitó como una nueva denuncia. Dicha denuncia, se ratificó en la declaración indagatoria de foja 2. Ambas presentaciones se trataron latamente en el apartado anterior, por lo que en esta parte se dan por reproducidas. En éstas el actor denuncia básicamente, que la Empresa Wom, colocó en las boletas un domicilio particular de la ciudad de Curicó, siendo éste Las Primulas 709, no siendo aquella su dirección. El actor se imagina que con la finalidad de hacer un contrato, ya que aquí en Curicó, hay una señal buenísima, pero en el sector en donde él vive, no hay señal. En definitiva, indica que la empresa utilizó sus datos personales, para hacer el contrato, dando dos direcciones que son completamente desconocidas para él, la primera, Presidente Riesco 5435, Santiago, que fue colocada en el contrato y la segunda ubicada en Curicó, Las Primulas 709, que consta en las boletas

SEGUNDO. Que la denunciada contesta a través de minuta escrita, la que se encuentra alojada desde fojas 61 a 66. Dicha presentación se trató abundantemente en la parte expositiva de esta sentencia, razón por la que en este acto se da por reproducida. Cabe señalar que en cuanto a los hechos denunciados Wom S.A., manifiesta en su declaración indagatoria de fojas 10, que respecto a los antecedentes de la dirección de don Valentín, todos los contratos de servicio son plenamente firmados por los clientes, donde en ellos están sus antecedentes personales.

TERCERO. Que para probar sus dichos la parte denunciante acompaña en parte de prueba los siguientes documentos: -Certificado de Residencia de Valentín León V; -Fotocopia Boleta N°157570507 CGE; -Fotocopia Boleta N° 74718 Comité Agua Rural Los Guaico; -Guía N°0110829 compra Casa Comercial GM; -Fotocopia Fact. N° 1875742 Copeval; -Fotocopia Fact. N°429271 Copeval; -Fotocopia Fact. N° 1895528 Wom; -Fotocopia Fact. N° 9203919 Wom; -Fotocopia reclamo N°01658-01659 Mall Curicó.

CUARTO. Que el denunciado para probar sus dichos acompaña los siguientes documentos: -Copia autorizada de su personería para actuar en representación de Wom S.A., la que consta en escritura pública de fecha 03 de noviembre de 2016, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna. -Copia de solicitud y contrato de Servicio N°8809400 de fecha 9 de noviembre de 2015 y su respectivo anexo. -Copia de Contrato de arriendo de fecha 9 de noviembre de 2015 y su respectivo anexo. -Copia de Reclamo con Insistencia del denunciante. -Copia de Resolución Exenta N°11233/16 de fecha 8 de septiembre de 2016 que resuelve el Reclamo con Insistencia. -Copias de Notas de Crédito Electrónicas N°230999 y N°231000. -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. -Copia de boleta electrónica N°6839741 y su resumen de cobro. -Copia de boleta electrónica N°7511180 y su resumen de cobro.

QUINTO. Que en ese orden de cosas, este sentenciador, ponderando los antecedentes del juicio y prueba rendida en conformidad a las normas de la sana crítica, concluye que se encuentra suficientemente acreditado que parte de los hechos denunciados configuran infracción a la Ley N°19.496. Para ello se ha tenido especialmente presente lo siguiente: A) El denunciante en su declaración indagatoria de fojas 9, expresa que la empresa utiliza sus datos personales para hacer el contrato dando dos direcciones que son completamente desconocidas para él. B) Que por otro lado la denunciada a través de su jefa de local expresa que con respecto a los antecedentes de la dirección del actor, todos los contratos de servicio son plenamente firmados por los clientes, donde en ellos están sus antecedentes personales. C) En tal sentido y en virtud de la prueba documental acompañada

Membrillar 443  
Curicó

CERTIFICO : que la presente  
es copia fiel del original  
18 AGO 2017  
PRIMER  
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

**Primer Juzgado de Policía Local**  
**Curicó**

al proceso es posible establecer que el actor con fecha nueve de noviembre de dos mil quince, contrató el servicio de Internet y Telefonía con la empresa denunciada, Wom S.A., según documento acompañado a fojas 33 y siguientes, denominado Solicitud de Servicio 889400. Asimismo, en los documentos de fojas 31 y siguientes consta que celebró contrato de arrendamiento de equipo telefónico, consistente en un celular marca Samsung modelo Galaxy J5, por un plazo de 18 meses. En ambos instrumentos, no objetados por la contraparte, figura como cliente don Valentín León Vera, rut 6.459.590-3, con domicilio en Presidente Riesco N°5435, comuna Las Condes. D) En virtud de dicha prueba, se tienen por acreditadas las convenciones celebradas entre las partes, y por ende, las estipulaciones y antecedentes que ahí se consagran, puesto que en ambos documentos se encuentra estampada la huella del consumidor en señal de conformidad. Atendido a lo anterior, este sentenciador, razona que el actor debió encontrarse en conocimiento del domicilio que figuraba en dichos contratos, razón por la que se desestimará la denuncia en este punto. E) Distinto es el caso de lo que acontece con el segundo domicilio que desconoce, Primulas 709, Curicó. De este antecedente, no se ha podido determinar el origen, ya que siguiendo la lógica de la denunciada en su declaración indagatoria de foja 10, tal dato, debería constar en un contrato firmado por el cliente, hecho que no fue probado en este juicio, sin embargo, consta que el denunciado estampó esta dirección como perteneciente al actor en las boletas electrónicas de fojas 46 a 48, de los meses de Septiembre, Octubre y Noviembre del año dos mil dieciséis, en donde continúa figurando como dirección de envío al cliente "Primulas 709, Curicó". F) Adicionalmente, se ha logrado establecer, en virtud de la prueba alojada al proceso, que de dicha incongruencia, el actor reclamó, según consta a fojas 40 y 20, los días dieciocho y diecinueve de Agosto de dos mil dieciséis ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el mall Curicó, respectivamente, sin embargo, a pesar de que la Empresa Wom ya se encontraba en conocimiento de la discordancia en la boleta electrónica del consumidor, el antecedente siguió permaneciendo incorrecto. Así lo acreditan las boletas electrónicas de fojas 46 a 48, meses de Septiembre, Octubre y Noviembre del año dos mil dieciséis, en donde continúa figurando como dirección de envío al cliente "Primulas 709, Curicó". Por último, examinando los antecedentes acompañados por la parte denunciada, especialmente la resolución exenta número 11233/16 emanada de la Subsecretaría de Transporte mediante la cual impone a la denunciada una sanción, no se expresa en ella que se le sanciona por establecer una dirección incorrecta del denunciado, por lo que se desechará la defensa en este punto. G) Cabe destacar que el denunciante ha acreditado en juicio que su domicilio, se encuentra en Callejón Guaico dos s/n Parcela 24, de la comuna de Romeral, en virtud de los documentos acompañados al proceso desde fojas 12 a 17. H) Que, por lo razonado anteriormente, se concluye que se ha logrado establecer la responsabilidad contravencional del denunciado, al transgredir el artículo 23 de la Ley del Consumidor, y en los hechos al actuar con negligencia en la prestación del servicio y no dar una solución ante el reclamo del actor, en cuanto al error en la dirección postal o de envío que figuraba en las boletas electrónicas. Por tanto, en la parte pertinente de esta sentencia se dará lugar a la denuncia. I) 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:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO. Que se hace lugar a la denuncia de fojas 1, sólo en cuanto se condena a Wom S.A, rut 78.921.690-8, representada legalmente por su jefe de local doña Juanita Gallegos Cea, rut 15.130.826-0, domiciliados ambos para estos efectos en O'Higgins 201, local 8, Mall Curicó, de Curicó, en su calidad de autor de la infracción consistente en infringir el artículo 23 de la ley 19.496, al actuar con negligencia en la prestación del servicio, y no dar una solución ante el reclamo del actor, en cuanto

Membrillar 443  
Curicó



cheveta y castro, 04

**Primer Juzgado de Policía Local**  
**Curicó**

al error en la dirección postal o de envío que figuraba en las boletas electrónicas, hecho acaecido en los límites jurisdiccionales de este Tribunal, al pago de una multa a beneficio fiscal equivalente a diez unidades tributarias mensuales ( 10 UTM).

SEGUNDO. Si la sentenciada no pagase la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriado este fallo, cumplirá la pena por vía de sustitución y apremio de conformidad con el artículo 24 de la Ley 18.287.

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

Proveyo don Sergio Eduardo Fuente Alba Henríquez, Juez Letrado Titular. Autoriza, doña Teresa Andrea Cavalla Penroz, Secretaria Letrada Titular.

Membrillar 443  
Curicó

