

Valdivia, catorce de Marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fs.1 rola denuncia interpuesta por MARIA VERONICA GONZALEZ ORTEGA, Directora Regional Subrogante del Servicio Nacional del Consumidor de los Ríos, ambas domiciliadas en Valdivia, calle Arauco 371, piso 2, en contra de WOM S.A., representada por ANA MARIA CANOBRA, supervisora zonal, ambos domiciliados en Valdivia, calle Camilo Henríquez 565, debido a que el 15 de Mayo de 2015 JORGE CASTILLO CARCAMO, contrató un plan de Telefonía Móvil y adquirió un teléfono celular cuya principal característica era ser a prueba de agua, lo que no resultó ser efectivo, ya que al caerse accidentalmente el teléfono al agua presentó fallas, por ello se envió el aparato al servicio técnico constatándose ahí que el teléfono no tenía garantía por haber infiltración de líquido y tener la tarjeta electrónica dañada, por lo que el consumidor efectuó un reclamo ante el Sernac a lo que la denunciada respondió que la falla se debió a que tenía las tapas de seguridad dañadas lo que provocó la falla por el líquido, lo que no estaba cubierto por la garantía, consecuente estimando la actora que el proveedor infringió lo dispuesto por los arts.3 inc.1° letra b), 23 inc.1° 28 letra b) y 33 de la ley 19.496 pide se condene a la denunciada a pagar el máximo de las multas contempladas en la Ley, con costas.

A fs.67 Marcelo Francisco Fica Aránguez, abogado, domiciliado en la ciudad y comuna de Santiago, calle Rosas 2451, por WOM S.A., de su mismo domicilio, contestando la denuncia solicita su rechazo debido a que la falla experimentado por el aparato se debió a un hecho imputable al consumidor, ya que si bien el equipo es resistente al agua, para ello debe tener cerradas las tapas que se encuentran en sus costados, por lo que de acuerdo con lo dispuesto por los arts.19, 20 y 21 de la ley 19.494 no corresponde la devolución del dinero o cambio del equipo al consumidor, por lo que la denunciada no ha cometido infracción alguna a la citada Ley.

A fs.74 comparece Jorge Emilio Castillo Cárcamo, repone-
dor, domiciliado en Valdivia, Psje. Puerto Aysen 37 que el 15

de Mayo de 2015 JORGE CASTILLO CARCAMO, contrató un plan de Telefonía Móvil y adquirió un teléfono celular cuya principal característica era ser a prueba de agua, lo que no resultó ser efectivo, ya que al caerse accidentalmente el teléfono al agua presentó fallas, por ello se envió el aparato al servicio técnico constatándose ahí que el teléfono no tenía garantía por haber infiltración de líquido y tener la tarjeta electrónica dañada, por lo que el consumidor efectuó un reclamo ante el Sernac a lo que la denunciada respondió que la falla se debió a que tenía las tapas de seguridad dañadas lo que provocó la falla por el líquido, lo que no estaba cubierto por la garantía, consecuente estimando la actora que el proveedor infringió lo dispuesto por los arts.3 inc.1° letra b), 23 inc.1° 28 letra b) y 33 de la ley 19.496 pide se condene a la denunciada a pagar el máximo de las multas contempladas en la Ley, con costas.7, Villa Austral quien señala que por razones personales y laborales no presentará demanda civil en contra de WOM S.A.

A fs.79 se llevó a efecto el comparendo de rigor, con la sola asistencia de la denunciante, llamadas las partes a conciliación, esta no se produce por la inasistencia de la denunciada, se rindió la prueba agregada a los autos.

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que María Verónica González Ortega, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor de los Ríos interpuso denuncia infraccional en contra de WOM S.A., representada por su supervisora zonal Ana María Canobra, debido a que el 04 de Noviembre de 2015, Jorge Castillo Velásquez efectuó un reclamo ante el Sernac señalando que con fecha 15 de Mayo de 2015 adquirió un teléfono celular a la denunciada, aparato cuya principal característica era ser a prueba de agua, lo que no resultó ser efectivo, ya que al caerse accidentalmente el teléfono al agua presentó fallas, por ello envió el aparato al servicio técnico constatándose ahí que el teléfono no tenía garantía por haber infiltración de líquido y tener la tarjeta electrónica dañada, por lo que el consumidor efectuó el reclamo ante el Sernac a lo que la denunciada respondió

que la falla se debió a que tenía las tapas de seguridad dañadas lo que provocó la falla por el líquido, agrega que por ese motivo, la falla no estaba cubierta por la garantía, consecuente estimando la actora que el proveedor infringió lo dispuesto por los arts.3 inc.1° letra b), 23 inc.1° 28 letra b) y 33 de la ley 19.496 pide se condene a le condene a pagar el máximo de las multas contempladas en la Ley, con costas.

SEGUNDO: Que Marcelo Fica Aránguez, por WOM S.A., solicita el rechazo de la denuncia de autos, debido a que la falla sufrida por el aparato se debió a un hecho imputable al consumidor, ya que si bien el equipo es resistente al agua, para ello debe tener cerradas las tapas que se encuentran en sus costados, por lo que según lo dispuesto por los arts.19, 20 y 21 de la ley 19.494 no corresponde la devolución del dinero o cambio del equipo al consumidor, y consecuentemente la denunciada no ha cometido infracción alguna a la citada Ley.

TERCERO: Que se desestimarán los documentos agregados de fs. 20 a fs.24 de fs.28 a fs.40, de fs.51 a fs.60 a fs.64 y de fs.76 a fs.78 por tratarse de fotocopias no autorizadas cuya autenticidad no consta de autos ni han sido reconocidas por sus otorgantes; y, las fotocopias de fs.76 a fs.80, por no contenerse en ellas la información completa del producto, lo que no permite poder tener por establecido que no era un requisito esencial el mantener las tapas laterales del equipo cerradas como lo ha sostenido la denunciada.

CUARTO: Que no existen en autos otros hechos que ponderar y analizados los antecedentes de acuerdo con las normas de la sana crítica, no se hará lugar a la denuncia de autos, por no poder tenerse por establecida la forma en la que fue utilizado el producto y si su utilización fue hecha de acuerdo con las instrucciones de uso del aparato, lo que no puede constar a la denunciante y no ha sido ratificado por el consumidor quien solo compareció en la causa para renunciar a las acciones civiles que pudieran corresponderle.

Y Vistos, además, los artículos 1, 3, 19, 20, 21, 23, 24, 50-A, 50-B, 50-D y 50-G de la Ley 19.496; Ley N°15.231; y Ley N°18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía

Local, se declara:

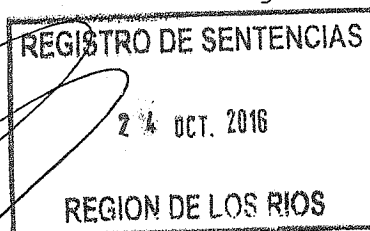
1.- Que no se hace lugar a la denuncia interpuesta por MARIA VERONICA GONZALEZ ORTEGA, por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en contra de WOM S.A., por no haberse acreditado en autos que la denunciada infringiera alguna disposición de la Ley 19.496, sin costas por haber tenido motivo plausible para litigar.

2.- En cumplimiento de lo dispuesto por el art.58 bis de la Ley 19.496, ejecutoriada esta causa, remítase copia de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC.

Anótese, notifíquese y archívese oportunamente.

Rol 6171-15.-

Pronunciada por don Alejandro Marcelo Navarrete Arriagada, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Valdivia. Autoriza doña Gladys Mitre Carrasco, Secretaria Abogado.



A. Lyde
13 oct 16



Valdivia, nueve de septiembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, en sus considerandos y citas legales, a excepción del considerando tercero y cuarto.

Y se tiene en su lugar, y además, presente:

PRIMERO: Que el Artículo 1º de la Ley Nª 19.496, establece "La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias". Se trata básicamente de una legislación destinada a restablecer relaciones entre consumidores y proveedores, ante la desigualdad de medios entre ambos, procurando el resguardo de los derechos de los consumidores.

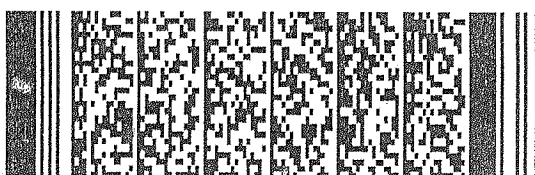
SEGUNDO: Que en tal sentido, debe establecerse como premisa o integrante de la afirmación efectuada en el considerando precedente, que la protección y regulación de los derechos de los consumidores, conllevan necesariamente una obligación o deber correlativo de éste último, como claramente se ilustra en el artículo 2ª del dicho cuerpo legal.

TERCERO: Luego, debe precisarse que tal como lo establece el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable en la especie, y como reiteradamente lo ha señalado ésta Corte de Apelaciones, al fallar un conflicto en materias de conocimiento de los jueces de policía local, estos deben apreciar el mérito de la prueba rendida de acuerdo a las normas de la sana crítica, es decir, fundamentando su decisión, de acuerdo a los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, alejándose de la ponderación en base a la prueba legal o tasada que es establecida por el propio legislador en los casos de procedencia a que se refiere y que los jueces no pueden ignorar.

CUARTO: Que en tal sentido, yerra el juez de la causa al desechar los documentos agregados al proceso, fundamentado en la carencia de valor probatorio en base a normas y fundamentos propios de la prueba legal o tasada.

QUINTO: Que en coherencia con lo expuesto, dichos documentos serán igualmente valorados, pues constituyen un conjunto de antecedentes que resultan coherentes con la dinámica establecida en el proceso, sin perjuicio de compartir al efecto las conclusiones que por la misma vía motivan la decisión resolutoria del juez a quo.

SEXTO: Que de éste modo, se puede concluir que el régimen de responsabilidad de la Ley de Protección al consumidor, se construye sobre los parámetros de culpa del derecho común del artículo 44 del Código Civil, y el reconocimiento del deber de profesionalidad establecido en el artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor.



SÉPTIMO: Que a saber, la denunciante acompañó al proceso informe en que se deja constancia del daño interno del equipo del teléfono celular y el daño que presentaban las tapas de seguridad que se encontraban dañadas y que dichos daños no son cubiertos por la garantía. Además acompañó tres impresiones de la página web de Sony en que muestra la publicidad del equipo, destacando su característica de resistente al agua.

OCTAVO: Que los medios probatorios presentados por el denunciante se estiman insuficientes para acreditar la existencia de las diversas infracciones alegadas, pues no basta cuando es controvertido, la mera afirmación de la denunciante, refrendada por la supuesta víctima, quién además manifiesta no desear formular acciones civiles.

NOVENO: Que aun cuando tales declaraciones fueran ponderadas con la documental descrita, esta carece de una razonable aval a la denuncia, pues un informe técnico describe el daño y que este no se encuentra cubierto por la garantía, luego, no se han adjuntado al proceso documentos u otros antecedentes que permitan establecer que tales desperfectos se encuentran dentro de los conceptos garantizados.

DECIMO: Que a mayor abundamiento, los documentos de publicidad acompañados, son por una parte incompletos o parciales, a primera vista, y por otro lado, resulta probable de acuerdo a las máximas de la experiencia y la lógica, que cualquier producto que sea publicitado con una determinada característica, contiene instrucciones de uso, las que necesariamente cualquier individuo medianamente diligente consulta, y por ende no constanding antecedentes completos, coherentes y relacionados, no tienen el mérito de dar por acreditada la denuncia infraccional.

Por tanto y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 14, 32 y 36 de la Ley 18.287 y artículos 3, 23, 24, 28 y 33 de la ley 19.496,

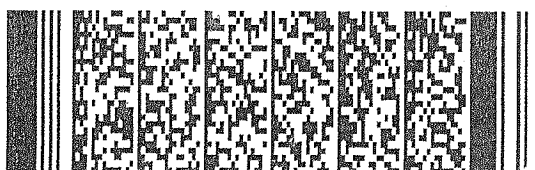
Se **CONFIRMA** la sentencia apelada de catorce de marzo de dos mil dieciséis, escrita de fojas 104 a 105 vuelta.

Redacción de la Ministra Srta. Loreto Coddou Braga.

Regístrese y devuélvase.

RoI 87 – 2016 CRI.

Pronunciada por la **SEGUNDA SALA**, Ministra Srta. **RUBY ANTONIA ALVEAR MIRANDA**, Ministra Srta. **LORETO CODDOU BRAGA** y Abogada Integrante Sra. **SUSAN TURNER SAELZER**, quien no firma no obstante haber concurrido a la vista de la causa y acuerdo del fallo por encontrarse ausente. Autoriza la Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.



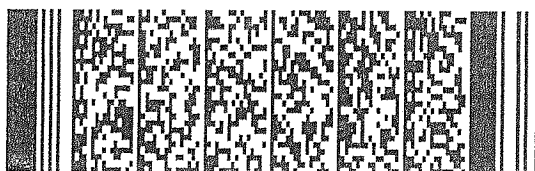
En Valdivia, nueve de septiembre de dos mil dieciséis, notifiqué por el estado diario la resolución precedente. Ana María León Espejo, Secretaria Titular.

GABRIELA
CODDOU BRAGA
MINISTRO

RUBY
ALVEAR MIRANDA
MINISTRO

ANA MARIA
LEON ESPEJO
SECRETARIO

ANA MARIA
LEON ESPEJO
SECRETARIO



VALDIVIA, 24 de octubre de 2016.

Cumplase.

Notifíquese por carta certificada.

PROVEYÓ DOÑA GLADYS MITRE CARRASCO, JUEZ SUBROGANTE DEL SEGUNDO
JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE VALDIVIA.

24 OCT. 2016

VALDIVIA,

de

Con esta fecha notifiqué personal-
mente en Secretaría la resolución antecede a
don Linda Paredes

de la copia impresa y firmó.