

Santiago, veintitrés de febrero de dos mil veintiséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de su motivo primero que se elimina.

Y se tiene en su lugar y además presente:

Primero: Que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) en ejercicio de sus facultades y obligación impuesta por el artículo 58 inciso primero de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, presentó requerimiento contra la empresa WOM, por infracción a los artículos 23 inciso primero y 28 letra B de la Ley N°19.496, denunciando que: *“el 25 de mayo de 2022, el consumidor Carlos Urrutia Barahona, solicitó al proveedor el bloqueo de llamadas, mensajes de texto y WhatsApp, bajo el número que se individualiza, recibiendo respuesta de bloqueo el 27 de mayo del mismo año.”*

Se agrega que el 9 de junio de 2022 se ingresó al Servicio un aviso de incumplimiento del consumidor contra la empresa WOM, puesto que, a pesar de la solicitud señalada, al mes de junio de dicho año, aún recibía comunicaciones de la empresa de telefonía celular, de carácter promocional o publicitaria.

En concreto, la denuncia tiene como fundamento la alegación formulada ante SERNAC por un consumidor que informa que, pese a haber solicitado, mediante la plataforma “No Molestar” de ese Servicio, el bloqueo de su teléfono móvil para no seguir recibiendo comunicaciones o publicidad de parte de la empresa WOM, no se dio cumplimiento a ello por ésta, ya que desde el 25 de mayo y hasta al menos el 9 de junio de 2022, WOM continuó enviando propaganda y ofertas promocionales al consumidor.

Segundo: Que, la empresa denunciada alega falta de legitimación activa de SERNAC para accionar conforme el interés general de los consumidores en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley N°19.496, toda vez que no existe una conducta reiterada infractora de normas o principios establecidos en la referida ley, no hay habitualidad en la comisión de la infracción denunciada; no existe una afectación del interés general de los consumidores, como tampoco responsabilidad o negligencia infraccional atribuible a WOM, puesto que no se habría verificado ningún hecho o acto que pueda calificarse como incumplimiento de la norma.

Tercero: Que, en relación con la falta de legitimidad activa reclamada por la denunciada, cabe tener presente lo dispuesto en el artículo 58 inciso primero de la Ley N°19.496, que señala: *“El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas*



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

Código: BPUQBVGTCT

que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.”

Al efecto, cabe tener presente que la legitimación activa para accionar en protección del interés general de los consumidores implica que dicha acción cuente con ciertas características propias, que incluyen la masividad potencial que puede afectar a un grupo de consumidores. Lo que involucra atender a un criterio cualitativo que dice relación con la protección de los consumidores como grupo abstracto. En el caso de autos, se configuraría mediante una falta al deber de profesionalidad por un actuar negligente del proveedor, puesto que a pesar de haber tomado conocimiento del ejercicio del derecho de suspensión de comunicaciones publicitarias y promocionales no deseadas ejercidas por el consumidor, WOM insistió en el envío de tales comunicaciones, como aparece de la prueba rendida en autos, lo que finalmente respondería a una situación de habitualidad, afectando potencialmente los intereses de la sociedad en su conjunto, siendo el SERNAC el legitimado activo llamado a velar por el cumplimiento de la ley del consumidor, conforme un análisis armónico de sus artículos 58 inciso segundo letra g) y 50, de los que se desprende que corresponde a dicho servicio velar por la protección de los intereses generales de los consumidores, estando facultado para ejercer las acciones que el legislador le ha otorgado, todo lo cual lleva a rechazar la alegación de falta de legitimación activa y de interés general de los consumidores.

Cuarto: Que, de la prueba rendida en autos, aparecen diversos mensajes de texto dirigidos al consumidor reclamante, entre mayo y hasta el 9 de junio de 2022, emanados de la plataforma <https://web.wom.cl>, sin que la denunciada, lograra desvirtuar tal hecho, puesto que los antecedentes incorporados por esa parte, sólo dan cuenta de haber cursado la solicitud de bloqueo pero, ninguno de ellos demuestra que efectivamente aquellos mensajes recibidos con posterioridad a la denuncia del consumidor, no hayan emanado del proveedor, atendido especialmente, el tenor de dichos mensajes, los que reflejan promociones, ofertas y publicidad de la empresa WOM, dirigidos al denunciante, a saber: *“viernes 27 de mayo de 2022: Hasta el martes 31/05! Todas tus recargas desde \$1.000 incluyen GIGAS ILIMITADOS por 10 días. Recarga por cualquier medio o en <https://wom.cl/recargas/>”; “Plan exclusivo para tí! ¡Paga \$5.593 x 3 meses en Plan 50GB +500 Minutos + RRSS y Música Libre! Solicítalo en <https://web.wom.cl/50GB>”; jueves, 9 de junio de 2022 “Obtén 3 GIGAS por 5 DIAS en todas tus recargas desde \$1.000 hasta el 11/06. Recarga por cualquier medio o en <https://wom.cl/recreagas/>.”*



Lo anterior da cuenta que la empresa WOM, en definitiva, no dio cumplimiento a la prohibición de enviar publicidad o comunicaciones promocionales establecidas en los artículos 23 y 28 B de la Ley N°19.496, infringiendo de esta manera dichas normas, por lo que corresponde acoger la denuncia infraccional deducida por SERNAC en contra de la empresa WOM.

Por lo razonado y atendido lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de diecisiete de marzo de dos mil veintitrés, escrita a fs. 146 y siguientes y en su lugar, se declara que se rechaza la alegación de falta de legitimación activa y **se condena** a la empresa WOM al pago de una multa de 50 UTM, por infringir lo dispuesto en los artículos 23 y 28 B de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

Redacción de la ministra (s) Ma. Alejandra Rojas Contreras.

Regístrese y devuélvase.

N°2006-2023 Policía Local

Pronunciado por Decimocuarta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, integrada por los ministros señor Juan Ángel Muñoz López, ministra (s) señora María Alejandra Rojas Contreras y abogado integrante señor Jorge Benítez Urrutia.



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

Código: BPUQBVTCT

Pronunciado por la Decimocuarta (zoom) Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Juan Angel Muñoz L., Ministra Suplente Maria Alejandra Rojas C. y Abogado Integrante Jorge Benitez U. Santiago, veintitres de febrero de dos mil veintiseis.

En Santiago, a veintitres de febrero 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: BPUQBVGTCT