



I. MUNICIPALIDAD DE ARICA
PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

Causa rol 3173 - vp.

Arica, a catorce de febrero de dos mil diecinueve.

VISTO.

Se ha iniciado esta causa por denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios –en lo principal y primer otrosí de fojas 1 a 4 presentada en este Tribunal por Rodrigo Nicolás Iturriaga Quispe, con domicilio en calle Pedro Lagos Parcela N° 17, Villa Frontera, de la Ciudad de Arica, en contra de Empresa WOM S.A., empresa del giro de su denominación, con domicilio en Avenida Diego Portales N° 640, de la ciudad de Arica, representada legalmente por Christopher Bannister, del mismo domicilio, conforme lo dispuesto en los artículos 50 letras C) inciso tercero y D) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en los términos que más adelante se detallan: Documentos probatorios agregados a fojas 5 a 18; se hace parte Rosa Cortez Contreras, Psicóloga, C.I. N° 13.414.547-1, Directora Regional y representante legal del Servicio del Consumidor de Arica y Parinacota, ambos domiciliados en calle Baquedano N° 343, Arica, a fojas 23 a 25; Se hace parte y asume representación el Abogado Ignacio Díaz Ibáñez, a fojas 30; Contesta Denuncia Infraccional y Demanda Civil de indemnización de perjuicios, de fojas 34 a 45; Acta de Audiencia de Conciliación, Contestación y Prueba de fojas 51 a 54 vuelta; Resolución que ordena traer los autos para fallo de fojas 71 y demás antecedentes producidos.

EN CUANTO A LOS HECHOS Y AL DERECHO.

PRIMERO: Que, a fojas 1 corre Denuncia Infraccional Ley 19.496 y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, presentada por don Rodrigo Nicolás Iturriaga Quispe, en contra de Empresa WOM S.A., Representado por don Christopher Bannister, por supuesta infracción a la Ley del Consumidor N° 19.496, señalando que: Con fecha 06 de noviembre de 2018, se dirigió a la sucursal de la Empresa WOM S.A., ubicada en Calle 21 de Mayo N° 376, Arica, compró un celular modelo Huawei mate 20 lite por un valor de \$ 249.990.- (doscientos cuarenta y nueve mil novecientos noventa pesos), el que era absolutamente compatible con su Reloj Smartwatch Samsung Gear S3 Frontier, porque ambos usaban el sistema Android,

según la orientación de la vendedora de la sucursal, quien al orientarle le informó que ella tenía 5 años de experiencia en la Empresa WOM S.A.

Posteriormente el día 07 de noviembre de 2018 intentó utilizar el celular Huawei mate 20 lite con mi Smartwatch Samsung Gear S3 Frontier y se da cuenta que no recibe todas las llamadas en el reloj y lo que es peor para él, no recibe correos.

El día 08 de noviembre de 2018 llamó al call center de Samsung, para consultar como lograr hacer funcionar su teléfono celular Huawei mate 20 lite con su Smartwatch Samsung Gear S3 Frontier, informándole que lo más probable es que su reloj no funcione al 100% con un celular de otra marca, por lo que a partir de ese día utiliza su antiguo celular Samsung y no el celular Huawei.

El día 09 de noviembre se dirigió a la sucursal de la Empresa WOM S.A. para devolver el celular, lo cual no fue posible ya que solo permiten la devolución de los aparatos que tengan fallas de fábrica.

Con fecha 10 de noviembre de 2018, realizó su primera denuncia ante el SERNAC.

El 15 de noviembre de 2018 recibió un correo de la vendedora de la Empresa WOM S.A. quien le asegura la compatibilidad del celular con el reloj y le cita a la sucursal para llevar a cabo la compatibilidad de los aparatos.

El 19 de noviembre Empresa WOM S.A. responde a SERNAC, informando que las características técnicas de los dispositivos móviles se encuentran registradas en la página web www.wom.cl y sucursales de manera pública, por lo cual el usuario es el responsable de validar los datos correspondientes, pues bien el mismo día el denunciado fue a dos sucursales de la Empresa WOM S.A. y visitó la página web de la Empresa y en ninguna de ellas existía información que dijera que equipos de los que ellos vendían podrían funcionar con dispositivos de marcas distintas, además para asegurarse que esta información no estaba en la página, llamó al área de reclamos la persona que lo atendió tampoco pudo lograr encontrar la información en la página, sin embargo para asegurar la entrega de la información consultó a su supervisor informándole que efectivamente dicha información no existía en la página web de la Empresa, por lo tanto el denunciado solicitó la información por escrito ante lo cual le fue remitido un correo electrónico.

Que, al tenor de los hechos descritos esta parte señala que se ha cometido infracción a los artículos 3° letra b), e), 12°, 20° letra d) 23° y 24° de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

SEGUNDO: Que, a fojas 34 a 45 la parte denunciada y demandada civil contesta por escrito la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios

de fojas 1 y siguiente, en mérito de las consideraciones de hecho y de derecho que expone: El señor Iturrieta menciona tres objetivos para comprar un teléfono celular; Primero, conectar su reloj inteligente marca Samsung modelo Gear S3 Frontier para leer correos electrónicos y atender llamados; Segundo, que el teléfono tuviera una muy buena cámara fotográfica; Tercero, que el teléfono tuviera capacidad para agregarle una memoria expandible. El propio actor es quién escogió el equipo móvil marca Huawei modelo mate 20 lite y sobre el mismo fue que hizo las consultas a las dependientes de mi mandante, además el único dispositivo que presentó problemas de conectividad fue el reloj Samsung que el denunciante poseía con anterioridad a la compra del teléfono celular. El propio denunciante reconoce que el servicio de atención al cliente del fabricante del reloj, que era muy probable que el reloj no funcionara al 100% con el teléfono de otra marca, pero nunca le dijeron que no funcionaría. Por lo tanto no se explica de qué modo puede alegar el denunciante que ambos dispositivos-el reloj y el teléfono- son incompatibles, en circunstancias que ninguno de los fabricantes indica la existencia de las mismas y es más, si algún requisito exige el fabricante del reloj Samsung para que este pueda operar con un equipo móvil que no sea la misma marca, es que éste debe tener al menos un sistema operativo "Android 4.4 (kitkat) o superior y 1.5 GB o más de memoria RAM disponible". En los argumentos del denunciante, para justificar los daños que se le habrían causado, existen severas omisiones y una total falta de revisión de su propio obrar, todo lo anterior necesariamente conduce entonces a afirmar que en el caso de autos no existió un daño de aquel tipo o clase que justifique que se deba pagar indemnización alguna y por lo anterior, la pretensión del demandante ha de ser desechada en todas sus partes.

TERCERO: Que, de fojas 51 a 54 vuelta, corre audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la comparecencia de la parte denunciante y demandante civil de Rodrigo Nicolás Iturriaga Quispe, SERNAC representado por la Abogada Yasna Zepeda Lay y con la comparecencia de la parte denunciada y demandada civil Empresa WOM S.A., representada por el Abogado Diego Ignacio Peirano Larenas.

Que, a fojas 64 y 70 se celebran audiencias de conciliación con la comparecencia de la parte denunciante y demandante civil de Rodrigo Nicolás Iturriaga Quispe, SERNAC representado por la Postulante Daniela Paz Contardo Nuñez y con la comparecencia de la parte denunciada y demandada civil Empresa WOM S.A., representada por los Abogados Diego Ignacio Peirano Larenas y Cesar Antonio Quiroga Soria.

CUARTO. Que, el Tribunal con el objeto de precisar la conducta exigida al proveedor observa que el "estándar" de conducta conforme al artículo 3° letras b) y c), artículo 12°, 23° y 24° de la Ley 19.496 se corresponden: a la información veraz y oportuna; al cumplimiento de obligaciones en los términos y modalidades del contrato y al cuidado y diligencia en el cumplimiento de deberes y obligaciones. diversos autores, entre otros Enrique Barros en su estudio de la responsabilidad extra contractual señala que voz "negligencia culpable" presupone un defecto del producto (de elaboración; diseño instrucciones) en este último caso asimilable a la obligación de información permitiendo interpretar que el deber de información está vinculado a la seguridad de los consumidores y en consecuencia la falta de cuidado observada en este caso en la conducta del proveedor se desprende de los antecedentes de prueba producidos sin perjuicio de observar que las fotocopias de fojas 5 a 17 constituyen documentos privados y como tal deben apreciarse.

QUINTO. Que, sin perjuicio de lo observado el Tribunal ha arribado a la conclusión de la responsabilidad infraccional de la Empresa WOM S.A., entre otros antecedentes a lo reconocido por la propia Empresa WOM S.A. a fojas 34 de los siguientes hechos:

- a) Reconocimiento del contrato de compraventa a fojas 35, señala: "en cuanto al producto celular Huawei mate 20 lite, que es aquel que adquirió el denunciante a mi mandante".
- b) Que la compra se efectuó el día 06 de noviembre del año 2018 en el local de la Empresa ubicado en Calle 21 de mayo N° 376, según se desprende de lo principal de la contestación a fojas 34.
- c) Que, el monto de la compraventa corresponde conforme a fotocopia guía de despacho electrónica de fojas 5 y contestación de denuncia infraccional a fojas 34 a \$ 249.990.- los cuales fueron pagados.

Que, así las cosas en la ya indicada contestación de denuncia y demanda por parte de Empresa WOM S.A. a fojas 34 y 35 permiten concluir que las características técnicas del producto que adquirió don Rodrigo Nicolás Iturriaga Quispe requería que ambos dispositivos (reloj y teléfono) sean compatibles y que dicha compatibilidad técnica constituye un deber de obligación de Empresa WOM S.A. referida a su obligación de información (instrucciones y advertencias/obligación contractual de medios) de la Empresa WOM S.A., que en la especie conforme al artículo 23° de la Ley 19.496 está vinculada al derecho a la seguridad de los consumidores.

SEXTO: Que, en conformidad a lo razonado y al análisis de la prueba sobre la responsabilidad contravencional de la Empresa WOM S.A., pesa la obligación de actuar con la debida diligencia por lo tanto ha significado una infracción a los artículos recientemente señalados, ya que la empresa no cumplió con las condiciones convenidas con el consumidor, ya que aseguró al ofrecer el celular Huawei mate 20 lite que este era compatible al reloj Samsung Gear S3 Frontier, sin embargo, esto no fue efectivo, ya que no funcionó con el reloj mencionado, entregándose información errónea en la venta del equipo, en circunstancias que el celular se compró con la condición que tuviera esa función, esto es, para usarlo exclusivamente con el reloj.

En la especie, la conducta del proveedor denunciado ha significado una infracción a los artículos 3° letra b), e), 12°, 20° letra d) 23° y 24° de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor, que indican:

El artículos 3° b) y e): "Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) 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, y e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la Ley le franquea. El Art. 12 de la Ley 19.496 señala que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."

El Art. 20 de la Ley 19.496 señala que: "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada: d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra".

El Art. 23 de la Ley 19.496 señala que: "Comete infracción a las disposiciones de la presente Ley el proveedor que, en la venta de un bien o la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

A su vez, el Art. 24 de la Ley 19.496 señala que: "Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales,

si no tuvieran señalada una sanción diferente. Por tanto este sentenciador concluye que la parte denunciada de Empresa WOM S.A. prestó un servicio deficiente, no cumplió con las condiciones convenidas con el consumidor y así lo dirá en definitiva.

SEPTIMO: Que, en relación a los daños sufridos este sentenciador haciendo uso de su facultad contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, esto es de la sana crítica, observa que conforme a las pruebas rendidas en juicio, al tribunal le parece que estas son suficientes para demostrar los perjuicios alegados; toda vez que los documentos agregados en autos, son suficientes, confrontados con otros antecedentes en esta causa se apreciaron para dar por establecida la responsabilidad contravencional de la demandada Empresa WOM S.A., y a su vez el Tribunal tiene por establecido el incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la empresa denunciada.

Que, el Tribunal concluye respecto de los daños directos efectivamente sufridos por el ítem de daño material; correspondiente al gasto incurrido en el valor del aparato celular Huawei mate 20 lite de \$ 249.990.- (doscientos cuarenta y nueve mil, novecientos noventa pesos).

En cuanto al daño moral atendida la naturaleza de la demanda a la reparación justa y proporcional, la naturaleza del daño en su afectación íntima, no patrimonial, como frustración, impotencia, rabia, en esta causa resulta de importancia al usuario y produjo mayor carga afectiva, se condena al pago de la cantidad de \$ 100.000.- (cien mil pesos).

Con lo reflexionado y no existiendo otros antecedentes que ponderar y vistos, artículos 1, 2, 2 bis, 12, 19, 20, 23, 28, 50, 50G, 51 y 61 Ley 19.496, artículos 1, 5, 7, 9, 11, 14, 16 y disposiciones pertinentes Ley 18.287.

DECLARO:

PRIMERO. Se acoge la querrela deducida por don Rodrigo Nicolás Iturriaga Quispe, en contra de Empresa WOM S.A., persona jurídica de su denominación, representada legalmente por Christopher Bannister, ambos con domicilio en Avenida Diego Portales N° 640, de la ciudad de Arica, solo en cuanto se condena a la Empresa WOM S.A., ya individualizada a pagar una multa equivalente a **10 U.T.M.**, por infringir los artículos 3° letra b), e), 12°, 20° letra d) 23° y 24° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

SEGUNDO. Se acoge la acción civil de indemnización de perjuicios deducida por don Rodrigo Nicolás Iturriaga Quispe, en contra de Empresa WOM S.A., persona jurídica de su denominación, representada legalmente por Christopher Bannister, ambos con domicilio en Avenida Diego Portales N° 640, de la ciudad de Arica, en

cuanto se condena al pago de una indemnización de perjuicios, por los daños, que hacen un total de \$ 349.990.- (trescientos cuarenta y nueve mil novecientos noventa pesos) monto que el Tribunal fija y aprecia prudencialmente por los daños sufridos.

Concluyendo se condena a la Empresa WOM S.A. ya individualizada, al pago de una indemnización de perjuicios equivalentes a la suma de \$ 349.990.- (trescientos cuarenta y nueve mil novecientos noventa pesos).

Dichas sumas deberán ser reajustadas conforme a la variación que experimente el índice de precios al consumidor, desde la fecha de presentación de la demanda hasta su pago efectivo.

TERCERO: Cada parte pagará sus costas.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Sentencia pronunciada por don GABRIEL AHUMADA MUÑOZ, Juez Titular del Primer Juzgado Policía Local Arica y autorizado por don EDUARDO URRUTIA GOMEZ, Secretario Subrogante.

Es copia fiel de su original.



Secretario Subrogante

The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions. It emphasizes that every entry should be supported by a valid receipt or invoice. This ensures transparency and allows for easy verification of the data.

In the second section, the author outlines the various methods used to collect and analyze the data. This includes both primary and secondary research techniques. The primary research involved direct observation and interviews with key stakeholders, while secondary research was conducted through a review of existing literature and industry reports.

The third section provides a detailed analysis of the findings. It identifies several key trends and patterns in the data, which are then compared against the initial hypotheses. The results indicate that there is a significant correlation between the variables studied, supporting the research objectives.

Finally, the document concludes with a series of recommendations based on the findings. These suggestions are aimed at improving the efficiency of the processes and addressing the challenges identified during the study. The author also notes the limitations of the current study and suggests areas for future research.

