



Declaración Final

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES & PERSONA NATURAL
(2020)

03 de mayo de 2023

PUNTO NACIONAL DE CONTACTO DE CHILE, DIVISIÓN DE CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE |
SUBSECRETARÍA DE RELACIONES ECONÓMICAS INTERNACIONALES

DECLARACIÓN FINAL "Empresa de Telecomunicaciones" & "Persona Natural"

Contenido

I. Introducción	2
II. Partes	2
a) Identificación de la solicitante	2
b) Identificación de la empresa.....	2
III. Cuestiones suscitadas	2
a) Resumen de la solicitud de revisión	2
b) Resumen de la respuesta de la empresa.....	3
IV. Evaluación del PNC sobre la instancia específica	3
a) Cuestiones preliminares	3
b) Evaluación inicial.....	3
V. Conclusión	4
a) Observaciones y Recomendaciones del PNC	4

I. Introducción

1. El Punto Nacional de Contacto de Chile (PNC) para las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (Líneas Directrices), radicado en la División de Conducta Empresarial Responsable de la Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales (SUBREI), realiza por este acto su Declaración Final.
2. La Declaración Final describe el proceso y los resultados del análisis de la instancia específica, a la que se refiere. Está basada en la información recibida de las partes y las gestiones realizadas por el PNC. Si hubo información confidencial presentada ante el PNC en el curso del procedimiento, ella no ha sido revelada en esta declaración. Según las reglas de procedimiento del PNC chileno, éste siempre redactará una declaración final, la cual es pública, sea que haya sido precedida o no de una Declaración Inicial o buenos oficios.
3. La Declaración Final marca el cierre del procedimiento ante el PNC, sin perjuicio de que pueda haber una etapa de seguimiento.

II. Partes

a) Identificación de la solicitante

4. Persona natural que compró un equipo móvil a la empresa (la solicitante), el cual no le fue entregado oportunamente.

b) Identificación de la empresa

5. Empresa del rubro de las telecomunicaciones dedicada a proveer servicios de telefonía e internet móvil y a la venta de equipos móviles (la empresa).

III. Cuestiones suscitadas

a) Resumen de la solicitud de revisión

6. Con fecha 16 de noviembre de 2020, la persona natural requirente presentó una solicitud de revisión ante el PNC, que identifica presuntos incumplimientos a las Líneas Directrices, en su capítulo VIII. Intereses de los consumidores. En conformidad a lo informado por la parte solicitante, los presuntos incumplimientos citados se refieren al aplazamiento en la devolución del dinero del pago, por retraso en la entrega del producto. Señala que la empresa, por medio de sus operadores, había cambiado muchas veces su respuesta sobre los plazos para devolver el dinero. Se hicieron dos denuncias al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y una a la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), acogiéndose el reclamo hecho por la solicitante. Los plazos establecidos para devolver el dinero por las instituciones mencionadas, pese a ser reconocidos por la empresa, no fueron respetados.
7. Además, la solicitante insistió en varias ocasiones, por distintos canales, para acelerar la solución de su caso con la empresa. Estos canales fueron: SUBTEL, SERNAC, Juzgado de Policía Local (JPL) de Casablanca, Twitter, WhatsApp y LinkedIn.
8. En su solicitud de revisión, la solicitante identifica presuntos incumplimientos por parte de la empresa, a las siguientes recomendaciones de las Líneas Directrices:

Capítulo VIII. Intereses de los consumidores.

9. Los resultados esperados por la solicitante, mediante los procedimientos del PNC, según lo señalado en su presentación, son los siguientes:

1. Devolución del dinero del pago e indemnización por daño moral, por todas las molestias ocasionadas y tiempo perdido.
2. Reglamentación de la política de atención de clientes, ya que no permite un diálogo fluido con la empresa.
3. Responsabilización y regularización de todos los casos de reclamos que se constatan en Twitter, SERNAC y SUBTEL.

10. Con posterioridad a la presentación de la solicitud, el PNC mantuvo comunicación con la solicitante y el SERNAC. El 29 de enero de 2021, la solicitante informó al PNC que había recibido la devolución del dinero por parte de la empresa.

b) Resumen de la respuesta de la empresa

11. No se notificó a la empresa, en vista de que ocurrió la devolución del dinero pagado, satisfaciéndose el interés principal de la solicitante.

IV. Evaluación del PNC sobre la instancia específica

a) Cuestiones preliminares

12. La cuestión preliminar es si el PNC de Chile es competente para conocer del asunto. Para determinar aquello se requiere verificar dos requisitos: (1) que la empresa requerida sea una empresa multinacional (EM), y (2) que los supuestos incumplimientos hayan ocurrido en territorio chileno o que, ocurriendo en país extranjero sin PNC, la empresa multinacional sea chilena.

13. Respecto al primer requisito, la empresa requerida es de carácter multinacional debido a que tiene entidades en distintos países y puede coordinar sus actividades en todas ellas. De modo que, se cumple el primer requisito.

14. En cuanto al segundo requisito, los supuestos incumplimientos a las Líneas Directrices ocurrieron en territorio chileno. De esta forma, se cumple el segundo requisito y, con ello, el PNC Chileno es competente para conocer del asunto.

b) Evaluación inicial

15. Para determinar si la cuestión planteada merece mayor consideración, el PNC debe establecer si la cuestión es de buena fe y si está en relación con las Líneas Directrices. En ese contexto, el PNC tiene en cuenta los criterios siguientes:

1. La identidad de la parte afectada y su interés en la instancia.
2. Si la cuestión planteada en la solicitud es significativa y está justificada.
3. Si pareciera existir una conexión entre las actividades de la empresa y la cuestión planteada en la instancia específica.
4. La pertinencia de la legislación y procedimientos concurrentes al caso, incluyendo las resoluciones judiciales.
5. De qué manera cuestiones similares o las mismas del caso en particular han sido o están siendo, tratadas en otros procesos locales o internacionales.

6. Si la revisión de la instancia específica contribuirá al objeto y la eficacia de las Líneas Directrices.
16. Respecto del primer criterio, el principal interés de la solicitante era obtener la devolución del dinero pagado, lo que ha sido verificado, según lo informado por la misma parte. De modo que la solicitante ya no tiene un interés en la instancia, no cumpliéndose con este primer criterio de admisibilidad.
17. En cuanto al segundo criterio, no se vislumbra que la cuestión planteada sea significativa. Esto, en razón de que el caso planteado resulta de un asunto particular de la solicitante y no necesariamente de una práctica generalizada que afecte a la totalidad o a una parte importante de los consumidores de la empresa. Este caso es, entonces, más apropiado a la competencia de instituciones como SERNAC o SUBTEL. Por tanto, no se cumple con el segundo criterio de admisibilidad.
18. En relación al sexto criterio, se considera que la revisión de la cuestión planteada no contribuiría al objeto y la eficacia de las Líneas Directrices. Esto, porque la solicitante ya consiguió una solución a la cuestión planteada y debido a que se trata de un caso particular y no de un colectivo de consumidores. En consecuencia, tampoco se cumple con este sexto criterio de admisibilidad.

V. Conclusión

19. En virtud de lo anterior, el PNC concluye que la cuestión planteada no merece mayor consideración. Por consiguiente, se emite esta Declaración Final, dando término a la instancia específica y formulando recomendación a las empresas del sector.

a) Observaciones y Recomendaciones del PNC

20. El PNC recomienda a las empresas de telefonía móvil que operan en Chile, facilitar el acceso de los consumidores a los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos y a medidas de reparación, fáciles de utilizar, rápidas y eficaces, sin costos ni cargas innecesarias (Recomendación N°3 del capítulo VIII. Intereses de los consumidores de las Líneas Directrices).

De acuerdo a las Líneas Directrices, si el PNC considerara que, en función de los resultados de su evaluación inicial, sería injusto identificar públicamente a una parte en una declaración respecto de su decisión, podrá redactar la declaración de tal manera que se proteja la identidad de la parte.

Si el PNC ofrece sus buenos oficios o bien, en su Declaración Final, hace recomendaciones a la empresa, ello en ningún caso debe interpretarse como una afirmación del PNC de que la multinacional requerida haya incumplido las Líneas Directrices.

Las Líneas Directrices señalan que durante el desarrollo del procedimiento se mantendrá la confidencialidad del mismo. La información y las opiniones proporcionadas durante los procedimientos se mantendrán bajo confidencialidad, salvo que la parte en cuestión diese su consentimiento para la divulgación de tal información u opiniones o cuando la no divulgación resultara contraria a las disposiciones establecidas en la legislación nacional.

En conformidad al principio de transparencia que rige las funciones del PNC, las declaraciones finales se publican en el sitio web del PNC y son traducidas al inglés,

informadas y enviadas al Grupo de Trabajo de la OCDE sobre Conducta Empresarial Responsable.

Antes de que se emita la Declaración Final, se otorga a las partes la oportunidad de hacer comentarios sobre el borrador de ésta, teniendo presente que la redacción de la declaración es siempre responsabilidad del PNC, quien definirá la versión final del documento.

Felipe Henríquez Palma

Punto Nacional de Contacto de Chile para las Directrices OCDE
Jefe, División de Conducta Empresarial Responsable – SUBREI

FHP/VMG/BPB
PNC Chile