

SENTENCIA DEL 2 DE AGOSTO DEL 2006, No. 7

Decisión impugnada: Del Cuerpo Colegiado No. 62-04, homologada por el Consejo Directivo del INDOTEL, el 14 de octubre del 2004.

Materia: Civil.

Recurrente: Verizon Dominicana, C. por A.

Abogados: Licdos. Brenda Recio, Juan Mesa y Marcos Peña.

Recurrida: Adonis Ruiz Mella.

Dios, Patria y Libertad

En Nombre de la República, la Suprema Corte de Justicia, regularmente constituida por los Jueces Jorge A. Subero Isa, Presidente de la Suprema Corte de Justicia; Rafael Luciano Pichardo, Primer sustituto de Presidente; Eglys Margarita Esmurdoc, Segundo Sustituto de Presidente; Hugo Álvarez Valencia, Juan Luperón Vásquez, Margarita A. Tavares, Julio Ibarra Ríos, Enilda Reyes Pérez, Dulce Ma. Rodríguez de Goris, Julio Aníbal Suárez, Víctor José Castellanos Estrella, Ana Rosa Bergés Dreyfous, Edgar Hernández Mejía, Darío O. Fernández Espinal, Pedro Romero Confesor y José Enrique Hernández Machado, asistidos de la Secretaria General, en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, hoy 2 de agosto de 2006, años 163° de la Independencia y 143° de la Restauración, dicta en audiencia pública, la siguiente sentencia:

Sobre el recurso de apelación interpuesto por Verizon Dominicana, C. por A., sociedad comercial organizada y existente de conformidad con las leyes de la República Dominicana, con su domicilio social establecido en el edificio marcado con el núm. 1101 de la Avenida Abraham Lincoln, en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, debidamente representada por la directora del departamento legal, Licda. Wanda Perdomo Ramírez, dominicana, mayor de edad, casada, abogada, cédula de identidad y electoral núm. 001-0105774-3, domiciliada y residente en esta ciudad de Santo Domingo contra la decisión núm. 869-04, adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 62-04, homologada por el Consejo Directivo del INDOTEL, el 14 de octubre del 2004, mediante Resolución de Homologación núm. 869-04, sobre recurso de queja núm. 1626;

Oído al alguacil de turno en la lectura del rol;

Oído al alguacil llamar a las partes, la recurrente Verizon Dominicana, C. por A., y el recurrido Adonis Ruiz Mella;

Oído a la Licda. Brenda Recio por sí y por los Licdos. Juan Mesa y Marcos Peña, en representación de la parte recurrente Verizon Dominicana, C. por A.;

Oído al señor Adonis Ruiz Mella en sus generales decir ser dominicano, mayor de edad, casado, agrimensor, cédula de identidad y electoral núm. 001-0371467-1, domiciliado y residente en la calle Arboleda núm. 7, Prados del Lucerna, de Santo Domingo;

Oído a los abogados de la parte recurrente solicitar a la Corte, la audición de dos expertos de Verizon Dominicana, C. por A., para explicar como se realizan estas llamadas;

Oído al Magistrado Presidente preguntar al recurrido Adonis Ruiz Mella si esta de acuerdo que vengan esas personas;

Oído al recurrido Adonis Ruiz Mella responder "yo tengo mis razones para explicar";

Oído al Magistrado Presidente informar que se va a permitir la audición de uno de ellos para que el tribunal pueda estar más edificado;

Oído a Luis Julián, empleado de Verizon Dominicana, C. por A., en sus generales decir, ser dominicano, mayor de edad, casado, ingeniero de sistema, cédula de identidad y electoral núm. 001-0729261-7, domiciliado y residente en la Avenida República de Colombia, Residencial Milenium, Edificio 7 apto, B-2 de Santo Domingo;

Oído al Magistrado Presidente preguntar al técnico Luis Julián, si tiene conocimiento de la

situación que aqueja a este usuario de Verizon Dominicana, C. por A., del tipo de queja de que se trata y si, ha habido fraude o consumo no autorizado?

Oído al técnico Luis Julián responder, lo que sucede es que los clientes usan servicios de Internet de representantes que le ofrecen servicios premium gráfico, juegos, le ofrecen opciones, entran al programa; es una llamada de larga distancia, el usuario abre una página que genera una con la llamada; el acceso a Internet es independiente de llamada de larga distancia y una llamada de Internet se accesa a un servicio que genera un cargo adicional; Oído al Magistrado Presidente preguntar al técnico Luis Julián, si se necesita tener conocimiento, habilidades o destreza fuera del común para poder acceder a estos servicios y se generen estos cargos;

Oído al técnico Luis Julián responder, no hay que tener conocimientos especializados de parte del usuario;

Oído al Magistrado Presidente preguntar ¿no hay en el menú alguna advertencia de que acceder a este servicio genera algún costo? ¿En el caso específico del señor, había una advertencia? ¿quien es beneficiario del cobro de esa llamada?;

Oído al técnico Luis Julián responder, generalmente si; el contenido no lo ofrece Verizon Dominicana, C. por A.; el que ofrece el servicio, de este caso particularmente no puede decir nada;

Oído a la Magistrada Eglys Margarita Esmurdoc, preguntar, en el contrato que firma el usuario se hace esa advertencia?

Oído al técnico Luis Julián responder, no sabría decirle, en cuanto al contrato de Internet no está contemplado, el Internet es completamente abierto;

Oído al magistrado Julio Aníbal Suárez preguntar, muchas veces llegan propagandas y por equivocación se da a aceptar?

Oído al técnico Luis Julián, responder, es probable que suceda;

Oído al Magistrado Presidente preguntar si en, el Internet flex o normal esa información viene en inglés o español, si conforme a su experiencia es normal que el usuario acepte un servicio por error que de lugar a cargos, si un ciudadano normal o corriente podría caer en ese error;

Oído al técnico Luis Julián responder, se ofrece una fotografía que la gente lo ve y sabe lo que ofrece; debería venir en idioma español, en mi experiencia particular no cometería ese error por la experiencia que tengo;

Oídos a los abogados de la parte recurrente preguntar, una vez en este programa, si lo acepta se hace repetitivo?;

Oído al técnico Luis Julián responder, se puede dar este caso;

Oído al recurrido Adonis Ruiz Mella, exponer a la Corte era ver fotos, traté de entrar, no me dio ninguna información, perdí interés, ese servidor si estás viendo periódicos le llega información sesenta veces, de repente tumba el servidor local y se instala, fue el caso que sucedió conmigo;

Oído al Magistrado Presidente preguntar al recurrido Adonis Ruiz Mella, ¿si estaba consciente de que cuando hizo clip se estaba generando cargo adicional?

Oído al recurrido Adonis Ruiz Mella responder, no estaba consciente de que se iba a generar cargo adicional; entendí que como se podía entrar sin tarjeta de crédito, no pensé que se podía generar cargo adicional, lo único adicional que he hecho es bajar canciones o películas;

Oído al Magistrado Presidente preguntar al recurrido Adonis Ruiz Mella, ¿cual beneficio recibió al hacer clip?;

Oído al recurrido Adonis Ruiz Mella responder, no obtuve ningún beneficio, el asunto habla de pornografía, acepto haber entrado la primera vez por error, no nueve o diez cargos;

Oído al Magistrado Presidente preguntar al recurrido Adonis Ruiz Mella, que tiempo tiene usando Internet, que cuál es su profesión, si ratifica que fue un error de su parte acceder y si estaba consciente de que al entrar iba a generar cargos adicionales;

Oído al recurrido Adonis Ruiz Mella responder, tengo alrededor de un año; soy agrónomo; tengo Internet normal; hago trabajos de topografía, entro en Internet, leo los periódicos, mi hija investiga; entendí que no iba a generar cargo adicionales por que me dijo que podía entrar sin tarjeta de crédito;

Oído a los Licdos. Brenda Recio y Marcos Peña, en representación de la parte recurrente Verizon Dominicana, C. por A., concluir: “Primero: Que se acojan en todas sus partes las conclusiones vertidas en el recurso de apelación interpuesto por Verizon Dominicana en contra de la decisión No. 869-04 y por vía de consecuencia rechazar la reclamación original presentada por el señor Adonis Ruiz Mella; Segundo: Ordenar al señor Adonis Ruiz Mella al pago de los montos debidos a la fecha a Verizon Dominicana y; Tercero: Revocar la decisión No. 869-04 dictada por el Cuerpo Colegiado 62-04 de INDOTEL”;

Oído al recurrido Adonis Ruiz Mella concluir de la manera siguiente: AÚnico: Estoy de acuerdo de que se mantenga la decisión de Indotel, no llegué a pagar el servicio a Codetel”; La Corte, luego de deliberar decide: AÚnico: Se reserva el fallo para ser pronunciado en una próxima audiencia”;

Resulta que con motivo del recurso de queja núm. 1626 interpuesto ante el Indotel por Verizon Dominicana, C. por A., el Cuerpo Colegiado núm. 62-04, adoptó la decisión núm. 869-04, homologada por el Consejo Directivo del INDOTEL, el 14 de octubre de 2004, cuya parte dispositiva establece: “Primero: Acoger, en cuanto a la forma, el presente recurso de queja (RDQ) No. 1626, presentado por el usuario titular señor Adonis Ruiz Mella, por haber sido interpuesto conforme a la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y el Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; Segundo: En cuanto al fondo, acoger, por los motivos anteriormente indicados el presente recurso de queja (RDQ) No. 1626, presentado por el usuario titular señor Adonis Ruiz Mella, y en consecuencia, disponer la acreditación por parte de la prestadora Verizon Dominicana, C. por A., a favor del reclamante de la suma de novecientos cincuenta y ocho pesos con cincuenta y ocho centavos (RD\$958.58) con todas sus consecuencias legales”;

Resulta, que no conforme con esta decisión, la Prestadora de Servicios Verizon Dominicana, C. por A., interpuso contra la misma formal recurso de apelación por ante la Suprema Corte de Justicia;

Resulta, que por auto de fecha 4 de febrero del 2005, el Magistrado Juez Presidente de la Suprema Corte de Justicia, fijó la audiencia del día 15 de marzo del 2005, para conocer en audiencia pública del recurso de apelación antes mencionado;

Resulta, que la audiencia del 15 de marzo del 2005 la parte recurrente, Verizon Dominicana, C. por A., concluyó de la manera en que aparece copiada precedentemente;

Considerando, que la recurrente fundamenta su recurso de apelación en los siguientes alegatos que: Ala investigación de Verizon Dominicana, C. por A., determinó que las llamadas realizadas se produjeron por conexiones al Internet mediante las cuales el usuario es voluntariamente sacado del servido local y conectado a un servidor internacional el cual genera una llamada de larga distancia internacional; que Verizon Dominicana, C. por A., tiene un doble derecho a cobrar al cliente lo facturado, en primer lugar, el servicio de Internet se cobra el monto correspondiente al servicio local medido (en el caso de clientes que no tienen planes con minutos libres), en segundo lugar, el monto correspondiente a las llamadas de larga distancia internacional; que en las conexiones a Internet el usuario

voluntariamente acepta los términos y condiciones del operador de la página, quien entra en un contrato con el cliente cuando este acepta navegar contra el pago de una suma de dinero, cóbrese esta con cargo a una tarjeta de crédito, donde el banco emisor funge como intermediario, o cóbrese esta a una línea telefónica donde Verizon Dominicana, C. por A., funge como intermediaria; que en este tipo de caso no existe un deber de parte de la prestadora de informar de dicha desconexión al servidor local producto de que Verizon Dominicana, C. por A., no tiene ni puede tener conocimiento de las informaciones acordadas, almacenadas o transmitidas entre el titular y el operador de una página electrónica a los fines de no mermar los principios de la autonomía de la voluntad y de libertad de contratación, así como los derechos a la privacidad y al honor que le asiste a todo usuario de servicios de telecomunicaciones; que el usuario, por lo tanto, al adquirir el uso del servicio, es quien asume los riesgos propios de ese contrato, entre los que se encuentra al monto facturado conforme a la tarifa a la que él se ha obligado; que Verizon Dominicana, C. por A., por no formar parte integral de ese contrato, queda excluido de la transacción así como de todas las posibles reclamaciones que provengan del contrato y de su relación con éste, Verizon Dominicana, C. por A., se transforma así sólo en un intermediario entre quien ofrezca un servicio y quien lo utiliza, el derecho al que Verizon Dominicana, C. por A., no renuncia y que se deriva del contrato con el usuario, es el derecho a percibir el pago correspondiente por el servicio de telecomunicaciones prestadas, en este caso, la renta por el servicio de Internet y los minutos de uso o conexión”;

Considerando, que en relación con los alegatos expuestos por la parte recurrente el Cuerpo Colegiado apoderado, luego del examen de los documentos, consignó en la decisión apelada: Aque cuando un usuario se conecta a la red de Internet a través de una conexión telefónica, la forma de tasar el servicio siempre será el mismo, dependiendo del plan seleccionado por el usuario para el acceso al servicio, y corresponde a la prestadora probar que el usuario fue advertido de que en adición al pago del servicio del Internet se le cobraría un cargo por la conexión que realizaría, lo que no probó la prestadora; que los cargos cuestionados tampoco constituyen servicio telefónico, sino que son servicio de un portal de Internet del cual no es propietaria la prestadora, no habiendo tampoco presentado motivos del porqué debe cobrar los mismos en caso de que probará haberlas suministrados, ya que el argumento de que existe una desconexión local y se sustituye por conexión internacional, tampoco soporta análisis lógico ni legal, ya que la conexión local, según informe técnico siempre debe mantenerse, ya que de lo contrario se caería la conexión de Internet, motivos por los cuales este cuerpo colegiado entiende que existiendo otro modo de cobro más efectivo para este tipo de servicio, tales como tarjetas de crédito, sorprende que quiera hacerse de este modo, máxime cuando existen tantas imprecisiones que impiden acoger las prestaciones de la prestadora; que es deber de la prestadora en este caso, probar fuera de toda duda, no solamente que el número telefónico del usuario fue donde se originó la conexión que generó los cargos cuestionados, sino que además debe probar que ese usuario realizó el consumo con pleno conocimiento de causa, en el sentido de que al momento de desconectarse del servidor local, como alega la prestadora, fue advertido no solamente de que generaría nuevos cargos, sino que se le informara en que forma y bajo que base tarifaria serían facturados los minutos usados a partir de dicha desconexión, lo cual es obligatorio al tenor de lo contenido en la letra F, artículo del Reglamento para la solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de comunicaciones, no habiendo evidencia de que la prestadora hiciera dicha advertencia y cumpliera con dicho reglamento”;

Considerando, que esta Corte luego de ponderar las declaraciones vertidas en la audiencia, las conclusiones de las partes y los documentos del expediente entiende justo y

fundamentado en prueba legal lo apreciado por el órgano que conoció del asunto y decide acoger o hacer suyos los motivos citados precedentemente en la decisión recurrida y ratificarla en todas sus partes;

Considerando, que por tratarse de esta materia no procede la condenación en costas.

Por tales motivos y vistos los documentos del expediente, la Ley núm. 153-98 General de Telecomunicaciones del 27 de mayo de 1998, el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y la Resolución de la Suprema Corte de Justicia del 17 de mayo del 2004.

Resuelve:

Primero: Declara bueno y válido en la forma, el recurso de apelación interpuesto por Verizon Dominicana, C. por A., contra la decisión núm. 869-04 adoptada por el Cuerpo Colegiado núm. 62-04, homologada por el Consejo Directivo del INDOTEL el 14 de octubre del 2004, mediante Resolución núm. 869-04, sobre recurso de queja núm. 1626;

Segundo: En cuanto al fondo, confirma en todas sus partes la referida resolución.

Firmado: Jorge A. Subero Isa, Rafael Luciano Pichardo, Eglys Margarita Esmurdoc, Hugo Álvarez Valencia, Juan Luperón Vásquez, Margarita A. Tavares, Julio Ibarra Ríos, Enilda Reyes Pérez, Dulce Ma. Rodríguez de Goris, Julio Aníbal Suárez, Víctor José Castellanos Estrella, Ana Rosa Bergés Dreyfous, Edgar Hernández Mejía, Darío O. Fernández Espinal, Pedro Romero Confesor y José E. Hernández Machado. Grimilda Acosta, Secretaria General.

La presente sentencia ha sido dada y firmada por los señores Jueces que figuran en su encabezamiento, en la audiencia pública del día, mes y año en él expresados, y fue firmada, leída y publicada por mí, Secretaria General, que certifico.

www.suprema.gov.do