

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TEMUCO.

Temuco, veintitrés de marzo del año dos mil diecisiete

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

1.- Que, se ha incoado causa rol 129.340-W a partir de la denuncia de fs. 1 y siguientes por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por la abogada del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR – SERNAC-** y en su representación, doña Claudia Cecilia Painemal Ulloa, ambos domiciliados para estos efectos en calle Manuel Bulnes N° 52, Temuco, en contra de **WOM S.A.** RUT 78.921.690-8 representada por su jefe de local doña **ELIZABETH DEL CARMEN VILUGRÓN BASTÍAS**, ambos domiciliados en Av. Alemania N° 0849, locales 1 y 2 de Temuco.

2.- Que, la denunciante señala que SERNAC en cumplimiento del mandato legal contenido en el Art. 58 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores – en adelante LPC-, a través de su Ministro de Fé don Arturo Edgardo Araya Rodríguez, concurrió a las dependencias de la querellada a fin de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información que entrega a los consumidores, que en acta acompañada a denuncia se constata: a) Que se cotiza plan más económico con equipo "Plan 2 GIGAS", cuyo precio es de \$ 9.990, informando minutos incluidos, valor del minuto, mensajes incluidos, valor del mensaje; b) Se cotiza el referido plan con equipo Samsung Galaxy J1ACE por un valor de \$ 14.990; c) En cuanto a los derechos del consumidor si el equipo falla antes de los tres meses del contrato, se informa que SI y el consumidor tiene 10 días para cambio por falla del equipo y 1 año de garantía del fabricante; d) Se informa que es requisito para el ejercicio del derecho de la triple opción de garantía legal el ingreso del equipo al servicio técnico. Que en consecuencia la denunciada condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico, hecho que constituye clara infracción a la LPC en relación al Decreto N° 18 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que aprueba el reglamento de Servicios de Telecomunicaciones. Expresa que la denunciada comete infracción a los arts. 3 inc. 1° letras a), b), en relación con los Arts. 20 y 21 de la LPC disposiciones legales que transcribe. Acto seguido fundamenta in-extenso las hipótesis infraccionales antes señaladas; concluye que los hechos constatados por el Ministro de Fe y descritos en el acta, reflejan un claro incumplimiento por parte del proveedor de los deberes que le imponen las normas en comento y que tales conductas deben ser sancionadas por el Tribunal, ya que el proveedor condiciona el ejercicio de la garantía legal al envío del producto al Servicio Técnico. Refiere y transcribe en lo pertinente el Art. 59 bis de la Ley N° 19.496, norma de la cual emana la facultad de los ministros de fe del SERNAC para realizar inspecciones y certificar el cumplimiento de la normativa de la señalada ley. En cuanto a la naturaleza de las normas infringidas expresa que estas son objetivas, bastando sólo el hecho constitutivo de ellas para que se configuren y por consiguiente se condene; y que así ocurre con acta levantada por el ministro de fe de SERNAC la que da cuenta de hechos objetivos; además cita el art. 59 bis de la LPC en cuanto a que: "los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley"; expresa que la naturaleza objetiva de la responsabilidad es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, que lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo, y que el proveedor debe tener un deber de cuidado propio de su actividad onerosa; que la acción infraccional que contempla la LPC es de orden público, irrenunciable, que incluso puede ser perseguida de

oficio por el Tribunal, y que las graves conductas de la denunciada disminuyen la confianza de los consumidores. En cuanto a las sanciones expresa que se encuentran establecidas en el Art. 24 de la LPC transcribiendo su inciso primero; añade que en mérito de lo dispuesto en norma transcrita, se condene a la denunciada por cada una de las cuatro infracciones cometidas, aplicándosele en cada caso el máximo de la multa. Termina pidiendo tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **WOM S.A.** representada legalmente por su líder de tienda doña **ELIZABETH DEL CARMEN VILUGRÓN BASTÍAS**, por infringir la LPC, acogerla en todas sus partes, condenando al infractor al máximo de las multas contempladas en citado texto legal, con costas. A fs. 38 de autos consta la notificación.

3.- Que, a fs. 39 consta realización del comparendo de estilo, el cual se lleva a efecto con la asistencia de la parte denunciante, **SERNAC**, representada por la abogada doña Claudia Cecilia Painemal Ulloa; por la parte denunciada, **WOM S.A.**, comparece personalmente su Jefa de Local doña Elizabeth del Carmen Vilugrón Bastías. La abogada de la parte denunciante ratifica su denuncia, con costas. La parte denunciada contesta denuncia mediante minuta escrita que solicita se tenga como parte integrante del comparendo.

4.- Que, la denunciada al contestar pide se rechace en todas y cada una de sus partes la denuncia, en razón de los siguientes argumentos: que **WOM** en ningún caso ha infringido la normativa relativa al libre ejercicio del derecho a la garantía, citando y reproduciendo al efecto el Art. 20 letra e) de la LPC; expresa que el ingreso al servicio técnico como primera instancia lo establece la misma ley, que es una instancia necesaria para el proveedor, toda vez que en ella se puede concluir si la falla efectivamente es de fábrica o si esta es imputable al consumidor por el uso no apropiado del equipo, en cuyo caso no podría ejercer el derecho de garantía; refiere y transcribe el inc. 1º del Art. 21 de la LPC precisando que en la presentación del SERNAC se señala que la encargada de local dijo que la garantía del proveedor era de un año, siendo más extensa que el plazo establecido por ley; refiere y transcribe el inc. 9º del art. 21 concluyendo de lo anterior que el consumidor deberá ceñirse a los términos de la póliza del proveedor, siendo uno de los términos de la garantía el examen previo del equipo ante el servicio técnico, con el fin de asegurarse que los daños no sean imputables al consumidor; en apoyo a sus argumentaciones transcribe en lo pertinente fallo de la Corte de Apelaciones de Santiago, rol 272-2016 y fallo de la Corte de Apelaciones de Valdivia, rol 239-2015. Expresa que WOM ha actuado apegado a la ley y dando pleno cumplimiento a los procedimientos establecidos relativos al libre ejercicio del derecho de garantía y que no ha infringido los arts. 3 letras a) y b), 20 y 21 de la LPC sino que los ha cumplido a cabalidad. Pide tener por contestada denuncia infraccional deducida en contra de WOM y en definitiva rechazarla en todas sus partes por no asistirle mérito alguno, o establecer la menor multa de la que indica la normativa. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.

5.- Que, la parte denunciante en apoyo a sus alegaciones ratifica los documentos acompañados que rolan de fs. 16 a 34 de autos, no objetados. Acompaña en este acto con citación declaración jurada de don Jorge Octavio Gil, que rola a fs. 45, por la cual declara haber acompañado con fecha 30 de Junio de 2016 y haber constatado los hechos denunciados mediante acta del ministro de fe. No rinde testimonial y no solicita diligencias. A fs. 46 y siguientes la abogada de SERNAC efectúa consideraciones de hecho y de derecho que pide tener presente al momento de resolver lo debatido en juicio.

6.- Que, la parte denunciada en su contestación de fs. 41 y siguientes hace argumentaciones que en el fondo no desvirtúan lo consignado en acta del ministro de fe; no rinde en autos probanzas de ninguna naturaleza y no solicita diligencias.

7.- Que, resulta ser un hecho establecido en la causa y no controvertido por la denunciada; que con fecha 30 de Junio de 2016 el Ministro de Fe don Arturo Edgardo Araya Rodríguez, se constituyó en las oficinas de WOM S. A. de Av. Alemania N° 0846, locales 1 y 2 constatando los hechos objetivos que se consignan en el numeral 2.- del presente fallo, los cuales resultan ser constitutivos de sanciones conforme a la normativa de la LPC en las disposiciones a que hace mención la denunciante, esto es los arts. 3 letras a) y b); 20 y 21 de la Ley 19.496.

8.- Que, con los antecedentes allegados a los autos, los que se han analizado conforme a las reglas de la sana crítica, en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la Ley N° 18.287, ésta sentenciadora adquiere convicción, desde la lógica y el buen entendimiento, en cuanto a la efectiva concurrencia de una conducta contravencional objetiva por parte de la denunciada, al no cumplir con la normativa de protección al consumidor establecida en el Art. 3 inc. 1° letras a) y b) en relación con los arts. Art. 20 y 21 de la Ley N° 19.496, causales que constituyen causa principal y directa de la acción impetrada por la denunciante, por lo que la presente querrela será acogida, conforme se precisará.

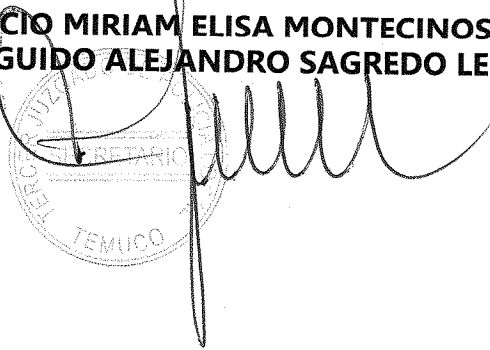
9.- Que, en autos no se ha deducido acción civil por la cual deba este Tribunal emitir pronunciamiento.

Y VISTOS

Asimismo, lo dispuesto en los Arts. 1, 13 y demás pertinentes de la Ley N° 15.231; Arts. 1, 2, 3 letras a) y b) 4, 12, 23 inc. 1°, 24, 50, 50 A, 50 B, 50 C, 50 D, 58, 59 bis y demás pertinentes de la Ley N° 19.496; Arts. 1, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la ley N° 18.287 se declara: **1.- Que, ha lugar sin costas,** a la denuncia infraccional interpuesta en estos autos por la abogado doña Claudia Cecilia Painemal Ulloa en representación de **SERNAC**, ambos ya individualizados, en contra de **WOM S. A.** representada legalmente por su Jefe de Local doña Elizabeth del Carmen Vilugrón Bastías, todos ya individualizados, condenándosele a pagar una multa de 30 UTM de beneficio fiscal, por las infracciones cometidas, conforme a lo expresado en el considerando octavo del presente fallo. **2.-** Si el infractor retardare el pago de la multa impuesta aplíquesele lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley N° 18.287. **3.-** Cúmplase, en su oportunidad, con lo dispuesto en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD
ROL 129.340-W**

**PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO**

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text "TRIBUNAL DE FOMENTO" and "TEMUCO".

