

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CAUSA ROL 16513-2017.- LEY DEL CONSUMIDOR  
CARATAULADA "SERNAC CON WOM S.A. ".**

**Concepción, dieciséis de mayo de dos mil dieciocho .**

VISTOS:

De fojas uno a 16, rolan documentos acompañados en el tercer otrosí del escrito de fojas 17.-

A fojas 17, PAULINA CID MUÑOZ, abogada del Servicio Nacional de Salud, en lo principal, interpone denuncia en contra de WOM S.A., representada por JONATHAN MONSALVES, líder de tienda, ambos domiciliados en calle Caupolicán 531 local 10, Concepción, por los antecedentes de hecho y derecho que expone; en el primer otrosí, se hace parte; en el segundo solicita tener presente personería; en el tercero, acompaña documentos, y en el cuarto asume patrocinio y poder en la causa.-

A fojas 25, el Tribunal fija día y hora para comparendo de contestación conciliación y prueba.-

A fojas 28, PAULINA CID MUÑOZ, delega poder en abogado MANUEL ALEJANDRO MUÑOZ GARCIA.-

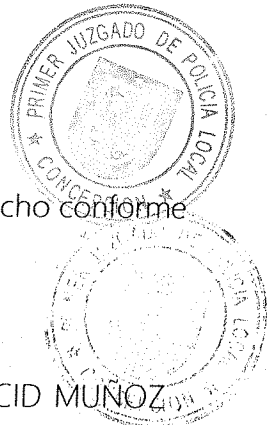
A fojas 29, MANUEL MUÑOZ GARCIA , presenta lista de testigos .-

A fojas 30 rola acta de comparendo de contestación y prueba con asistencia de la denunciante y rebeldía de la denunciada.-

SE TRAJERON LOS AUTOS PARA DICTAR SENTENCIA .

Con lo relacionado, y análisis de los antecedentes allegados al proceso, hecho conforme a las reglas de la sana critica, se puede dar por establecido .

1.- Que en lo principal de su escrito de fojas 17 y siguientes, PAULINA CID MUÑOZ, abogada, del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y por orden del Director



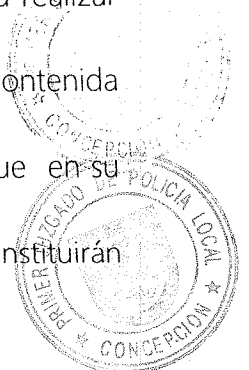
Nacional del Servicio, con domicilio en Colo Colo 166, y atendido lo dispuesto en los artículos 58 de la Ley 19.496, interpone denuncia infraccional en contra de WOM S.A., representada para estos efectos por JONATHAN MONSALVES, líder de tienda, ignora profesión u oficio, o bien representada conforme lo dispuesto en inciso tercero del artículo 50 C en relación con el artículo, 50 D, de la Ley 19.496, domiciliados para estos efectos en Caupolicán 531, local 10, Concepción, por incurrir en infracción a la Ley 19.496, según antecedentes de hecho y derecho que expone .-

En cumplimiento del mandato legal consagrado en el artículo 58 de la Ley 19.496, SERNAC, a través del Ministro de Fe, Sr. JUAN PABLO PINTO GELDREZ, concurrió a dependencias de la denunciada, Caupolicán 531, local 10, Concepción, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información que se les entrega a los consumidores, respecto de planes de telefonía móviles.

En las dependencias de la denunciada se pudo certificar lo siguiente : condiciona el ejercicio de garantía legal al envío del producto al servicio técnico, y restringe el ejercicio de la garantía legal solo a la reparación de cambio de producto, hechos que constituyen una clara infracción a la ley 19.496, en relación con el decreto 18 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.-

A la luz de la normativa legal vigente, la denunciada comete infracción a los artículos 3, inciso primero letras a y b, 20, 21, y 23, de la Ley 19.496.-

La facultad de los ministros de fe del Servicio Nacional del Consumidor para realizar inspecciones y certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en la Ley 19.496 está contemplada en el artículo 59 bis de la Ley 19.496, el que en su inciso cuarto dispone que los hechos establecidos por dicho Ministro de Fe constituirán



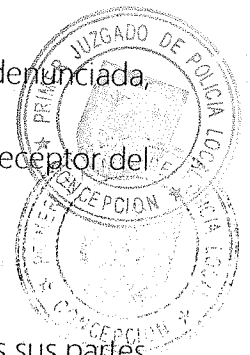
presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de la ley .-

Las normas de protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta de infractor, y las actas levantadas por el ministro de fe del servicio, dan cuenta de hechos objetivos, los que se contraponen a los distintos imperativos legales que en materia de contratación de servicios de telefonía móvil establece la legislación. Por lo que resulta procedente la aplicación de las respectivas multas por contravención a los artículos indicados .-

2.- Por tanto, en merito de lo expuesto , disposiciones legales citadas, y demás que resulten aplicables, pide tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de WOM S.A., representada para estos efectos por JONATHAN MONSALVES , líder de tienda, ignora profesión u oficio, o bien representada conforme lo dispuesto en inciso tercero del artículo 50 C en relación con el artículo , 50 D , de la Ley 19.496, domiciliados para estos efectos en Caupolicán 531, local 10, por infringir la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor, acogerla en todas sus partes condenando al infractor al máximo de las multas contempladas en el citado cuerpo legal, con expresa y ejemplar condena en costas.-

3.- El comparendo de contestación, conciliación y prueba se celebró con asistencia del abogado MANUEL MUÑOZ GARCIA, en representación de la parte denunciante infraccional, Servicio Nacional del Consumidor, y en rebeldía de la parte denunciada, WOM S.A., estando legalmente notificada, según da cuenta certificación del receptor del Tribunal, a fojas 27.-

La parte denunciante ratificó denuncia rolante a fojas 17 y siguientes en todas sus partes , con costas.- Conciliación no procede por inasistencia de la parte denunciada. Se recibió la causa a prueba y la parte denunciante ratifica prueba documental individualizada en



el tercer otrosí de su presentación y que consiste en : copia de Acta de Ministro de Fe suscrita por don JUAN PABLO PINTO JELDRES; de fecha 26 septiembre 2017; anexo fotográfico; copia de constancia de visita de Ministro de Fe, de fecha 26 de septiembre de 2017; copia simple de Resolución Exenta 197, de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se delega facultades que indica en los directores regionales del Servicio Nacional del Consumidor ; y copia de resolución de toma de razón 405/148/ 2016, de fecha 18 de marzo de 2016, la cual nombra a don JUAN PABLO PINTO JELDREZ, en calidad de titular en el cargo de Director Regional, con grado 8, en la EUS, por el periodo de tres años, a contar de 1 de marzo de 2016, y hasta marzo 2019.-

4.- Si bien se encuentra suficientemente acreditada la personería de la parte denunciante para representar al Servicio Nacional del Consumidor, como la facultad consagrada en el inciso primero y siguientes del artículo 58 de la Ley 19.496, que le permite interponer esta denuncia, y la calidad de Ministro de Fe que asiste a don Juan Pablo Pinto Geldrez, Director Regional del Servicio , la prueba rendida en este proceso no es suficiente antecedente para concluir que la denunciada WOM S.A., hubiera infringido los artículos 3, inciso primero letras a y b; 20, 21, y 23, de la Ley 19.496.-

Es decir, los hechos constatados por el Ministro de Fe descritos den el Acta acompañada, no reflejan, como lo expone la parte denunciante, un claro incumplimiento por parte del proveedor de los deberes que le imponen las normas referidas precedentemente,

En efecto , el Acta Ministro de Fe, de fecha 26 de septiembre del 2017, rolante a fojas cuatro, analizada en su conjunto, no es suficientemente clara ni precisa como para poder concluir que la denunciada condicione el ejercicio de la garantía legal al envío de producto al Servicio Técnico y restrinja el ejercicio de la garantía legal solo a la reparación o cambio de producto.-



A modo de ejemplo, en el punto 2.6 del Acta a fojas 5, a la consulta: " Que pasa si mi equipo celular no funciona o presenta fallas o defectos de calidad antes de tres meses", en la primera columna aparece afirmativo las siguientes opciones : cambio de equipo ;devolución del dinero y reparación; sin embargo, en la segunda columna, al cambio de equipo y reparación aparece una x; y en la tercera columna se indica a las tres opciones " no " .- Las fotografías rolantes a fojas 9 y 10 en nada aportan a esclarecer los hechos denunciados.-

5.- Por lo anterior, no procede acoger la denuncia infraccional interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 17 y siguientes, por PAULINA CID MUÑOZ, abogada, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, y se absuelve a la denunciada WOM S.A., representada por JONATHAN MONSALVES líder de tienda, ya individualizado, de la misma por no haberse demostrado fehacientemente que hubiera infringido normas a la Ley de Protección del Consumidor.-

Y teniendo además presente, lo dispuesto en los artículos uno, 13 y 14 de la Ley 15.231, en los artículos 1, 7; 8, 9, 10, 11, 12, 14, 17, 18 y demás pertinentes de la Ley 18.287; artículos 1, 2, 3, 12, 23, 24, 50, 50-A, 50-B, y demás pertinentes de la Ley 19.496.-

SE DECLARA:

No ha lugar a la denuncia infraccional interpuesta en lo PRINCIPAL del escrito de fojas 17 y siguientes, por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, y se absuelve de ésta a empresa de telefonía WOM S.A., representada por JONATHAN MONSALVES, líder de tienda, ambos domiciliados en calle Caupolicán 531 local 10.-

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.-



CERTIFICO: Que la presente Fotocopia es copia fiel del original tenido a la vista.  
06 JUL 2018  
SECRETARIA

DICTADA POR LA JUEZ LETRADA SUBROGANTE DEL PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE CONCEPCION, CLAUDIA PAULINA DURÁN CARRASCO.-  
AUTORIZA LA SECRETARIA SUBROGANTE, LORENA GARCIA INOSTROZA.-

