

**CHILLAN, veinte de Mayo de dos mil diecinueve
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

PRIMERO.- Que, en lo principal de fs. 1 y siguientes, con el complemento de fs. 7 y siguientes, **MARCELA LORETO CONTRERAS CARRASCO**, cédula de identidad N° 10.903.690-0, abogada, con domicilio en Villa Los Poetas calle Vicente Huidobro N° 6, comuna de Chillán, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de la Empresa de Telecomunicaciones con el nombre de fantasía "**WOM S.A.**" rol único tributario N° 78.921.690-8, representado al tenor de lo dispuesto en los artículos 50-C inciso tercero y 50-D del cuerpo legal citado, por **PAULA SANDOVAL ESTUARD**, cédula de identidad N° 16.155.282-8, en su calidad de jefa de local, ambos con domicilio para estos efectos en calle El Roble N° 658, comuna de Chillán, fundada en el hecho de que, hace más de un año, contrató tres líneas telefónicas asociadas a las números 9-71615805, 9-68045629 y 9-71616917, para ser utilizados por hijos sus hijos, los cuales estudian en otra ciudad. Indica que, en junio de 2018 le robaron el teléfono celular a una de sus hijas asociado al número 9-71616917, por lo que solicitó dar de baja la línea de ese número de teléfono y además cambio de plan en las otras dos líneas. Agrega que el pago de la utilización de los servicios de estos números telefónicos los realizó vía internet y con cargo a su cuenta Rut, y que por descuido no pagó oportunamente los cargos del mes de julio y agosto de 2018. El día 04 de septiembre del mismo año, la Empresa demandada le envió un mensaje de texto a su celular que decía textual "**PAGA HOY** y obtén un 50 % de descuento en el

total de tu deuda, pagando a través de www.wom.cl/pagofacil o [comunícate al 223604656](tel:223604656), enlace que siguió, apareciéndole una deuda total de \$ 70.000.-, lo que confirmó llamando al número sugerido. Posteriormente, uno de sus hijos llamó al 103, indicándole un ejecutivo que debía pagar la mitad de la deuda y que el descuento se vería reflejado a fin de mes. Con fecha 7 de septiembre de 2018, le fueron suspendidas las líneas asociadas a los números 9-71615805 y 9-68045629, por lo que se dirigió en forma inmediata a las oficinas de la Empresa Wom en la ciudad de Concepción ubicada en el Mall Costanera Bio Bio, donde interpuso un reclamo, solicitando, además la inmediata reposición del servicio. Dicho requerimiento según se le informó se había ingresado y que se resolvería durante el día, lo que en definitiva no resultó así. También se le indicó que la línea del teléfono robado no estaba dado de baja y que debía pagar el total de esa cuenta para hacerlo, lo que hizo por la suma de \$ 14.000.-. Agrega que, el viernes 07 de septiembre de 2018, recibió un nuevo mensaje para el pago con descuento de lo adeudado, por lo que concurrió a las oficinas de WOM en Chillán, donde pese a la buena disposición de los dependientes de esa oficina, no se le dio solución a su reclamo, es más ni siquiera se había dado de baja la línea asociada al equipo telefónico que le había sido robado, por lo que hasta la fecha de interposición de las presentes acciones, aún le siguen cobrando. A la fecha le siguen llegando mensajes de cobranza por la suma de \$ 58.000.-, y pese haber enviado los comprobantes de pago requeridos, no ha logrado la reposición del servicio, dado que no se ha tenido en cuenta el pago efectuado. Aún continúa con deuda la línea del teléfono robado, tiene deuda además por el mes y medio en que no ha habido servicio, ha sido amenazada de que se le van a eliminar los números 9-71615805 y 9-68045629, no le liberan las líneas para portarlas a otra Empresa, y no puede contratar nuevos planes con la demandada. Pese a que cumplió con las condiciones y obligaciones que le

impone el contrato de prestación de servicio. Por lo que, en razón de lo expuesto y lo dispuesto en la Ley N° 19.496, solicita tener por interpuesta demanda en contra de **WOM S.A.**, acogerlas a tramitación y en definitiva, condenarla a la reposición del servicio, a dar de baja la línea del teléfono robado y tener como crédito a su favor lo pagado por ésta línea desde junio del 2018, a tener por pagado todas las cuentas en los términos ofrecidos por la Empresa, desde el 04 de septiembre del 2018, y al pago de las sumas de \$ 259.800.-, por concepto de daño emergente o patrimonial y que corresponde a \$ 2.400.-, diarios por cada día de suspensión del servicio telefónico de las tres líneas objeto de las presente acciones, y la suma de \$ 2.000.000.-, y por el daño moral sufrido, según especifica en su demanda, con expresa condenación en costas.-

SEGUNDO.- Que, a fs. 47, notificadas las partes se lleva a efecto la audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba decretada por el Tribunal, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil de **MARCELA LORETO CONTRERAS CARRASCO**, y de la apoderada de la parte querellada y demandada de la Empresa de Telecomunicaciones con el nombre de fantasía **WOM S.A.**, abogada, **CECILIA PARDO ARRIAZA**, y en el que, la primera ratifica en todas sus partes la demanda civil deducidas a fs. 1 y siguientes, y su complementación de fs. 7 y siguientes, solicitando sean acogidas, con costas.-

Por su parte, la apoderada de la querellada y demandada, contesta tanto la acción infraccional como la civil, por medio de minuta escrita que se agrega a fs. 23 y siguientes, y por medio de la cual solicita desde ya el completo y total rechazo de las acciones deducidas al tenor de los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho en ella esgrimidos, con costas.-

TERCERO.- Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, procediendo el Tribunal a recibir las pruebas ofrecidas, rindiendo la querellante y demandante, **PRUEBA INSTRUMENTAL**, acompañando los documentos que se agregan de fs. 30 a 46; **AUDIENCIA DE PERCEPCION DOCUMENTAL**, solicita al tenor de lo dispuesto en el artículo 348 bis del Código de Procedimiento Civil, se fije día y hora para el examen de los documentos electrónicos que se encuentran en poder de la querellada y que dicen relación con su reclamo, respuesta del mismo, incluido aquel en se refieren a la querellante como "vieja cacho", pagos de su servicio por las línea telefónicas de marras, gestión realizada para dar de baja el número telefónico 9-71616917, e inspección respecto de los números telefónicos 9-68045629 y 971615805 cuyos usuarios son sus hijos Gabriel y Josefina Corvalán Contreras, cuyas actas de diligencia rolan a fs. 51 y 52; y **OFICIO**, a la Fiscalía de la ciudad de Talcahuano, a fin de que se informe respecto de la investigación por el delito de robo deducidas por Josefina Corvalán Contreras, documento que pese haber sido despacho en dos ocasiones, no se le dio respuesta.-

Por su parte, la querellada y demandada civil ofrece **PRUEBA INSTRUMENTAL**, acompañando con citación y bajo apercibimiento legal, los documentos que se agregan de fs. 14 a 22 de la causa.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, en los hechos, la demanda interpuesta a fs. 1 y siguientes, su complementación de fs. 7y siguientes, la fundamenta la actora en que, hace más de un año, contrató tres líneas telefónicas asociadas a las números 9-71615805, 9-68045629 y 9-71616917, para ser utilizados por sus hijos, quienes estudian en otra ciudad. Indica que, en junio de 2018 le robaron el teléfono celular a uno de ellos, asociado al número 9-71616917, por lo que solicitó dar de baja la línea de ese número de teléfono y cambio

de plan en las otras dos líneas. Agrega que el pago de la utilización de los servicios de estos números telefónicos los realizó vía internet y con cargo a su cuenta Rut, y que por descuido no pagó oportunamente los cargos del mes de julio y agosto de 2018. El día 04 de septiembre del mismo año, la Empresa demandada le envió un mensaje de texto a su celular que decía textual "PAGA HOY y obtén un 50 % de descuento en el total de tu deuda, pagando a través de www.wom.cl/pagofacil o comunícate al 223604656, enlace que siguió, apareciéndole una deuda total de \$ 70.000.-, lo que confirmó llamando al número sugerido. Posteriormente, uno de sus hijos llamó al 103, indicándole un ejecutivo que debía pagar la mitad de la deuda y que el descuento se vería reflejado a fin de mes. Con fecha 7 de septiembre de 2018, le fueron suspendidas las líneas asociadas a los números 9-71615805 y 9-68045629, por lo que se dirigió en forma inmediata a las oficinas de la Empresa Wom en la ciudad de Concepción ubicada en el Mall Costanera Bio Bio, donde interpuso un reclamo, solicitando además la inmediata reposición del servicio. Dicho requerimiento según se le informó se había ingresado y que se resolvería durante el día, lo que en definitiva no resultó así. También se le indicó que la línea del teléfono robado no estaba dado de baja y que debía pagar el total de esa cuenta para hacerlo, lo que hizo por la suma de \$ 14.000.- Agrega que, el mismo viernes 07 de septiembre de 2018, recibió un nuevo mensaje para el pago con descuento de lo adeudado, por lo que concurrió a las oficinas de WOM en Chillán, donde pese a la buena disposición de los dependientes de esa oficina, no se le dio solución a su reclamo, es más ni siquiera se había dado a de baja la línea asociada al equipo telefónico que le había sido robado, por lo que hasta la fecha de interposición de las presentes acciones, aún le siguen cobrando. A la fecha le siguen llegando mensajes de cobranza por la suma de \$ 58.000.-, pese a envío los comprobantes de pago requeridos, no ha logrado la reposición del servicio

dado que no se ha tenido en cuenta el pago efectuado, aún continúa con deuda la línea del teléfono robado, tiene deuda además por el mes y medio en que no ha habido servicio, amenazándola con eliminar los números 9-71615805 y 9-68045629, no se le liberan las líneas para portarlas a otra Empresa, y no puede contratar nuevos planes con la demandada. Pese a que cumplió con las condiciones y obligaciones que le impone el contrato de prestación de servicio, se le ha causado perjuicios económicos patrimoniales. Por lo que, en razón de lo expuesto, solicita tener por interpuestas y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **WOM S.A.**, y acogiéndola, condenarla a la reposición del servicio, a dar de baja la línea del teléfono robado y tener por pagadas todas las cuentas en los términos ofrecido por la Empresa, desde el 04 de septiembre de 2018, y al pago de las sumas de \$ 259.800.-, por concepto de daño emergente o patrimonial y que corresponde a \$ 2.400.-, diarios por cada día de suspensión del servicio telefónico de las tres líneas objeto de las presente acciones, y la suma de \$ 2.000.000.-, y por el daño moral sufrido, según especifica en su demanda, con expresa condenación en costas.-

SEGUNDO.- Que, la Empresa demandada a fs. 23 y siguientes, fundamenta su defensa, haciendo una relación distinta de la situación expuesta por la actora, sosteniendo que al día 04 de septiembre de 2018; la actora tenía vigente tres planes telefónicos, a saber los números 569-71615805, 569-68045629 y 569-71616917, manteniendo una deuda total de \$ 99.599.- correspondiente a las dos primeras líneas, por no haber pagado las tarifas de los meses de julio y agosto de 2018, como lo reconoce la misma demandante en su libelo, por lo que se acogió a la oferta de pagar con el 50% la deuda vigente, ofrecida entre los días 03 y 28 de septiembre de 2018, pagando para ese efecto la suma de \$ 49.800.-, con lo cual se le

activó sólo la línea 569-71616917, a la cual tenía afecta dicha campaña. Sin embargo, el 12 de septiembre de 2018, la actora solicitó se diera de baja la cuenta asociada a dicho número, quedando como pre pago, la que se mantiene activa hasta la fecha. Agrega que, al término de la promoción, con fecha 28 de agosto de 2018, se emitieron las notas de crédito números 1117442 por \$ 4.900.-, 1117441 por \$ 8.927, y las números 1183839 por \$ 11.990.-, 1183836 por \$ 23.981.-, 1183838 por \$ 2.579.-y 1183837 por \$ 22.696.- Sostiene finalmente que, en la actualidad la actora se encuentra sin deuda y con sus tres líneas activas, a saber, 9-71615805 y 9-68045629, con plan telefónico, y 9-71616917, en modalidad pre pago, habiendo realizado la Empresa WOM los descuentos y devoluciones pertinentes, lo que consta en la notas de crédito ya referidas. Termina sosteniendo la parte demandada que, al no existir vulneración de derechos, no puede prosperar la demanda civil interpuesta.-

TERCERO.- Que, la parte demandante acompaña a fs. 5 y 6, aviso de la Empresa de fecha 06 de noviembre de 2018, sobre suspensión del servicio, a fs. 30 y 31, certificado de nacimiento de sus hijos, a fs. 32 y 33, certificado de estudios de los mismos, a fs. 34 a 36 y 38, publicación de la demandada, a fs. 37 a 40, constancia de pago de cuota por \$ 35.972.-, a fs. 41 a 43, avisos de la Empresa, y a fs. 44, comprobante de pago por \$ 58.667.- A su vez, la demandada, acompaña de fs. 17 a 22, seis notas de crédito números 1117442 por \$ 4.900.-, 1117441 por \$ 8.927, y las números 1183839 por \$ 11.990.-, 1183836 por \$ 23.981.-, 1183838 por \$ 2.579.-y 1183837 por \$ 22.696.-

CUARTO.- Que, a fs. 51, se realiza audiencia de percepción documental, respecto de las líneas telefónicas número 569-71615805, a nombre de Gabriel Corvalán Contreras, y número 569-68045629, a nombre de

Josefinal Corvalán Contreras, y a fs. 52, inspección del Tribunal, en el local de la demandada, en rebeldía de la actora.-

QUINTO.- Que, las pruebas aportadas por la parte demandante, no permiten concluir que haya existido negligencia, falla o deficiencia en la prestación de servicios por la Empresa demandada, y tampoco ha acreditado que se le ha causado perjuicios económicos patrimoniales injustos, por el actuar de la demandada, toda vez que, como se sostiene en el libelo de fs. 1 y siguientes y en su complementación de fs. 7 y siguientes, los inconvenientes surgidos en la líneas telefónicas contratadas por la actora, provienen de la falta de pago en las cuentas de los meses de julio y agosto del 2018, como se indica en el punto 4 de la demanda, por lo que, en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre atribuciones de los Juzgado de Policía Local, la prueba y antecedentes se aprecian de acuerdo a las reglas de la sana crítica, estimándose por quien sentencia, que no ha existido responsabilidad infraccional de acuerdo a la Ley N° 19.496, de la demandada, atendido las características del hecho denunciado, y no existiendo infracción a la ley citada, no puede prosperar la acción civil deducida.-

Con lo relacionado, y **VISTOS**, además, lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 15.231, artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, artículos 1, 2, 12, 23 y 50 de la Ley N° 19.496, **SE RESUELVE:**

1.- Que, **no se da lugar** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de fs. 1 y siguientes, complementada a fs. 7 y siguientes, por **MARCELA LORETO CONTRERAS CARRASCO**, cédula de identidad N° 10.903.690-0, abogada, con domicilio en Villa Los Poetas calle Vicente Huidobro N° 6, comuna de Chillán, en contra de la Empresa de Telecomunicaciones con el nombre de fantasía **WOM S.A.**, rol único tributario N° 78.921.690-8, representado por **PAULA SANDOVAL**

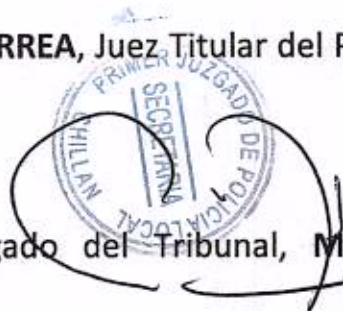
ESTUARD, cédula de identidad N° 16.155.282-8, ambos con domicilio para estos efectos en calle El Roble N° 658, comuna de Chillán, sin costas por haber tenido motivos plausibles para litigar.-

2.- Que, atendido a lo resuelto, se deja sin efecto la medida precautoria de fs. 11, contemplada en el artículo 290 N 4 del Código de Procedimiento Civil, en orden a prohibir la suspensión o desactivación del servicio de los números telefónicos 569-71617805 y 569-68045629.-

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-



Dictada por don **IGNACIO MARIN CORREA**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán.-



Autorizada por la Secretaria Abogado del Tribunal, **MARIELA DAZA MERMOUD**.-

10

1000
2000
3000
4000
5000
6000
7000
8000
9000
10000
11000
12000
13000
14000
15000
16000
17000
18000
19000
20000



10000
11000
12000
13000
14000
15000
16000
17000
18000
19000
20000

Cica - 100

C.A. Chillán -
GHS/Cpr. -

Chillán, veintisiete de septiembre de dos mil diecinueve.

Visto:

Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en los artículos 186 y 227 del Código de Procedimiento Civil y 32 de la Ley 18.287, se confirma la sentencia en alzada de fecha veinte de mayo de dos mil diecinueve.

Regístrese y, en su oportunidad, devuélvase.

R.I.C.: 48 - 2019 Policía Local.-

Guillermo Alamiro Arcos Salinas
MINISTRO(P)
Fecha: 27/09/2019 11:58:12

Solon Rodrigo Viguera Seguel
FISCAL
Fecha: 27/09/2019 13:02:05

Eduardo Alejandro Penafiel Pena
ABOGADO
Fecha: 27/09/2019 11:57:34



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Chillan integrada por Ministro Presidente Guillermo Alamiro Arcos S., Fiscal Judicial Solon Rodrigo Viguera S. y Abogado Integrante Eduardo Alejandro Peñafiel P. Chillan, veintisiete de septiembre de dos mil diecinueve.

En Chillan, a veintisiete de septiembre de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

