

f. presente, sus 16p



Copiapó, nueve de octubre de dos mil dieciocho.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:** 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 19 rola denuncia infraccional presentada por don **EDUARDO MARÍN CABRERA**, domiciliado en calle Atacama N° 898, de esta ciudad, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en contra de "**WOM S.A.**", representada por don **RODRIGO SEURA MUÑOZ**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora, domiciliados en calle Atacama N° 578, de esta ciudad, por haber incurrido en actuaciones que constituyen una clara infracción a los artículos 3 inciso primero letra a), b) y e), 12 y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Narra como fundamento de la denuncia, que en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores de "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor" y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, detectó que la empresa denunciada infringió las disposiciones que se detallan. Sostiene que el Servicio tomó conocimiento de los hechos a partir del reclamo formulado por doña **LORENA ÁVILA YENCKE**, cédula de identidad N° 17.715.212-9 con fecha 25 de octubre de 2017, como consta del formulario único de atención de público N° R2017C1796553, el que se refiere al deficiente procedimiento aplicado por la empresa denunciada al contratar una promoción ofrecida por ésta indicada como 2X1, realizada con fecha 29 de julio de 2017, por lo que la consumidora hizo portabilidad numérica por dos líneas signadas bajo los números 959289474 y 973495493, por un valor mensual de \$18.989, sin embargo igualmente le facturaron por las dos líneas, de forma independiente y no por una como había sido promocionado. Agrega que la consumidora desde la primera facturación ha realizado reclamos en la sucursal, sin ser acogidos sus requerimientos, señalándole incluso que la línea correspondiente al número 973495493 no tendría

de Reseña y pte/67



contrato. Sin embargo, sostiene que en el proceso de mediación con la empresa, la consumidora solicitó se le descontaran todos los cobros realizados a la segunda línea y que la empresa cumpliera con la promoción 2X1, cobrando la mensualidad correspondiente a \$ 18.898 por ambas líneas portadas en el mes de agosto de 2017. Indica que la empresa respondió con fecha 03 de noviembre de 2017 el reclamo ante SERNAC, señalando que es efectiva la oferta comercial, sin embargo la oferta excluiría los planes contratados en algunas tienda de Retail, como sería el caso de la consumidora, agregando que dicha información estaría publicada en el sitio web [www.wom.cl/bases](http://www.wom.cl/bases), siendo éstas las bases legales de la promoción. No obstante lo anterior, SERNAC sostiene que la consumidora no contrató el plan en las tiendas puestas a disposición. Agrega que la empresa más allá de ofrecer un determinado servicio y no respetar los términos en que se ha ofrecido, además efectúa un cobro de un servicio telefónico relacionado con el número 973495493 que en caso alguno la consumidora ha contratado de forma adicional con la empresa denunciada. Que funda su acción en los artículos 3 inciso primero letras a), b) y e) 12 y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Por el primer otrosí del libelo acompaña documentos consistentes en: a) Copia de formulario único de atención de público N° R2017C1796553 de fecha 25 de octubre de 2017; b) Copia simple de respuesta de la empresa de fecha 03 de noviembre de 2017; c) Copia simple de contrato de solicitud de portabilidad de fecha 29 de julio de 2017, correspondiente al número 959289474; d) Copia simple de contrato de solicitud de servicio de fecha 29 de julio de 2017, correspondiente al número 959289474; e) Documento denominado resumen cobro por cuenta emitido a nombre de doña LORENA ÁVILA YENCKE por la empresa WOM y; f) Copia de resolución afecta N° 127 de fecha 17 de noviembre de 2015, en el que consta el nombramiento del Director Regional del SERNAC. Por el Segundo otrosí solicita tener al SERNAC como parte en la presente causa. En el Tercer otrosí solicita tener presente que confiere patrocinio y poder al abogado habilitado don RODRIGO GONZÁLEZ PINTO. Por el Cuatro Otrosí solicita se designe receptor ad hoc. 2) A fojas 26 rola resolución del Tribunal, acogiendo la denuncia interpuesta. 3) A fojas 28 rola

f. presente 10/11/18



solicitud del denunciante. 4) A fojas 32 rola notificación por cédula al representante de la empresa denunciada. 5) A fojas 44 rola presentación de la denunciada, señalando en lo principal contesta denuncia infraccional y en el otrosí acompaña documentos, consistentes en; a) Bases de la promoción 2X1 de WOM S.A. del mes de julio de 2017; b) Contrato de servicios de fecha 29 de julio de 2017; c) Contrato de portabilidad numérica de fecha 29 de julio de 2017, suscrito entre WOM S.A. y doña LORENA ÁVILA YENCKE y ;d) Carta respuesta enviada por abogado Web de Wom S.A. al SERNAC, ante reclamo N° 55342 interpuesto por doña LORENA ÁVILA YENCKE de fecha 03 de noviembre de 2017. 6) A fojas 48 rola boleta electrónica N° 17726037 de fecha 26 de septiembre de 2017. 7) A fojas 49 rola comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR representado por el abogado don RODRIGO GONZÁLEZ PINTO y de la parte denunciada WOM S.A. representada por su abogada doña CINTHIA ROJAS BOWN. 8) A fojas 51 rola mandato judicial de WOM S.A a don ENRIQUE ALCALDE UNDURRAGA y otros. 9) A fojas 55 rola presentación de la denunciada, delegando poder a la abogada doña CINTHIA ROJAS BOWN. 10) A fojas 57 rola presentación de la denunciada ratificando lo obrado por la abogada doña CINTHIA ROJAS BOWN en el comparendo de contestación, conciliación y prueba de fojas 49. 11) A fojas 59 rola presentación de la parte denunciante, solicitando tener presente las consideraciones de hecho y de derecho que expone y además se dicte sentencia. 12) A fojas 65 rola certificado de la Sra. Secretaria del Tribunal, indicando que no existen diligencias dependientes en la causa.

#### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

##### I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL.

**PRIMERO:** Que en lo principal de la presentación de fojas 19 rola denuncia infraccional presentada por don **EDUARDO MARÍN CABRERA**, domiciliado en calle Atacama N° 898, de esta ciudad, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en contra de "**WOM S.A.**", representada por don **RODRIGO SEURA**

f. resueto p. m. v. / 69



**MUÑOZ**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora, domiciliados en calle Atacama N° 578, de esta ciudad, por haber incurrido en actuaciones que constituyen una clara infracción a los artículos 3 inciso primero letra a), b) y e), 12 y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Narra como fundamento de la denuncia, que en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores de "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor" y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, detectó que la empresa denunciada infringió las disposiciones que se detallan. Sostiene que el Servicio tomó conocimiento de los hechos a partir del reclamo formulado por doña **LORENA ÁVILA YENCKE**, cédula de identidad N° 17.715.212-9 con fecha 25 de octubre de 2017, como consta del formulario único de atención de público N° R2017C1796553, el que se refiere al deficiente procedimiento aplicado por la empresa denunciada al contratar una promoción ofrecida por ésta indicada como 2X1, realizada con fecha 29 de julio de 2017, por lo que la consumidora hizo portabilidad numérica por dos líneas signadas bajo los números 959289474 y 973495493, por un valor mensual de \$18.989, sin embargo igualmente le facturaron por las dos líneas, de forma independiente y no por una como había sido promocionado. Agrega que la consumidora desde la primera facturación ha realizado reclamos en la sucursal, sin ser acogidos sus requerimientos, señalándole incluso que la línea correspondiente al número 973495493 no tendría contrato. Sin embargo, sostiene que en el proceso de mediación con la empresa, la consumidora solicitó se le descontaran todos los cobros realizados a la segunda línea y que la empresa cumpliera con la promoción 2X1, cobrando la mensualidad correspondiente a \$ 18.898 por ambas líneas portadas en el mes de agosto de 2017. Indica que la empresa respondió con fecha 03 de noviembre de 2017 el reclamo ante SERNAC, señalando que es efectiva la oferta comercial, sin embargo la oferta excluiría los

f. retente / 70



planes contratados en algunas tienda de Retail, como sería el caso de la consumidora, agregando que dicha información estaría publicada en el sitio web [www.wom.cl/bases](http://www.wom.cl/bases), siendo éstas las bases legales de la promoción. No obstante lo anterior, SERNAC sostiene que la consumidora no contrató el plan en las tiendas puestas a disposición. Agrega que la empresa más allá de ofrecer un determinado servicio y no respetar los términos en que se ha ofrecido, además efectúa un cobro de un servicio telefónico relacionado con el número 973495493 que en caso alguno la consumidora ha contratado de forma adicional con la empresa denunciada. Que funda su acción en los artículos 3 inciso primero letras a), b) y e) 12 y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SEGUNDO:** Que la denunciada, al contestar denuncia infraccional señala que la consumidora al contratar el plan lo hizo en una tienda de retail, específicamente en ABCDIN, tienda que no se encontraría contemplada en las bases de la promoción, las que señalan claramente cuales son los clientes que pueden optar a dicha promoción, indicando los lugares donde debían contratar sus planes. Lo anterior estaría contemplado en el punto 2 de las Bases. Sostiene que la denunciada ha actuado conforme a las bases de la promoción 2X1 del mes de julio de 2017 y por ello, se le ha efectuado el cobro de los 2 planes de manera independiente.

**TERCERO:** Que para acreditar sus dichos, la parte denunciante acompaña documentos consistentes en: : a) Copia de formulario único de atención de público N° R2017C1796553 de fecha 25 de octubre de 2017; b) Copia simple de respuesta de la empresa de fecha 03 de noviembre de 2017; c) Copia simple de contrato de solicitud de portabilidad de fecha 29 de julio de 2017, correspondiente al número 959289474; d) Copia simple de contrato de solicitud de servicio de fecha 29 de julio de 2017, correspondiente al número 959289474; e) Documento denominado resumen cobro por cuenta emitido a nombre de doña LORENA

f. retento / mo / 75

ÁVILA YENCKE por la empresa WOM y; f) Boleta electrónica emitida a la consumidora doña LORENA ÁVILA YENCKE.



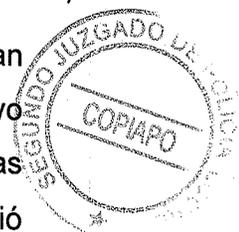
**CUARTO:** Que la parte denunciada acompañó documentos consistentes en: a) Bases de la promoción 2X1 de WOM S.A. del mes de julio de 2017; b) Contrato de servicios de fecha 29 de julio de 2017; c) Contrato de portabilidad numérica de fecha 29 de julio de 2017, suscrito entre WOM S.A. y doña LORENA ÁVILA YENCKE y ;d) Carta respuesta enviada por abogado Web de Wom S.A. al SERNAC, ante reclamo N° 55342 interpuesto por doña LORENA ÁVILA YENCKE de fecha 03 de noviembre de 2017.

**QUINTO:** Que, ni la parte denunciante ni la parte denunciada presentaron testigos.

**SEXTO:** Que dándose en la especie la relación entre proveedor y consumidor, de aquella establecida en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente en su artículo 1 y siendo aplicable por tanto la normativa allí establecida, resultando forzoso determinar si efectivamente la denunciada ha incurrido en infracción a dicho cuerpo legal, específicamente a los artículos 3 inciso primero letra a, b), e), 12 y 23.

**SÉPTIMO:** Que esta sentenciadora debe fallar conforme a las normas de la sana crítica, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 14 de la Ley N° 18.287 que establece Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, debiendo expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. Por ello, y en razón de la prueba rendida en autos es posible establecer que efectivamente la empresa denunciada ha cometido infracción a la Ley N° 19.496, pues si bien es cierto en las bases de promoción 2X1 en el punto 2 se establece específicamente que la promoción aplica solo para la contratación en canales propios WOM, incluyéndose puntos de venta en retail HITES, LA POLAR y PARIS – y no ABCDIN que es el punto de venta en el que contrató la consumidora - no es menos cierto que dichas bases no

fr. setuete 1009/72



se encuentran a disposición inmediata del público en general, solo se encuentran publicadas en el sitio web de la compañía denunciada, por lo que es imperativo que se pongan a disposición de los consumidores, con el fin que pueda tomar las decisiones de consumo de manera informada y completa, cuestión que no ocurrió en el caso sublite, toda vez que la consumidora malamente podría tomar conocimiento de esas bases, contratando en el punto de venta de ABCDIN Copiapó – como figura en el documento que rola a fojas 10 – no informando los trabajadores de la empresa denunciada que la promoción no aplicaba al ser contratado el plan en la tienda comercial ABCDIN, no obstante manejar dicha información, contraviniendo de esta forma el artículo 3 letra b) y además los artículos 12 y 23 al no respetar – el proveedor - los términos y condiciones en cuanto a los montos de los servicios contratados y además, al prestar el servicio actuando con negligencia, atendido su deber de profesionalidad y al deber de informar a la consumidora acerca de las bases de la promoción.

Por estas consideraciones y apreciando los hechos y probanzas de acuerdo con las normas de la sana crítica establecida en el artículo 14° de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en relación con lo estipulado en los artículos 3 inciso primero letra a), b) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

**SE RESUELVE:**

1° Que se **acoge** la denuncia infraccional presentada por don **EDUARDO MARÍN CABRERA**, domiciliado en calle Atacama N° 898, de esta ciudad, en representación del Servicio Nacional del Consumidor en contra de "**WOM S.A.**", representada por don **RODRIGO SEURA MUÑOZ**, ambos domiciliados en calle Atacama N° 578, de esta ciudad, por haberse acreditado la comisión de la infracción denunciada, condenándose en consecuencia a esta última al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual al momento del pago efectivo, atendido el deber de

f. Retulón 17/07/73

profesionalidad del proveedor y la situación económica del infractor, ello, por haber cometido infracción a los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, esto es, por haber contratado con la consumidora doña LORENA ÁVILA YENCKE una promoción que incluía la portabilidad de dos líneas con un plan determinado, sin embargo no se respetaron las condiciones del plan, las que no fueron informadas debidamente a la consumidora, remitiéndose solo al hecho que las bases de dicha promoción se encontrarían en la página web de la empresa. Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de esta sentencia, sufrirá el representante legal de la denunciada por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión, que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.



2° Que además, se le condena a la denunciada al pago de las costas.

**NOTIFÍQUESE**

Rol N° 7905.-/2017.-/

Sentencia dictada por doña MÓNICA CALCUTTA STORMENZAN, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña MARÍA JOSÉ HURTADO KTEISHAT, Secretaria Abogada.