Santiago, veintisiete de enero de dos mil veintiséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus fundamentos séptimo al undécimo, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

Primero: Que, en este proceso infraccional, se alza tanto el denunciante como la denunciada en contra de la sentencia que con fecha 22 de marzo de 2023, acogió la querella impetrada en contra de WOM S.A., imponiéndole una multa de 10 unidades tributarias mensuales por haber infringido la Ley N°19.496 por prestar un servicio deficiente sin adoptar medidas de seguridad, y acogió, con costas, la demanda civil deducida, condenando a aquella, al pago de la suma de $500.000 por concepto de daño moral.

En su apelación, la querellante solicita se modifique el fallo impugnado, disponiendo el aumento del monto indemnizatorio, mientras la querellada pide se revoque y se le absuelva o en subsidio que se rebaje la indemnización como la multa impuesta, eximiéndole de las costas.

Segundo: Que el presente proceso se inició mediante querella por la cual la actora denuncia a la compañía de telefonía celular WOM S.A. señalando que el 13 de mayo de 2022 recibió un mensaje de texto en su teléfono, señalando que su petición de portabilidad a WOM S.A. se había realizado con éxito, en circunstancias que nunca realizó solicitud de esa naturaleza, obligándolo a realizar un sinnúmero de gestiones a pesar de las cuales, entre ese día hasta el 15 de mayo, estuvo sin servicio telefónico debido a esta situación, añadiendo que sufrió intentos de fraude en sus bancos, por lo que debió bloquear sus accesos, y concurriendo personalmente a las oficinas de WOM, le informar que un tercero, no autorizado, desde un portal web de Colombia realizó la solicitud de portabilidad.

Por su parte, la querellada reconoce que el 10 de mayo de ese año, recibió la solicitud de portabilidad del número de celular del querellante, al cual, el día 13 de mayo mandó un mensaje avisando del éxito de dicha gestión, y que al desconocer la misma el actor, se dejó sin efecto el trámite, con fecha 18 de mayo de ese año. Justifica tal situación, señalando que esta gestión está regulada por la

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XJXXBSPSCXH

Ley N° 20.471 y corresponde a un proceso automático sin intervención humana, y que al proveedor le corresponde verificar que el solicitante no tenga deudas y su identidad, lo que se hizo, incluso, añade, solicitó el número de su cédula de identidad incluyendo su número de serie, la que fue entregada, de manera que su actuar se sujetó a la regulación del asunto.

Tercero: Que la parte querellante, rindió prueba documental consistente en solicitud de cancelación de portabilidad a fojas 52 realizada el 15 de mayo de 2022, indicando como motivo no haber pedido dicho trámite y haber sido víctima de clonación de datos bancarios. A fojas 53, acompaña copia de correo electrónico remitido por "Google" indicando que se bloqueó un intento de acceso a su cuenta con su contraseña. A fojas 56 se adjunta copia de reclamo ingresado a la página web de Sernac por los hechos de autos; a fojas 57 rola la respuesta de WOM, indicando lamentar lo sucedido e informando que procedieron a la cancelación del requerimiento de portabilidad. A fojas 60, copia de denuncia ingresada en el Ministerio Público, y pantallazos que según explica, dan cuenta de que la solicitud fue efectuada por un tercero en una web de Colombia. A fojas 68, copia de correo electrónico informando el ingreso a la plataforma de la app del banco Falabella. También acompaña su currículum y antecedentes profesionales.

También rindió testimonial que consta a partir de fojas 111 vuelta, en que el señor Sánchez Peralta, da cuenta de la turbación y afectación emocional que esta situación le causó.

Cuarto: que, por su parte, la demandada acompañó documentos consistentes en oficio de Sernac a WOM informando del reclamo a fojas 87, a continuación, a fojas 92 y siguientes, se adjuntan documentos de tramitación de la petición de portabilidad materia de autos, en ella se advierte la Orden de portabilidad al plan que se indica a nombre de la querellante. A fojas 96, rola la solicitud de servicio de fecha 10 de mayo de 2022, en que se indica a la denunciante como peticionaria con un domicilio en Valparaíso y la solicitud de portabilidad y la consulta de vigencia del documento de identidad, indicándose el RUN y el N° de documento. Asimismo, a fojas 105 rola carta de WOM a la

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XJXXBSPSCXH

querellante, informándole que se pudo detectar, que en la especie, un tercero suplantó su identidad, vulnerando los protocolos de la empresa.

Quinto: Que, con el mérito de la prueba rendida, es posible tener por demostrado la efectividad de los hechos denunciados, por lo demás, la propia compañía querellada reconoce que cursó una solicitud de portabilidad del número de teléfono de aquella, que posteriormente detectaron, se trató de una petición formulada por un tercero, quien suplantó la identidad de la denunciante.

Asimismo, conforme se extrae del material de convicción aparejado, es posible establecer que la querellada, tramitó una solicitud de portabilidad que fue solicitada por medios virtuales, a la que dio curso, luego de verificar que los datos de identidad relativos a la cédula de la supuesta solicitante, específicamente, su número de documento, se encontraban vigentes.

Sexto: Que en la querella se le atribuye a la demandada, entre otras, la vulneración al artículo 3 letra de la Ley N°19.496, que indica que entre los derechos de los consumidores, se encuentra "*d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles*"; también el artículo 23 del mismo texto, que expresa que "*Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio*"

De este modo, corresponde ponderar si la conducta establecida de la querellada implica la conculcación a algún de los deberes que establece la legislación mencionada.

Séptimo: Que, por otro lado, la regulación específica de la portabilidad de números telefónicos se encuentra disciplinada por la Ley N° 20.4761 y el Decreto N° 379 de la Subtel.

El artículo 6 del último texto, señala que "*Todo suscriptor o usuario que desee portar su número deberá requerir dicha facilidad a la Proveedora Receptora. Para este efecto, el Requirente deberá presentar su Cédula de*

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XJXXBSPSCXH

Identidad e indicar a la Proveedora Receptora cuál es el o los números que requiere portar". Sin embargo, a la luz del artículo 1° del referido Decreto, aparece que la administración, gestión y operación centralizada del proceso de portabilidad numérica, le corresponde a una persona jurídica, denominada Organismo Administrador de la Portabilidad, que se realiza mediante el denominado Sistema de Gestión de la Portabilidad, que es definido por el mismo decreto, como "*aplicación informática que lleva a cabo todo el proceso de administración, gestión y explotación de la portabilidad numérica a través de los diferentes módulos y cuyo responsable es el OAP*".

Octavo: Que, de este modo, es palmario que el proceso de portabilidad, corresponde a uno de naturaleza técnica, en la cual, al proveedor receptor, como es el caso de la denunciada, le corresponde, a la luz del artículo 6 del reglamento ya citado, verificar la identidad del solicitante, la que, en todo caso, se hace por medio de la aplicación señalada, gestión que, conforme se tuvo por establecido, fue realizada estrictamente por la querellada, que validó la vigencia de la cédula de identidad presentada, de modo que, la acción fraudulenta que un tercero intentó realizar, sobrepasando la exigencia que debía cumplir el querellado

De esta manera, a juicio de esta Corte, no se pude configurar una conducta infraccional, procediendo su absolución y el consecuencial rechazo de la demanda civil.

Por estas consideraciones y atendido, además, lo dispuesto en el artículos 32 de la Ley N° 18.287 y 186 del Código de Procedimiento Civil, **se revoca,** la sentencia de veintidós de marzo de dos mil veintitrés, escrita a fojas 120 y siguientes en cuanto por ella acogió la querella infraccional y demanda civil deducida en contra de WOM S.A., y se declara que se le **absuelve** del denuncio efectuado, y que se **rechaza** la demanda en todas sus partes, sin costas.

Acordada con el **voto en contra** del ministro Martínez, quien estuvo por confirmar la sentencia en alzada, considerando, además de sus propios fundamentos, el reconocimiento efectuado por la querellada a fojas 105, en el sentido de que sus protocolos de seguridad fueron vulnerados por un tercero, lo

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XJXXBSPSCXH

que a juicio del disidente, configura una confesión del deficiente cumplimiento de su deber de otorgar seguridad en el consumo.

Regístrese y devuélvase.

Redactó el ministro Martínez.

N°1731-2023 Policía Local.

Pronunciada por la Décima Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada con los ministros Carolina Vásquez Acevedo, Patricio Martínez Benavides y Claudia Lazen Manzur.

Carolina Soledad Vásquez Acevedo
Ministro
Corte de Apelaciones
Veintisiete de enero de dos mil veintiséis
11:10 UTC-3

Patricio Esteban Martínez Benavides
Ministro
Corte de Apelaciones
Veintisiete de enero de dos mil veintiséis
11:08 UTC-3

Claudia Andrea Lazen Manzur
Ministro
Corte de Apelaciones
Veintisiete de enero de dos mil veintiséis
09:35 UTC-3

Lorena Margot Abarca Delgado
Ministro de Fe
Corte de Apelaciones
Veintisiete de enero de dos mil veintiséis
11:12 UTC-3

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XJXXBSPSCXH

Pronunciado por la Decimotercera (zoom) Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Carolina Soledad Vasquez A., Patricio Esteban Martinez B., Claudia Lazen M. Santiago, veintisiete de enero de dos mil veintiseis.

En Santiago, a veintisiete de enero de dos mil veintiseis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XJXXBSPSCXH