

C.A. de Concepción

Concepción, veinte de noviembre de dos mil dieciocho.

VISTO:

Se eliminan los fundamentos 4 y 5 de la sentencia en alzada, se la reproduce en lo demás y se tiene presente:

1.- Que, el acta acompañada a la denuncia, que rola a fojas 4, deja constancia que la denunciada ante la pregunta “¿Qué pasa si mi equipo celular no funciona o presenta fallas o defectos de calidad antes de los tres meses?, responde afirmativamente (si) a la opción de “cambio del equipo” y “reparación” y en forma negativa (no) la opción “devolución del dinero”.

De lo anterior se desprende que el proveedor impide que el consumidor ejerza la opción de devolución del dinero, contemplada en el artículo 20 de la Ley 19.946. Dicha norma legal dispone que los consumidores, ante la falla de un producto, tienen la posibilidad no sólo de optar por la reparación gratuita del bien, sino que pueden optar, previa restitución, por su reposición e incluso la devolución del dinero. El artículo 3 inciso primero letra a) consagra la libertad de decisión del consumidor en las relaciones de consumo, ya que tiene el derecho de optar de las diversas opciones que le concede la ley respecto del producto que adquiere.

2.- Que, la letra b) del mismo precepto contempla el derecho a una información veraz y oportuna, sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos.

3.- Que, los hechos establecidos por el ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de la ley, por así disponerlo el artículo 59 bis en su párrafo penúltimo. Esta presunción legal no ha sido desvirtuada, toda vez que la denunciada no rindió prueba alguna.

4.- Que, por lo razonado debe concluirse que los hechos denunciados están acreditados y que dichos hechos constituyen infracción al artículo 3 letra a) y b) de la Ley del Consumidor, en relación con los artículos 20, 21 y 23 del mismo cuerpo legal, que debe ser sancionada de acuerdo a lo previsto en el artículo 24 de la ley antes citadas y conforme a los parámetros señalados en el acápite final de dicho precepto legal.

Por estos fundamentos y citas legales, se revoca la sentencia de dieciséis de mayo pasado, escrita a fojas 34, en cuanto no hace lugar a la denuncia infraccional interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor y absuelve a la empresa telefónica WOM S.A., representada por Jonathan Monsalves, y se declara:

Que se acoge, con costas, la referida denuncia y se condena a la empresa antes individualizada al pago de una multa, a beneficio fiscal, de cincuenta unidades tributarias, como autor de infracción al artículo 3 letras a) y b) de la Ley 19.946 de Protección a los Derechos de los Consumidores, la que deberá enterar dentro del plazo de cinco días.

En caso que el denunciado no pague la multa impuesta en el lapso antes señalado, el juez a quo dispondrá alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley 18.287.

Regístrese y devuélvase.

Redactó la Ministra María Leonor Sanhueza Ojeda.



No firma el abogado integrante señor Marcelo Matus Fuentes, aunque
concurrió a la vista de la causa y al acuerdo, por estar ausente.
N°Policia Local-297-2018.



Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de Concepción integrada por Ministra Maria Leonor Sanhueza O. y Ministra Suplente Humilde Del Carmen Silva G. Concepcion, veinte de noviembre de dos mil dieciocho.

En Concepcion, a veinte de noviembre de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 12 de agosto de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.