
Sentencia impugnada: Cámara Civil, Comercial y de Trabajo de la Corte de Apelación de Barahona, del 28 de diciembre de 2015.

Materia: Civil.

Recurrente: Jorge Alnides Vásquez Pérez.

Abogado: Dr. Apolinar Montero Batista.

Recurrido: Compañía Dominicana de Teléfonos, S. A. (Claro).

Abogados: Licdos. Ernesto V. Raful y Ney Omar de la Rosa Silverio.

Juez ponente: Mag. Samuel Arias Arzeno.

EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA

La PRIMERA SALA DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA, competente para conocer de los recursos de casación en materia civil y comercial, regularmente constituida por los jueces Pilar Jiménez Ortiz, presidente, Justiniano Montero Montero, Samuel Arias Arzeno y Napoleón R. Estévez Lavandier, asistidos del secretario general, en la sede de la Suprema Corte de Justicia, ubicada en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, en fecha **28 de octubre de 2020**, año 177° de la Independencia y año 157° de la Restauración, dicta en audiencia pública, la siguiente sentencia:

En ocasión del recurso de casación interpuesto por el señor Jorge Alnides Vásquez Pérez, dominicano, mayor de edad, casado, Lic. en Contabilidad, titular de la cédula de identidad y electoral núm. 018-0034780-7, domiciliado y residente en el apto. 1-E, edificio núm. 1, urbanización Villa Progreso, carretera Barahona-La Guazara de la ciudad y provincia de Barahona, República Dominicana, quien tiene como abogado constituido y apoderado al Dr. Apolinar Montero Batista, dominicano, mayor de edad, titular de la cédula de identidad y electoral núm. 018-0006639-9, con estudio profesional abierto en la Av. Luperón, edificio núm. 31, segundo nivel del municipio y provincia de Barahona y domicilio *ad-hoc* en la calle Gabriel García, sector Gascue, Distrito Nacional.

En este proceso figura como parte recurrida, la Compañía Dominicana de Teléfonos, S. A. (CLARO), organizada de conformidad con las leyes de la República Dominicana, con su domicilio y asiento social establecido en la avenida John F. Kennedy núm. 54, de esta ciudad, debidamente representada por los Lcdos. Ernesto V. Raful y Ney Omar de la Rosa Silverio, titulares de las cédulas de identidad y electoral núms. 001-0143328-2 y 001-1376003-7, con estudio profesional abierto en conjunto en la oficina de abogados "RafulSicard& Polanco, RSP Abogados, S. A. S.", ubicada en la calle Frank Félix Miranda núm. 8, Ensanche Naco, Distrito Nacional.

Contra la sentencia civil núm. 2015-00150, dictada por la Cámara Civil, Comercial y de Trabajo de la Corte de Apelación del Departamento Judicial de Barahona, en fecha el 28 de diciembre de 2015, cuyo dispositivo copiado textualmente, dispone lo siguiente:

PRIMERO: PRIMERO: *En cuanto a la forma, DECLARA regular y válido el Recurso de Apelación, interpuesto por la razón social COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A. (CODETE/ CLARO). a través de sus abogados legalmente constituidos, contra la Sentencia civil No. 14-00282, de fecha 29 de agosto del año dictada por la Primera Sala de la Cámara Civil, Comercial y de Trabajo del Juzgado de Primera Instancia del Distrito Judicial de Barahona; SEGUNDO:* *En cuanto al fondo, esta Corte, actuando por propia autoridad y contrario imperio, REVOCA la Sentencia Civil No. 14-00282, de fecha 29 de Agosto del año 2014, dictada por la Primera Sala de la Cámara Civil, Comercial y de Trabajo del Juzgado de Primera Instancia del*

*Distrito Judicial de Barahona, y en consecuencia RECHAZA la Demanda en Daños y Perjuicios, interpuesto por la parte recurrida, por extemporánea, y por los motivos expuestos en el cuerpo de la presente sentencia; **TERCERO:** CONDENA a la parte recurrida, señor JORGE ALNIDES VÁSQUEZ PÉREZ, al pago de las costas, en favor y provecho de los LCDOS. ERNESTO V. RAFUL y NEY OMAR DE LA ROSA SILVERIO, quienes afirman haberlas avanzados en su mayor parte”.*

VISTOS TODOS LOS DOCUMENTOS QUE REPOSAN EN EL EXPEDIENTE, RESULTA QUE:

En el expediente constan los documentos siguientes: **a)** el memorial de casación de fecha 30 de marzo de 2016, mediante el cual la parte recurrente invoca los medios de casación contra la sentencia recurrida; **b)** el memorial de defensa de fecha 5 de mayo de 2016, donde la parte recurrida invoca sus medios de defensa y; **c)** el dictamen de la procuradora general adjunta, Casilda Báez Acosta, de fecha 10 de agosto de 2016, donde expresa que deja al criterio de la Suprema Corte de Justicia la solución del recurso de casación del que estamos apoderados.

Esta Sala, en fecha 26 de septiembre de 2018, celebró audiencia para conocer del indicado recurso de casación, en la cual estuvieron presentes los magistrados que figuran en el acta levantada al efecto, asistidos del secretario y del ministerial de turno; a la indicada audiencia solo comparecieron los abogados de la parte recurrida, quedando el asunto en fallo reservado para una próxima audiencia.

La firma del Mag. Blas Rafael Fernández Gómez no figura en esta sentencia por haber estado de licencia médica al momento de la deliberación.

LA SALA, DESPUÉS DE HABER DELIBERADO:

En el presente recurso de casación figuran como parte recurrente el señor Jorge Alnides Vásquez Pérez y como recurrida la Compañía Dominicana de Teléfonos, S. A. Del estudio de la sentencia impugnada y de los documentos a que ella se refiere se establece lo siguiente: **a)** en fecha 4 de marzo de 2013 el señor Jorge Alnides Vásquez Pérez suscribió un contrato de servicio telefónico con la Compañía Dominicana de Teléfonos, S. A., el cual incluía llamada de voz, mensajes de data y mensajería; **b)** según alegatos del citado señor la referida entidad comercial cargó varios servicios adicionales a su línea de telefonía móvil sin este solicitar dichos servicios y sin su consentimiento, procediendo poco tiempo después la aludida proveedora a suspender el indicado servicio no obstante estar su cliente al día con el pago de la prestación que contrató y; **c)** debido a lo anterior, el señor Jorge Alnides Vásquez Pérez interpuso una demanda en reparación por daños y perjuicios en contra de la aludida sociedad comercial, demanda que fue acogida en parte por la Cámara Civil, Comercial y de Trabajo del Juzgado de Primera Instancia del Distrito Judicial de Barahona mediante la sentencia civil núm. 14-00282 de fecha 29 de agosto de 2014.

Igualmente se retiene de la decisión criticada que: el citado fallo fue recurrido en apelación por la entonces demandada, Compañía Dominicana de Teléfonos, S. A., planteando la parte apelada en el curso de dicha instancia la nulidad del emplazamiento en apelación y por vía de consecuencia la inadmisibilidad del referido recurso, mientras que la parte apelante solicitó la revocación de la decisión de primer grado y la inadmisibilidad de la demanda primigenia por no haberse agotado la fase administrativa ante la prestadora del servicio telefónico y por ante el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), conforme lo dispone la Ley núm. 153-98 y su reglamento de aplicación, procediendo la alzada a rechazar las pretensiones incidentales propuestas por la parte apelada y a acoger en parte los pedimentos de la apelante, revocando el fallo de primera instancia y rechazando en cuanto al fondo la acción originaria por extemporánea en virtud de la sentencia civil núm. 2015-00150 de fecha 28 de diciembre de 2015, objeto del presente recurso de casación.

La sentencia impugnada se fundamenta en los motivos que se transcriben textualmente a continuación: “(...) analizando esta Corte dicho argumento y comprobando esta Corte, que efectivamente el artículo 79 de la Ley 153-98, establece: que la reglamentación establecerá los mecanismos de solución de controversias y protección al usuario por ante cuerpos colegiados, a los cuales deberán acudir las partes”. En tal razón, el reglamento 124-05, de fecha 03 del mes de marzo del año 2005, sobre Solución de

Controversias entre los usuarios y las prestadoras de servicios, establece que cuando se suscite una dificultad entre usuarios y la prestadora de servicio de Telecomunicación, el usuario debe presentar su reclamo por ante la prestadora de servicio, conforme con el artículo 4 del reglamento, y luego de transcurrido el plazo de treinta días, en caso de no recibir respuesta satisfactoria, presentará queja por ante el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), todo esto, conforme con los mandatos de los artículos 4 y 16 del reglamento 124-05, sobre Solución de Controversias entre los usuarios y las AMRS prestadoras de servicios de Telecomunicación y en el caso de la especie no se cumplió con los mandatos de dichos textos”.

Prosigue motivando la alzada lo siguiente: “que esta Corte ha determinado que la parte recurrida al introducir su demanda como lo hizo, violentó las normas de procedimiento para este tipo de caso, al no seguir los mandatos de la Ley 153-05, así como del reglamento 124-05, que regula las relaciones entre los usuarios y las prestadoras de servicios de Telecomunicación; lo que constituyen violaciones sustanciales al debido proceso, que obligan a esta alzada a considerar como ineficaz dicha demanda; que el debido proceso, constituye una garantía constitucional que tiene por finalidad blindar de forma transversal los litigios que se susciten en nuestro sistema de justicia, bajo el cumplimiento estricto de las normas de derecho objetivo y sustantivo, por lo que su inobservancia genera una violación insalvable que deviene en una ilegitimidad del proceso que provoca el rechazo de la demanda”.

El señor, Jorge Alnides Vásquez Pérez, no enumera ni encabeza con los epígrafes usuales el vicio que le atribuye a la sentencia impugnada, no obstante, en el contenido de su memorial de casación lo desarrolla, alegando, en esencia, que la corte *a qua* violó su derechos de defensa, el principio de la tutela judicial efectiva, las reglas del debido proceso, así como los artículos 38 y 39 de la Constitución, al rechazar en cuanto al fondo la demanda primigenia, fundamentada en que dicho recurrente antes de acudir a la vía jurisdiccional no agotó el procedimiento administrativo por ante el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), pues no tomó en consideración que el proceso conciliatorio o administrativo previsto en el artículo 79 de la Ley núm. 153-98 sobre Telecomunicaciones y en el Reglamento núm. 124-05 de fecha 3 de marzo de 2005, de aplicación de la citada ley, constituye un obstáculo, pues impide que los usuarios de este tipo de servicio puedan apoderar libremente a los tribunales sin antes tener que agotar la aludida fase administrativa ante el órgano regulador de las proveedoras de la prestación de que se trata.

La parte recurrida en respuesta al argumento invocado y en defensa del fallo impugnado sostiene, en síntesis, que contrario a lo que alega la parte recurrente, la corte actuó conforme al derecho al estatuir en el sentido en que lo hizo, pues era obligación del actual recurrente el realizar formal queja a la entidad hoy recurrida y luego por ante el INDOTEL antes de proceder a interponer la demanda originaria de conformidad con lo dispuesto en el art. 79 de la Ley núm. 153-98 sobre Telecomunicaciones y en su Reglamento de aplicación identificado con el núm. 124-05, lo que no hizo; que la alzada actuó correctamente al sostener que no existía detrimento alguno a los derechos del actual recurrente en el hecho de que este estaba en la obligación de agotar el procedimiento administrativo dispuesto por la referida ley por ante INDOTEL y en el reglamento para su aplicación núm. 124-05, el cual dispone claramente que todo usuario debe presentar su reclamo ante la prestadora del servicio en los plazos legales y a falta de respuesta deben llevar dicha queja como un recurso mediante la aludido institución, por lo tanto, la jurisdicción de segundo grado al fallo como lo hizo, actuó adecuadamente.

Debido a las motivaciones aportadas por la alzada y el argumento planteado por la parte recurrente, es preciso examinar el contenido de los artículos 79 de la Ley núm. 153-98 sobre Telecomunicaciones y 4 del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de los Servicios de Telecomunicaciones, del 11 de enero de 2002, modificado por la Resolución núm. 124-05 de fecha 3 de marzo de 2005, relativos a la fase administrativa preliminar al apoderamiento de los tribunales del orden judicial, cuando surjan controversias entre los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y las prestadoras de estos servicios; que, en efecto, el artículo 79 de la Ley núm. 153-98 dispone que: “La reglamentación establecerá los mecanismos de solución de controversias y protección al usuario por ante

cuerpos colegiados a los cuales deberán acudir las partes (...); asimismo el artículo 4 del citado reglamento establece que: “El usuario que desee denunciar faltas en la provisión del servicio deberá recurrir, en primer término, a la prestadora con la que ha contratado el servicio sujeto de reclamación. Dicha prestadora será responsable frente al usuario titular y frente al INDOTEL de atender y procesar gratuitamente toda reclamación relativa a la prestación del servicio que le presenten, conforme los principios contenidos en el artículo 1 de la Ley, so pena de exponerse a las sanciones establecidas en el Capítulo XIII de la Ley; (...) No se podrá apoderar al INDOTEL de ningún recurso sin haber agotado previamente la vía ante la prestadora, de conformidad con las disposiciones del presente Reglamento”.

En ese orden de ideas, el análisis detenido del contenido de las disposiciones legales antes transcritas, específicamente del referido artículo 79 de la Ley núm. 153-98, nos conduce a determinar que, en principio, el agotamiento del procedimiento de reclamación que se prevé en el referido texto legal, reviste un carácter facultativo, aunque el reglamento descrito en el párrafo anterior, establezca que los usuarios o consumidores del servicio de que se trata deban en primer orden acudir a realizar un procedimiento administrativo ante la prestadora o proveedora del servicio y posteriormente ante el órgano regulador de dicho servicio y de las prestadoras que lo ofrecen, es decir, ante el Instituto Dominicano de las telecomunicaciones (INDOTEL).

En ese sentido, si bien las disposiciones del artículo 79 de la Ley núm. 153-98, encuentran anclaje en el artículo 111 de la Constitución, en tanto que, en el mismo se dispone que: “Las leyes relativas al orden público, policía y la seguridad, obligan a todos los habitantes del territorio y no pueden ser derogadas por convenciones particulares”, sin embargo, el artículo 69.1 de la Carta Sustantiva de la nación, preceptúa que: “Toda persona, en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, tiene derecho a obtener la tutela judicial efectiva, con respeto del debido proceso que estará conformado por las garantías mínimas que se establecen a continuación: 1) El derecho a una justicia accesible, oportuna y gratuita...”; lo cual implica la posibilidad concreta que tienen las personas de requerir y obtener la tutela de sus legítimos derechos, sin ningún tipo de obstáculo desproporcionado, irrazonable y revestido de purismos formales que impidan el libre ejercicio de esta garantía fundamental.

Asimismo, en el caso que ocupa nuestra atención, debe primar y ser garantizado por esta jurisdicción de casación el derecho fundamental de acceso a la justicia, cuyo derecho se inserta, como ya hemos dicho, en lo que ha venido en llamarse tutela judicial efectiva y debido proceso, en virtud de los cuales, los jueces, como garantes de los derechos fundamentales de los accionantes en justicia, están en la obligación de velar para que las partes accedan, sin obstáculos innecesarios, a un proceso que les garantice un juicio justo e imparcial y acorde con los principios establecidos en nuestra Constitución; es por dicha razón que, en la especie, este mandato constitucional se asienta en un lugar preponderante, pues constituye una salvaguarda al derecho de acceso a la justicia que no se puede ver obstaculizado por la fase administrativa que ahora se analiza, aunque ostente la naturaleza de orden público.

Además, respecto al punto que se examina, es preciso señalar, que esta Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia, actuando como Corte de Casación, en casos análogos, el cual se reitera por ser aplicable al presente caso ha juzgado, que si bien ha sido la finalidad del legislador con este tipo de fases administrativas, el establecimiento de un proceso conciliatorio como una vía alterna de solución de conflictos, en el cual las partes diriman sus controversias sin necesidad de intervención judicial, y a través de procesos pacíficos y expeditos, no obstante, estos procedimientos administrativos no deben constituir un obstáculo al derecho que les asiste de someter el caso a la justicia.

Por lo tanto, al tenor de lo precedentemente indicado se infiere que el agotamiento de esta vía administrativa reviste un carácter puramente facultativo, y el ejercicio de esta facultad dependerá de la eficacia que represente dicho proceso, el cual, en caso de desvirtuarse y provocar dilaciones innecesarias, perdería su naturaleza y constituiría un obstáculo para el libre acceso a la justicia, sobre todo, porque en ocasiones, la parte colocada en una posición dominante utiliza esta fase con fines retardatorios y de cansar a la otra parte para que no persiga la litis, violentando el principio de economía procesal y obstaculizando el derecho a una tutela judicial efectiva y al debido proceso.

De manera que, en virtud de los razonamientos antes expuestos, esta Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia, es del criterio de que la corte *a quo* al estatuir en la forma en que lo hizo, es decir, al rechazar en cuanto al fondo la demanda originaria, fundamentada en que el entonces apelado, hoy recurrente en casación, no agotó la fase administrativa a la que hace referencia el artículo 79 de la Ley núm. 153-98 y su Reglamento de Aplicación de la referida ley en su artículo 4, vulneró los derechos fundamentales del actual recurrente a una tutela judicial efectiva y a un debido proceso, puesto que le impidió acceder de forma efectiva a las vías jurisdiccionales, motivo por el cual procede casar la sentencia impugnada y enviar el conocimiento del asunto a otro tribunal de igual jerarquía del que provino la decisión criticada conforme lo dispone el artículo 20 de la Ley núm. 3726-53, sobre Procedimiento de Casación.

Cuando la sentencia es casada por falta de base legal, falta o insuficiencia de motivos, desnaturalización de los hechos o por cualquiera otra violación de las reglas procesales cuyo cumplimiento esté a cargo de los jueces, las costas pueden ser compensadas, al tenor del numeral 3 del artículo 65 de la Ley 3726-53 del 29 de diciembre de 1953, sobre Procedimiento de Casación; en tal virtud, procede compensar las costas del procedimiento, lo que vale decisión sin necesidad de hacerlo constar en el dispositivo del presente fallo.

Por tales motivos, la PRIMERA SALA DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA, por autoridad y mandato de la ley y en aplicación de las disposiciones establecidas en la Constitución de la República; la Ley núm. 25-91, modificada por la Ley núm. 156-97; los artículos 1, 2, 5, 6, 11, 13, 15, 65, 66, 67, 68 y 70 de la Ley núm. 3726-53 y; artículo 79 de la Ley 153-98.

FALLA:

ÚNICO: CASA la sentencia civil núm. 2015-00150, de fecha 28 de diciembre de 2015, dictada por la Cámara Civil, Comercial y de Trabajo de la Corte de Apelación del Departamento Judicial de Barahona, en consecuencia, retorna la causa y las partes al estado en que se encontraban antes de dictarse la indicada sentencia y, para hacer derecho, las envía por ante la Cámara Civil y Comercial de la Corte de Apelación del Departamento Judicial de San Juan de la Maguana, en las mismas atribuciones.

Firmado: Pilar Jiménez Ortiz, Justiniano Montero Montero, Samuel Arias Arzeno y Napoleón Estévez Lavandier. César José García Lucas. Secretario 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, Secretario General, que certifico.