

f. retento y cues / 75



Copiapó, siete de junio de dos mil diecinueve.

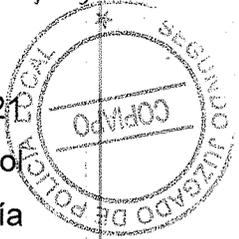
**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:** 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 13 rola denuncia infraccional presentada por doña **NATALY YESENIA GODOY PÉREZ**, cédula de identidad N° 15.871.135-4, domiciliada en calle Isla Picton N° 394, comuna de Caldera, en contra de **"ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A."**, representada por doña **ELIANA PINO YÁÑEZ**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora, domiciliados calle Costanera Sur Mapocho N° 2760, piso 22, Las Condes, Santiago, por haber incurrido en actuaciones que constituyen abierta infracción a los artículos 3 letras a) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Narra como fundamento de la denuncia que con fecha 14 de julio de 2018 se le ofrece una portabilidad a través del celular desde la compañía WOM hacia ENTEL, lo que acepta en ese momento, más un equipo celular marca Z520 por el cual debía pagar la suma de \$ 6.990 al momento de recibirlo. Indica que al día siguiente se arrepiente de la transacción y llama a la compañía para solicitar la cancelación, quienes le indican que no recibiera la encomienda en su domicilio y sería anulado todo, por lo que sigue las instrucciones. Prosigue indicando que con fecha 30 de julio se dirige a la sucursal ENTEL a verificar y se percata que le cobran el total de un equipo móvil que jamás recibió, por lo que estampó un reclamo y la ejecutiva a cargo realiza la anulación tras verificar que no recibió encomienda alguna. Con fecha 09 de agosto señala que paga sus boletas telefónicas como todos los meses, advirtiendo que tiene dos líneas activas con la compañía WOM hace aproximadamente 2 años y el día 10 de agosto al despertar advierte que su celular se encuentra sin señal, por lo que solicita a su hermano a través de la segunda línea llame a la compañía WOM y consultara que había ocurrido y se entera que a las 03:00 am se había realizado una portabilidad a la compañía ENTEL y que debía llamar a esa compañía para solucionar. Añade que lo ocurrido fue un día viernes por lo que llama a esta última compañía desde su trabajo, donde reconocen el fraude, pero no le ofrecen solución alguna, solo que llame a WOM, donde tampoco recibió solución. Que funda su acción en los

f. setenta y seis / 76



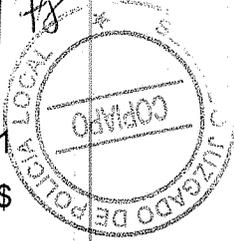
artículos 3 letras a) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Por el primer otrosí del libelo y fundado en los mismos hechos que argumenta en la denuncia, demanda civilmente a **ENTEL PCS**, representada legalmente por doña **ELIANA PINO YÁÑEZ**, cuyo RUT y profesión u oficio desconoce, domiciliados en calle Costanera Sur Mapocho N° 2760, piso 22, Las Condes, Santiago, solicitando se condene a ésta al pago de una indemnización de \$ 5.000.000, que desglosa de la siguiente manera: a) \$ 1.000.000 por concepto de daño material, constituido por los viajes a Copiapó, pérdida de horas medicas y de trabajo y su condición de embarazada; y b) \$ 4.000.000 por daño moral, ya que la única línea que usaba hace mas de 15 años, lo que le provocó daños en toda su vida personal (sic). Acompaña por el segundo otrosí de su libelo documentos consistentes en: a) Boletas con compañía WOM; b) Respuesta de compañía WOM y ENTEL; c) Respuesta de SERNAC y; d) Respuesta de SUBTEL. En el tercer otrosí solicita tener presente al Tribunal que comparece personalmente en la presente causa, sin patrocinio de abogado habilitado. En el cuarto otrosí solicita se designe receptor ad hoc. 2) A fojas 18 rola resolución del Tribunal acogiendo la denuncia infraccional y demanda civil. 3) A fojas 20 rola certificado de la Sra. Secretaria del Tribunal señalando que no se llevó a cabo el comparendo de contestación, conciliación y prueba por no estar notificada la denuncia infraccional ni la demanda civil. 4) A fojas 21 rola presentación de la denunciante solicitando fijar nuevo día y hora para el comparendo de contestación, conciliación y prueba. 5) A fojas 22 rola resolución del Tribunal fijando nueva fecha para el comparendo de estilo. 6) A fojas 24 rola presentación de la denunciante solicitando tener presente el nombre del representante legal de la denunciada y su domicilio en esta ciudad. 7) A fojas 25 rola resolución teniéndolo presente. 8) A fojas 26 rola estampado receptorial con la notificación personal al denunciado de autos. 9) A fojas 27 rola poder de ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. a don MARCELO DÍAZ SUAZO. 10) A fojas 49 rola presentación del denunciado, que en lo principal contesta denuncia infraccional y demanda civil señalando en primer término que consta en los registros de ENTEL que el día 14 de julio de 2018 la denunciante se contactó

f. retuete y puti / 77



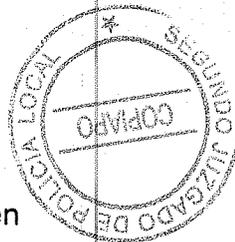
telefónicamente con la denunciada para solicitar portar la línea N° +56993634221 desde la compañía WOM a ENTEL. Se le ofreció un plan cuenta controlada control simple por la suma de \$ 19.990 y un equipo marca ZTE A521 por el que debía pagar al momento de la recepción un monto de \$ 6.990 como cuota inicial y posteriormente 6 cuotas de \$ 7.815. Agrega que la denunciante acepta el ofrecimiento y se genera la portabilidad de la línea desde la compañía WOM a ENTEL. Añade que el organismo aprobador de la portabilidad, que es externo a las compañías, fija como fecha para que se genere la portabilidad del número el día 10 de agosto de 2018. Agrega que el día 13 de agosto de 2018 se acerca por primera vez la denunciante a ENTEL de esta ciudad, solicitando la migración de modalidad Plan a prepago de la misma línea, la que se encontraba activa a la fecha, cumpliendo ENTEL con la solicitud el mismo día. Sostiene que la denunciante con fecha 14 de agosto de 2018 presenta el primer reclamo al SERNAC – asegurando que no había solicitud formal en ENTEL - en el que solicita retornar a la compañía WOM la línea antes señalada. Para dar cumplimiento a lo solicitado con fecha 21 de agosto de 2018 se realiza el escalamiento interno en ENTEL al área de portabilidades para cursar la anulación y ese mismo día se envía a WOM la autorización de anulación de portabilidad. Agrega que adicionalmente y en respuesta a reclamo SERNAC y como atención comercial, se entrega una recarga de un saldo de \$ 25.000 la línea de la denunciante. Sostiene que con fecha 16 de agosto de 2018 la denunciante presenta el mismo reclamo en la SUBTEL, el que fue respondido por ENTEL el día 20 de septiembre de 2018, no fue acogió en atención a que la reversa de portabilidad fue solicitada a través de reclamo SERNAC el que a esa fecha no había sido respondido, informando que se solicitó de manera interna que se ejecutara la reversa de la portabilidad hacia WOM, con las mismas condiciones que poseía, pero fue esta última compañía quien no la habría ejecutado hasta esa fecha. Añade que se le hizo presente WOM que debía recepcionar la línea sin problema y con las condiciones que poseía, señalando que la situación ya quedaba en manos de WOM, que además debía concretar la reversa de portabilidad. Agrega que con fecha 17 de agosto de 2018 se emite boleta por

f. setuete | ocno | 78



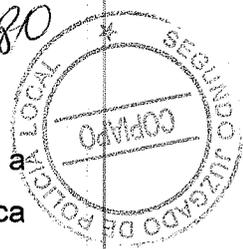
cobro por el valor total del equipo ofrecido por portabilidad, modelo ZT3 A521 cursando la anulación de la venta del equipo y aplicando el descuento total por \$ 53.880, mediante nota de crédito, no debiendo pagar ningún monto la denunciante. Con fecha 24 de agosto sostiene que el área de portabilidades de ENTEL envía respuesta al escalamiento entregado por la compañía WOM a través de un correo electrónico que se informa que después del contacto telefónico con un tercero, cliente ya no desea volver a nuestra compañía (WOM), por lo que se elimina la solicitud de portabilidad en ambas compañías. Por ello, sostiene que no es un hecho discutido que el día 14 de julio de 2018 la denunciante celebró un contrato con la denunciada en el que solicitó portabilidad numérica desde la compañía WOM a ENTEL, pero lo que no sería efectivo es que se haya contactado a través de uno de los canales el día 15 de julio para renunciar al negocio contratado el día anterior, no existiendo antecedente alguno que corrobore aquello. Hace presente igualmente la denunciada lo señalado en el artículo 7 del Reglamento que establece las Obligaciones para el adecuado funcionamiento del sistema de portabilidad de números telefónicos, Decreto 379 de fecha 24 de enero de 2014 y lo señalado en el artículo 14 del mismo Decreto. Agrega que actuó en todo momento conforme lo había pactado con la denunciante, realizando la portabilidad solicitada el día 14 de julio, activándose el servicio el día 10 de agosto en la compañía ENTEL, pero también indica que es efectivo que al negarse la usuaria a recibir el equipo móvil - el día 17 de agosto de 2018 - se aplicó el descuento total en la boleta, mediante la nota de crédito por un monto de \$ 53.880. sostiene que respecto de los reclamos interpuestos ante SERNAC y SUBTEL por la actora, ésta solicitó la reversa de la portabilidad y la denunciada la gestionó con fecha 21 de agosto, pero la respuesta de la compañía WOM que debía aprobar la portabilidad para que la denunciante volviera a la compañía, señala que se tomó contacto con una tercera persona que informa que la cliente no deseaba volver a la compañía, por lo que WOM eliminó la solicitud, no teniendo la denunciada injerencia en dicha decisión, por lo que advierte que ha actuado diligentemente en la prestación del servicio. Agrega que no existiría infracción a la Ley N° 19.496, ya que no existiría daño material ni menos moral a

f. setiembre, marzo / 79



la actora, ya que ha actuado conforme a los estándares de una empresa líder en el mercado (sic), además que cumplió con la normativa, ya que se realizó la portabilidad del número cuando la usuaria contrató el servicio e igualmente realizó el descuento por el equipo, cuando la usuaria se negó a recibirlo, a través de la nota de crédito respectiva y se gestionó la portabilidad con la compañía WOM, pero esta compañía eliminó la solicitud ya que un tercero dese que contestó del celular de la denunciante indicó que ella permanecería en la compañía ENTEL, por lo que no existiría infracción. Por último se refiere la denunciada a la indemnización de perjuicios alegada, señalando que para que ésta proceda los daños deben ser ciertos, directos y probarse, estableciéndose así por la Ley y la jurisprudencia (sic), refiriéndose someramente a dichas características del daño, señalando en definitiva que no procedería ya que la denunciante y demandante civil no aporta pruebas de sus afirmaciones. Por el primer otrosí, acompaña documentos consistentes en: **a)** Copia de mandato judicial en el que consta la personería de don MARCELO DÍAZ SUAZO para representar a ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.; **b)** Grabación de la actora el día 14 de julio de 2018; **c)** Copia de formulario Reclamo de fecha 14 de agosto de 2018, SERNAC; **d)** Copia carta respuesta a SERNAC de fecha 24 de agosto de 2018; **e)** Carta respuesta SUBTEL de fecha 20 de agosto de 2018 y; **f)** Copia cadena de correos electrónicos desde 22 de agosto de 2018 enviado por ENTEL a la compañía WOM. Por el segundo otrosí, solicita tener presente que asume personalmente el patrocinio en la presente causa. **11)** A fojas 61 rola comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil y de la denunciada y demandada civil. **12)** A fojas 64 rola ordinario N° 365/2019 de fecha 06 de febrero de 2019 dirigido a ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. con el fin que remita grabación que contiene la conversación sostenida con la denunciante el día 15 de de julio de 2018 donde esta última dejaba sin efecto la portabilidad y copia de la nota de debito donde se anula la transacción por no haber recibido la denunciante la encomienda. **13)** A fojas 65 rola respuesta de la denunciada ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES al Oficio de fojas 64, señalando que no existiría registro en sus dependencias de la existencia de una

f. oculte | 80



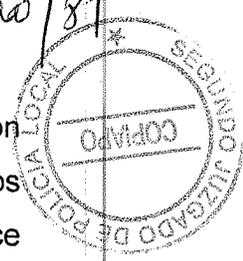
grabación realizada por la denunciante con fecha 15 de julio de 2018. En cuanto a la nota de debito no existiría tampoco registro, solo una nota de crédito electrónica N° 4646843 de fecha 17 de agosto de 2018 por la suma de \$ 53.880, la que se encuentra acompañada a fojas 66 de autos. 14) A fojas 67 rola resolución del Tribunal. 15) A fojas 70 rola presentación de la denunciante, haciendo presente que impugna la respuesta recibida por la denunciada. 16) A fojas 71 rola resolución del Tribunal. 17) A fojas 74 rola certificado de la Sra. Secretaria del Tribunal señalando que no existen diligencias pendientes 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 13 rola denuncia infraccional presentada por doña **NATALY YESENIA GODOY PÉREZ**, cédula de identidad N° 15.871.135-4, domiciliada en calle Isla Picton N° 394, comuna de Caldera, en contra de **"ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A."**, representada por doña **ELIANA PINO YÁÑEZ**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora, domiciliados calle Costanera Sur Mapocho N° 2760, piso 22, Las Condes, Santiago, por haber incurrido en actuaciones que constituyen abierta infracción a los artículos 3 letras a) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Narra como fundamento de la denuncia que con fecha 14 de julio de 2018 se le ofrece una portabilidad a través del celular desde la compañía WOM hacia ENTEL, lo que acepta en ese momento, más un equipo celular marca Z520 por el cual debía pagar la suma de \$ 6.990 al momento de recibirlo. Indica que al día siguiente se arrepiente de la transacción y llama a la compañía para solicitar la cancelación, quienes le indican que no recibiera la encomienda en su domicilio y sería anulado todo, por lo que sigue las instrucciones. Prosigue indicando que con fecha 30 de julio se dirige a la sucursal ENTEL a verificar y se percata que le cobran el total de un equipo móvil que jamás recibió, por lo que estampó un reclamo y la ejecutiva a

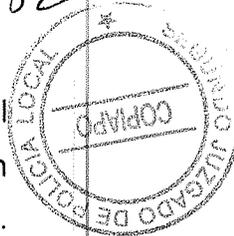
f-ocute 1 mo / 81



cargo realiza la anulación tras verificar que no recibió encomienda alguna. Con fecha 09 de agosto señala que paga sus boletas telefónicas como todos los meses, advirtiendo que tiene dos líneas activas con la compañía WOM hace aproximadamente 2 años y el día 10 de agosto al despertar advierte que su celular se encuentra sin señal, por lo que solicita a su hermano a través de la segunda línea llame a la compañía WOM y consultara que había ocurrido y se entera que a las 03:00 am se había realizado una portabilidad a la compañía ENTEL y que debía llamar a esa compañía para solucionar. Añade que lo ocurrido fue un día viernes por lo que llama a esta última compañía desde su trabajo, donde reconocen el fraude, pero no le ofrecen solución alguna, solo que llame a WOM, donde tampoco recibió solución. Que funda su acción en los artículos 3 letras a) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

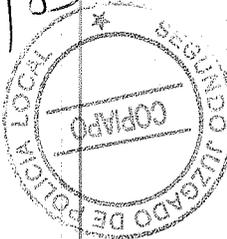
**SEGUNDO:** Que la denunciada al contestar la denuncia infraccional, señala en primer término que consta en los registros de ENTEL que el día 14 de julio de 2018 la denunciante se contactó telefónicamente con la denunciada para solicitar portar la línea N° +56993634221 desde la compañía WOM a ENTEL. Se le ofreció un plan cuenta controlada control simple por la suma de \$ 19.990 y un equipo marca ZTE A521 por el que debía pagar al momento de la recepción un monto de \$ 6.990 como cuota inicial y posteriormente 6 cuotas de \$ 7.815. Agrega que la denunciante acepta el ofrecimiento y se genera la portabilidad de la línea desde la compañía WOM a ENTEL. Añade que el organismo aprobador de la portabilidad, que es externo a las compañías, fija como fecha para que se genere la portabilidad del número el día 10 de agosto de 2018. Agrega que el día 13 de agosto de 2018 se acerca por primera vez la denunciante a ENTEL de esta ciudad, solicitando la migración de modalidad Plan a prepago de la misma línea, la que se encontraba activa a la fecha, cumpliendo ENTEL con la solicitud el mismo día. Sostiene que la denunciante con fecha 14 de agosto de 2018 presenta el primer reclamo al SERNAC – asegurando que no había solicitud formal en ENTEL - en el que solicita retornar a la compañía WOM la línea antes señalada. Para dar

f. acunte 10/07/82



cumplimiento a lo solicitado con fecha 21 de agosto de 2018 se realiza el escalamiento interno en ENTEL al área de portabilidades para cursar la anulación y ese mismo día se envía a WOM la autorización de anulación de portabilidad. Agrega que adicionalmente y en respuesta a reclamo SERNAC y como atención comercial, se entrega una recarga de un saldo de \$ 25.000 la línea de la denunciante. Sostiene que con fecha 16 de agosto de 2018 la denunciante presenta el mismo reclamo en la SUBTEL, el que fue respondido por ENTEL el día 20 de septiembre de 2018, no fue acogido en atención a que la reversa de portabilidad fue solicitada a través de reclamo SERNAC el que a esa fecha no había sido respondido, informando que se solicitó de manera interna que se ejecutara la reversa de la portabilidad hacia WOM, con las mismas condiciones que poseía, pero fue esta última compañía quien no la habría ejecutado hasta esa fecha. Añade que se le hizo presente WOM que debía recepcionar la línea sin problema y con las condiciones que poseía, señalando que la situación ya quedaba en manos de WOM, que además debía concretar la reversa de portabilidad. Agrega que con fecha 17 de agosto de 2018 se emite boleta por cobro por el valor total del equipo ofrecido por portabilidad, modelo ZT3 A521 cursando la anulación de la venta del equipo y aplicando el descuento total por \$ 53.880, mediante nota de crédito, no debiendo pagar ningún monto la denunciante. Con fecha 24 de agosto sostiene que el área de portabilidades de ENTEL envía respuesta al escalamiento entregado por la compañía WOM a través de un correo electrónico que se informa que después del contacto telefónico con un tercero, cliente ya no desea volver a nuestra compañía (WOM), por lo que se elimina la solicitud de portabilidad en ambas compañías. Por ello, sostiene que no es un hecho discutido que el día 14 de julio de 2018 la denunciante celebró un contrato con la denunciada en el que solicitó portabilidad numérica desde la compañía WOM a ENTEL, pero lo que no sería efectivo es que se haya contactado a través de uno de los canales el día 15 de julio para renunciar al negocio contratado el día anterior, no existiendo antecedente alguno que corrobore aquello. Hace presente igualmente la denunciada lo señalado en el artículo 7 del Reglamento que establece las Obligaciones para el adecuado

f. octubre | 17 | 83



funcionamiento del sistema de portabilidad de números telefónicos, Decreto 379 de fecha 24 de enero de 2014 y lo señalado en el artículo 14 del mismo Decreto. Agrega que actuó en todo momento conforme lo había pactado con la denunciante, realizando la portabilidad solicitada el día 14 de julio, activándose el servicio el día 10 de agosto en la compañía ENTEL, pero también indica que es efectivo que al negarse la usuaria a recibir el equipo móvil - el día 17 de agosto de 2018 - se aplicó el descuento total en la boleta, mediante la nota de crédito por un monto de \$ 53.880. sostiene que respecto de los reclamos interpuestos ante SERNAC y SUBTEL por la actora, ésta solicitó la reversa de la portabilidad y la denunciada la gestionó con fecha 21 de agosto, pero la respuesta de la compañía WOM que debía aprobar la portabilidad para que la denunciante volviera a la compañía, señala que se tomó contacto con una tercera persona que informa que la cliente no deseaba volver a la compañía, por lo que WOM eliminó la solicitud, no teniendo la denunciada injerencia en dicha decisión, por lo que advierte que ha actuado diligentemente en la prestación del servicio.

**TERCERO:** Que la parte denunciante acompañó documentos consistentes en **a)** Boletas con compañía WOM; **b)** Respuesta de compañía WOM y ENTEL; **c)** Respuesta de SERNAC y; **d)** Respuesta de SUBTEL.

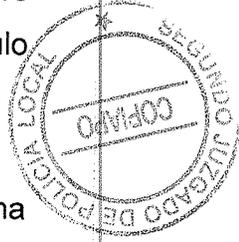
**CUARTO:** Que la parte denunciada acompañó documentos consistentes en: **a)** Grabación de la actora el día 14 de julio de 2018; **b)** Copia de formulario Reclamo de fecha 14 de agosto de 2018, SERNAC; **c)** Copia carta repuesta a SERNAC de fecha 24 de agosto de 2018; **d)** Carta respuesta SUBTEL de fecha 20 de agosto de 2018 y; **e)** Copia cadena de correos electrónicos desde 22 de agosto de 2018 enviado por ENTEL a la compañía WOM.

**QUINTO:** Que las partes no rindieron prueba testimonial.

**SEXTO:** Que, al analizar los antecedentes de autos, con el fin de verificar si existe la relación proveedor consumidor, es posible percatarse que se da en la especie la

f. oculto / cuatro / 84

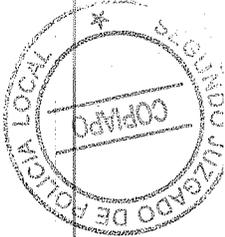
relación proveedor consumidor, como la establecida en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente en su artículo 1, siendo aplicable la normativa allí establecida.



**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.

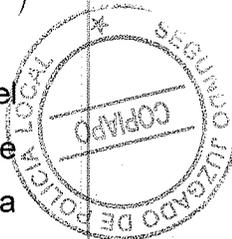
**OCTAVO:** Que en razón de lo anterior, debe necesariamente tenerse a la vista la Resolución N° 09054/18 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones de fecha 06 de septiembre de 2018, que fue acompañada a fojas 9 y siguientes de autos. En dicha resolución, que luego de analizar los descargos de las reclamadas ENTEL PCS y WOM S.A. concluye que el reclamo dice relación con portabilidad unilateral e indemnización, al señalar la reclamante que con fecha 10 de agosto de 2018 su línea telefónica fue portada desde WOM a ENTEL PCS sin su consentimiento, encontrándose sin servicio y sin que ninguna de las compañías le brinden solución alguna; que por lo anterior, le corresponde a la reclamada desvirtuar lo expuesto en su contra, informando esta última que la línea se encuentra en modalidad prepago a solicitud de la reclamante desde el día 13 de agosto de 2018 y en caso de no encontrarse conforme con su decisión de portabilidad, debe esperar el plazo estipulado por la OAP de 30 días para líneas pre pago que mantuvieran contrato suscrito, el que se cumpliría el 18 de septiembre de 2018, cumplido dicho plazo deberá dirigirse a la sucursal de la Compañía que desee adquirir. Agrega la resolución que revisado el sistema de gestión portabilidad, consta portabilidad cursada con fecha 03 de septiembre de 2018 desde la empresa relacionada hacia la reclamada; que el inciso 14 del Reglamento que establece obligaciones para el adecuado funcionamiento del sistema de portabilidad de números telefónicos dispone que: "*La activación de la solicitud de portabilidad dará cuenta de manera fehaciente de la voluntad del requirente de portar su numeración desde la*

f. octubre / año / 85



Proveedora Donante a la Proveedora Receptora, poniendo término al servicio provisto por la primera respecto de dicha numeración", lo que implica una expresa manifestación de voluntad por parte del requirente para poder cursar la solicitud; que, el inciso 4° del artículo y Reglamento referidos enumera los documentos que se deberán acompañar para la activación de la solicitud de portabilidad: a) Copia del Rut del requirente o de su representante legal; b) ejemplar o copia digital de la cuenta al día cuando corresponda; c) si el requirente es una persona jurídica copia de su personería; d) cuando la solicitud de portabilidad la efectúe una persona a nombre de otra, poder simple que la autoriza a actuar; e) copia de la autorización que la requirente otorga a la Proveedora Receptora para que esta última solicite a la Proveedora Donante, a través del SGP aquella información que resulte estrictamente necesaria para realizar las verificaciones correspondientes, según lo establecido en los artículos 8 y 9 del Reglamento. Prosigue la resolución indicando que, no habiendo acreditado la reclamada haber cursado la portabilidad de la línea reclamada según y de conformidad a lo establecido en la normativa sectorial, y tampoco acompañó ante la SUBTEL dicha documentación, se estará a lo expuesto por la reclamante, y la reclamada deberá gestionar inmediatamente - en forma interna - la portabilidad de la línea singularizada en la nómina adjunta a la compañía relacionada y no podrá facturar ningún cobro al reclamante durante todo el tiempo que la línea estuvo en su compañía, puesto que ha cursado una portabilidad sin consentimiento del suscriptor. Agrega que cualquier perjuicio que hubiese sufrido la reclamante a consecuencia de los hechos descritos le dará derecho a solicitar la indemnización de perjuicios ante los Tribunales ordinarios de justicia, sosteniendo además que la compañía reclamada deberá permitir el retorno de la línea reclamada sin oponer obstáculo ni objeción alguna, ya que ha sido la reclamada quien en forma unilateral cursó la portabilidad reclamada. Por ello, en la resolución se establece que se acoge parcialmente el reclamo en contra de ENTEL PCS, quien deberá gestionar inmediatamente - en forma interna- la portabilidad de la línea a la compañía **WOM S.A** y no podrá facturar ningún cobro al reclamante durante todo el tiempo que la línea estuvo en su compañía, al haber cursado una portabilidad

f. octubre 12 de 1986



sin consentimiento del suscriptor, debiendo retornar dicha línea telefónica en el mismo estado en que se encontraba en aquella antes de cursar unilateralmente la portación reclamada. Que, agrega, WOM S.A deberá permitir el retorno de la línea telefónica reclamada a la misma situación que se encontraba antes de la portación unilateral, esto es, en las mismas condiciones comerciales en que esta línea telefónica se encontraba y que el plazo para cumplir lo anterior será de 15 días hábiles siguientes, contados desde la la fecha de notificación de esta resolución.

**OCTAVO:** Que, apreciando los antecedentes aportados por la denunciante, y en consecuencia de lo dictaminado por la resolución anteriormente señalada, es posible establecer que la denunciada cometió infracción a la Ley N° 19.496, específicamente a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, al haber portado unilateralmente a la denunciante, sin aviso previo y sin siquiera informale dicha decisión vulnerando las normas que regulan dicha materia, tomando en consideración que la actora renuncia a la portabilidad en tiempo y forma, por lo que se acogerá la denuncia sancionando a la denunciada en la forma que se indicará en los resolutivo de esta sentencia.

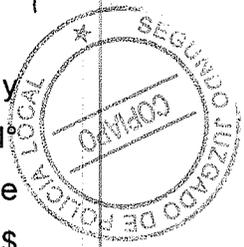
**NOVENO:** Que en virtud de lo anterior, será desechado el argumento de la denunciada en orden a señalar que la conversación sostenida con la denunciante en la que ésta renuncia a la portabilidad no existiría registro, por cuanto en la misma resolución a la que se ha hecho referencia someramente en los considerandos anteriores se refiere a que la denunciada no acompañó a la instancia pertinente documentación que acreditare que cursó la portabilidad de la línea en conformidad a la normativa sectorial.

## II. EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

**DÉCIMO:** Que la parte denunciante por el primer otrosí del libelo y fundado en los mismos hechos que argumenta en la denuncia, demanda civilmente a ENTEL

f. acunte | suite | 87

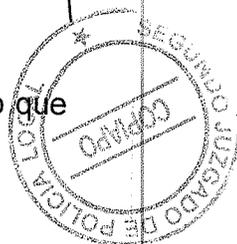
PCS, representada legalmente por doña **ELIANA PINO YÁÑEZ**, cuyo RUT y profesión u oficio desconoce, domiciliados en calle Costanera Sur Mapocho N° 2760, piso 22, Las Condes, Santiago, solicitando se condene a ésta al pago de una indemnización de \$ 5.000.000, que desglosa de la siguiente manera: a) \$ 1.000.000 por concepto de daño material, constituido por los viajes a Copiapó, pérdida de horas medicas y de trabajo y su condición de embarazada; y b) \$ 4.000.000 por daño moral, ya que la única línea que usaba hace mas de 15 años, lo que le provocó daños en toda su vida personal (sic).



**UNDÉCIMO:** Que la demandada en su contestación, señala que no existiría infracción a la Ley N° 19.496, ya que no existiría daño material ni menos moral a la actora, ya que ha actuado conforme a los estándares de una empresa líder en el mercado (sic), además que cumplió con la normativa, ya que se realizó la portabilidad del numero cuando la usuaria contrató el servicio e igualmente realizó el descuento por el equipo, cuando la usuaria se negó a recibirlo, a través de la nota de crédito respectiva y se gestionó la portabilidad con la compañía WOM, pero esta compañía eliminó la solicitud ya que un tercero dese que contestó del celular de la denunciante indicó que ella permanecería en la compañía ENTEL, por lo que no existiría infracción. Por último se refiere la denunciada a la indemnización de perjuicios alegada, señalando que para que ésta proceda los daños deben ser ciertos, directos y probarse, estableciéndose así por la Ley y la jurisprudencia (sic), refiriéndose someramente a dichas características del daño, señalando en definitiva que no procedería ya que la denunciante y demandante civil no aporta pruebas de sus afirmaciones.

**DUODÉCIMO:** Que siendo condenada la demandada por haber incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, corresponde verificar si efectivamente la conducta desplegada por la demandada ocasionó daños y perjuicios a la consumidora. En cuanto a los daños materiales, la consumidora no acompañó prueba alguna que permitan acreditar los daños demandados, como viajes a esta ciudad, perdida de

f. acuntej y elmo / 88



horas medias y de trabajo y en especial de su condición de embarazo, por lo que el pago por ese ítem será rechazado.

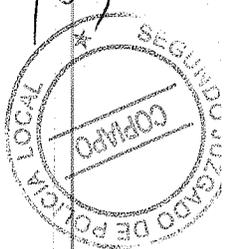
**DECIMOTERCERO:** Que no obstante lo anterior y respecto del daño moral demandado, es preciso señalar que la infracción cometida por la demandada debe haber provocado a lo menos, sensación de frustración, angustia, pena, que si bien es cierto pertenecen al fuero interno de la persona y resulta dificultoso apreciarlas pecuniariamente, es preciso determinar que deben ser indemnizadas y ajustadas conforme a la realidad, toda vez que si la conducta de la demandada no hubiere importado una infracción a la Ley N° 19.496, ello no hubiera conducido a los inconvenientes por los que tuvo que pasar la actora y que derivaron en la presente denuncia y demanda civil.

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 letras a) 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 interpuesta en lo principal de fojas 13 por doña **NATALY GODOY PÉREZ**, cédula de identidad N° 15.871.135-4, domiciliada en calle Isla Picton N° 394, comuna de Caldera, en contra de "**ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**", representada por don **SEBASTIÁN PINEDA**, domiciliados calle Maipú N° 0110, local 105, 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, al haber incurrido en infracción a los artículos 3 letras a) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los

f. Alute, 1 me / 89



Consumidores, tomando en consideración el deber de profesionalidad del proveedor, grado de asimetría de información entre éste y la consumidora y la situación económica del infractor, al haber portado unilateralmente, dejando sin servicio ni líneas telefónicas a la actora, ni respetar la renuncia que había efectuado esta última. 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 contará desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que se **ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña **NATALY GODOY PÉREZ** en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.** representada por don **SEBASTIAN PINEDA**, condenándose a la demandada al pago de **doscientos mil pesos (\$200.000)** por el daño moral que la situación le provocó.

3° Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la ley 19.496 la suma ordenada pagar deberá reajustarse de conformidad a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor desde el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que se pague la indemnización.

4° Que, cada parte pagará sus costas.

**NOTIFÍQUESE**

**Rol N° 7353.-/2018.-/**

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