

6136

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CONCEPCION

Trinitarias N° 180

CARTA CERTIFICADA

NOTIFICACIÓN

CAUSA ROL N° 5.096/2018

"Sepúlveda con Wom"

(Paula)

CONCEPCIÓN,

07 MAY 2019



(2197)

Sr. (a): **PAULINA CID MUÑOZ** por SERNAC

Dirección: Colo-Colo N°166, Concepción.

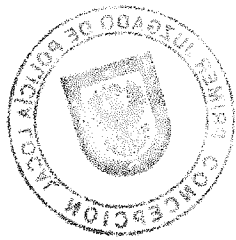
Hago saber a Ud. que en Causa Rol N° 5.096/2018-P que se sigue ante este Tribunal, se dictó sentencia definitiva la que se acompaña, y que rola a fojas 141 y siguientes.



[Handwritten signature]

SECRETARIA (T)

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	09 MAYO 2019
Línea	508



00000

00000

00000

00000

ROL 5.096-18 "SEPULVEDA CON WOM S.A."

CONCEPCIÓN, veinticinco de marzo del año dos mil diecinueve.

VISTOS:

Que, a fojas 1, rola Certificado de Beneficio de Asistencia Jurídica, emitido por Corporación de Asistencia Judicial de Concepción, de fecha 04 de abril del año 2018, a nombre de Jacqueline de las Nieves Sepúlveda Tiznao.

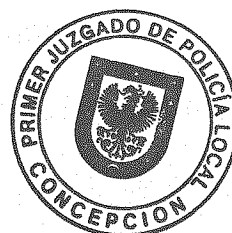
Que, a fojas 2 y siguiente, rola copia de nombramiento de receptores judiciales por la Iltrma. Corte de Apelaciones.

Que, a fojas 4 y siguientes, Jacqueline de las Nieves Sepúlveda Tiznao, en lo principal y primer otrosí de su escrito, interpone querrela por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Wom S.A., representada legalmente por Javiera Llanos o por quien le reemplace o subrogue legalmente atento lo dispone el artículo 50 D de la misma ley, en el segundo otrosí, designación de receptor; y en el tercer otrosí, hace presente patrocinio, poder y privilegio.

Que, a fojas 16, se cita a las partes a comparendo de contestación conciliación y prueba, resolución que les es notificada legalmente.

Que, a fojas 19 y siguiente, rola copia de Resolución con Toma de Razón nro. 405/148/2016, de fecha 18 de marzo de 2016, la cual nombra a Juan Pablo Pinto Gédrez, como Director Regional de la Dirección Regional del BíoBío del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 21 y siguientes, rola copia simple de Resolución Exenta nro. 197 de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor.



Que, a fojas 26 y siguientes, rola reclamo nro. R2018H2065619 presentado por la consumidora Jacqueline Sepúlveda Tiznado, de fecha 07 de marzo de 2018, con todos sus antecedentes.

Que, a fojas 40 y siguientes, Juan Pablo Pinto Gédrez, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío-Bío, se hace parte en lo infraccional de estos autos, dado que la infracción materia del proceso compromete el interés general de los consumidores en los términos que establece el artículo 58 letra g) de la ley 19.496.

Que, a fojas 50 y siguiente, rola copia de mandato judicial, otorgado por escritura pública en notaría de Santiago de Chile, de doña María Loreto Zaldívar Grass, de fecha 10 de abril del año 2018, en virtud del cual, Wom S.A. confiere mandato judicial y poder especial a Gabriel Pumpin Valck y otros.

Que, a fojas 54, Ignacio Díaz Ibáñez, en representación de Wom S.A., en lo principal de su escrito acredita personería; en el otrosí: Patrocinio y Poder.

Que, a fojas 56, Carlos Samur Henríquez, por la parte querellante y demandante civil, reasume y delega mandato judicial, a la Postulante doña Nathalie Riquelme Pardo.

Que, a fojas 58, Manuel Alejandro Muñoz García, en representación de Sernac, delega poder en la abogada habilitada Paulina Cid Muñoz.

Que, a fojas 59 y siguientes, rola copia de reclamo efectuado por Jacqueline de las Nieves Sepúlveda Tiznao, ante el Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 07 de marzo de 2018.

Que, a fojas 65, rola orden de reparación por Servicio Técnico autorizado de Wom con fecha 15 de febrero de 2018.

Que, a fojas 66, rola informe técnico expedido por Wom con fecha 27 de febrero de 2018.



Que, a fojas 67 y siguientes, rola informe técnico de reparación o diagnóstico a cargo de PC Sonic Ltda., con fecha 02 de marzo de 2018.

Que, a fojas 71, rola boleta electrónica nro. 23554610, de fecha 30 de enero de 2018.

Que, a fojas 72, rola copia simple de boleta de servicios en PC Sonic Ltda., de fecha 02 de marzo de 2018.

Que, a fojas 73 y siguiente, rola orden de recepción nro. 00064155-1 correspondiente a equipo Nokia Modelo 3, número Siebel SS-1-12397827344, de fecha 15 de febrero de 2018, equipo que fue ingresado a la oficina de Wom, sucursal O'Higgins, Concepción.

Que, a fojas 75 y siguientes, rola Informe de Reparación, orden de trabajo nro. 00064155, donde consta certificación del Servicio Técnico Anovo de fecha 26 de febrero de 2018.

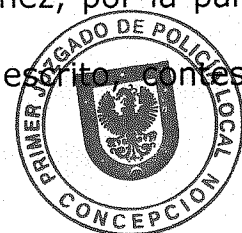
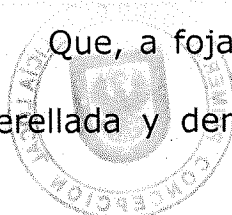
Que, a fojas 77 y siguientes, rola copia de acápite del manual de usuario del equipo adquirido por la actora, titulado "cuidado del dispositivo" y que corresponde a aquel publicado en el sitio web www.nokia.com.

Que, a fojas 83 y siguientes, rola copia de póliza de garantía del equipo Nokia Modelo 3 conforme lo indicado por su fabricante Nokia en su página web.

Que, a fojas 91 y siguientes, rola copia de reclamo caso nro. R2018H2065619.

Que, a fojas 93 y siguiente, rola copia de respuesta entregada entregada por Wom S.A., a Sernac, de fecha 12 de marzo de 2018, relativa al reclamo R2018H2065619.

Que, a fojas 95 y siguientes, Bárbara Silva Jiménez, por la parte querellada y demandada civil, en lo principal de su escrito, contesta



denuncia infraccional, en el primer otrosí, contesta demanda de indemnización de perjuicios, y en el segundo otrosí, oficios.

Que, a fojas 106 y siguiente, rola acta de celebración de comparendo de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 110 y siguientes, Paulina Cid Muñoz, en representación de Sernac, evacua traslado.

Que, a fojas 120, Manuel Alejandro Muñoz García, en representación de Sernac, delega poder al apoderado Bernardo Intveen Fernández.

Que, a fojas 123, se tiene por desistida a la parte querellante y demandante civil Jacqueline Sepúlveda Tiznao, de la diligencia de absolución de posiciones, decretada a fojas 107 vta.

Que, a fojas 124, rola acta de audiencia de percepción documental, solicitada por la parte querellada y demandada civil Wom S.A., y ordenada a fojas 108 y 108 vta.

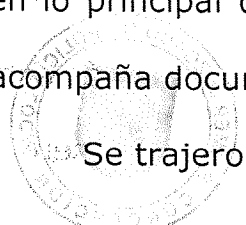
Que, a fojas 125 y siguientes, rola respuesta a oficio nro. 2215 de fecha 20 de agosto de 2018, emitida por Anovo Andes S.A..

Que, a fojas 129 y siguientes, Bernardo Intveen Fernández, en representación de Sernac, en lo principal de su escrito, realiza observaciones a la prueba, en el primer otrosí, solicita se tenga presente, y en el segundo otrosí, solicita fallo.

Que, a fojas 135 y siguientes, rola copia de mandato judicial de Juan Pablo Pinto a Paulina Cid Muñoz, otorgado el 04 de octubre de 2018, en notaría de Concepción de José Gerardo Bambach Echazarreta.

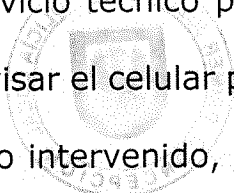
Que, a fojas 138, Paulina Cid Muñoz, en representación de Sernac, en lo principal de su escrito, asume patrocinio y poder y en el otrosí, acompaña documentos y acredita personería.

Se trajeron los autos para fallo.



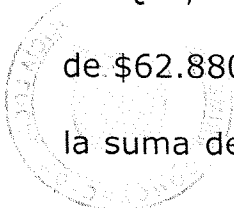
CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

1.- Que, Jacqueline de las Nieves Sepúlveda Tiznao, domiciliada en Pasaje Corel nro. 45, Alto de Mavidahue, comuna de Penco, en lo principal de su escrito de fojas 4 y siguientes, interpone querrela por infracción a la Ley 19.496 en contra de Wom S.A., representada legalmente por Javiera Llanos o por quien la reemplace o subrogue legalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 50 D de la misma ley, ambos con domicilio en O'Higgins nro. 764, Concepción, fundada en que, el día 30 de enero del 2018 compró en la sucursal de Wom ubicada en O'Higgins nro. 764 el celular marca Nokia 3, color plata, por el valor de \$59.880. Con fecha 14 de febrero del 2018, el celular comenzó a presentar fallas de funcionamiento y problemas con la pantalla, de un momento a otro se reiniciaba. Al día siguiente, a pesar de las fallas que tenía, lo cargó como de costumbre porque no le quedaba batería, pero el equipo no volvió a prender. El día 15 de febrero de 2018, estando dentro del período de garantía legal, se dirigió a la sucursal de la empresa con el objeto de obtener solución, ingresándose el celular a servicio técnico para efectos de constatar la falla. Que, con fecha 02 de marzo del 201, le hacen entrega del celular, señalando el informe técnico que tenía problemas de pantalla, pantalla pixeleada y equipo se sobrecalienta, el equipo presenta daño por líquido o humedad, afectando componentes no reemplazables en tarjeta electrónica. Además, señalan que no es posible efectuar la reparación del equipo. A raíz de la falta de información proporcionada por la empresa, y la necesidad de averiguar las causas de falla del equipo que compró, nuevo y sin uso, el mismo día 02 de marzo del 2018, fue al servicio técnico particular PC Sonic, quienes le informan que no podían revisar el celular porque aún se encontraba sellado, es decir, jamás había sido intervenido, dejando constancia que no fue revisado por el servicio



técnico de WOM. Vulnerando la querellada con su actuar, los artículos 3 letra b), e), 20 letra c) y 23 de la ley 19.496. Solicitando en definitiva se declare: a) Que la parte querellada ha cometido infracción a la ley nro. 19.496; y b) Condenarle al máximo de las multas que contempla la Ley para las diversas infracciones objeto de esta querella y que US. considere cometidas con expresa condenación en costas.

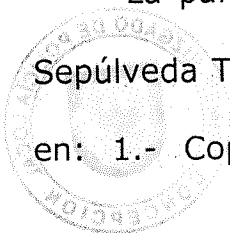
2.- Que, en el primer otrosí de fojas 4 y siguientes, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de WOM S.A, representada legalmente por Javiera Llanos, lo que funda en los mismos hechos expuestos en lo principal de esta presentación, los cuales se dan íntegramente por reproducidos, hechos que le han causado los siguientes perjuicios que describe: Daño Material, en cuanto a los daños patrimoniales efectivos que se le han causado y que son producto del incumplimiento y negligente prestación de servicio por parte de la querellada y demandada, el que en este caso corresponde a la suma de \$62.880 equivalente al celular que compró por el valor de \$59.880 y los \$3.000 que gastó en el servicio técnico particular PC Sonic, al cual vio en la obligación de recurrir para poder obtener respuesta de cuál era la verdadera causa de las fallas del celular, ante la nula información proporcionada por WOM S.A. y Daño Moral, a raíz del incumplimiento de la demandada, se ha visto afectada a nivel personal como familiar, ya que esta situación le ha causado estrés y preocupación, además de desconfianza por esta compañía, daño que avalúa en la suma de \$1.000.000. Solicitando en definitiva, se declare: a.- Que, la parte demandada es responsable por los perjuicios alegados en la demanda; b.- Que, se le condene a pagar por concepto de daño material, la suma de \$62.880; c.- Que, se le condena a pagar por concepto de daño moral la suma de \$1.000.000; d.- Que, en subsidio se le condena a pagar las



sumas mayores o menores que US. determine conforme el mérito del proceso; e.- Que se condena a pagar con los reajustes e intereses legales; f.- Que se condene a la demandada al pago de las costas de la causa.

3.- Que, el comparendo de contestación, conciliación y prueba se celebró como consta en acta de fojas 106 y siguientes, con la sola asistencia de todas las partes. La parte querellante y demandante civil Jacqueline de las Nieves Sepúlveda Tiznao, representada por la postulante Nathalye Riquelme Pardo, ratifica la querrela y demanda rolante a fojas 4 y siguientes, solicitando se acoja en todas sus partes, con expresa condenación en costas. La abogada Paulina Cid Muñoz, en representación de Sernac, ratifica presentación rolante a fojas 40 y siguientes. Otorgado traslado, la parte querrellada y demandada civil WOM S.A., representada por la abogada Bárbara Silva Jiménez, interpone incidente de falta de legitimación activa del interviniente Servicio Nacional del Consumidor, toda vez que conforme lo dispone el artículo 58 letra G de la ley 19.496, la intervención de esta institución procede en aquellas causas en que se comprometan intereses generales de los consumidores cuestión, esta última, debe ser acreditada por la interviniente. En el caso de autos, nos encontramos ante una situación en que supuestamente se habrían infringido normas de la ley 19.496, que solo afectarían el interés particular de la querellante y demandante civil. Asimismo, contesta la querrela infraccional y la demanda civil interpuesta en contra de su representada Wom S.A, mediante minuta escrita, acompañada en estos autos de fojas 95 a 105. Llamadas a conciliación, ésta no se produce. Recibiéndose la causa a prueba.

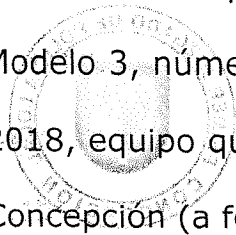
La parte querellante y demandante civil Jacqueline de las Nieves Sepúlveda Tiznao, rindió **prueba documental**, no objetada consistente en: 1.- Copia de reclamo efectuado por Jacqueline de las Nieves



Sepúlveda Tiznao, ante el Servicio Nacional del Consumidor, con fecha 07 de marzo de 2018 (a fojas 59 y siguientes); 2.- Orden de reparación por Servicio Técnico autorizado de Wom con fecha 15 de febrero de 2018 (a fojas 65); 3.- Informe técnico expedido por Wom con fecha 27 de febrero de 2018 (a fojas 66); 4.- Informe técnico de reparación o diagnóstico a cargo de PC Sonic Ltda., con fecha 02 de marzo de 2018 (a fojas 67 y siguientes); 5.- Boleta electrónica nro. 23554610 que acredita la compra del equipo en sucursal Wom, con fecha 30 de enero de 2018 (a fojas 71); y 6.- Copia simple de boleta de servicios en PC Sonic Ltda., con fecha 02 de marzo de 2018 (a fojas 72).

La abogada Paulina Cid Muñoz, en representación de Sernac, rindió **prueba documental**, no objetada consistente en: 1.- Copia de Resolución con Toma de Razón nro. 405/148/2016, de fecha 18 de marzo de 2016, la cual nombra a Juan Pablo Pinto Gédrez, como Director Regional de la Dirección Regional del BíoBío del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 19 y siguiente); 2.- Copia simple de Resolución Exenta nro. 197 de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 21 y siguientes); y 3.- Reclamo nro. R2018H2065619 presentado por la consumidora Jacqueline Sepúlveda Tiznado, de fecha 07 de marzo de 2018, con todos sus antecedentes (a fojas 26 y siguientes).

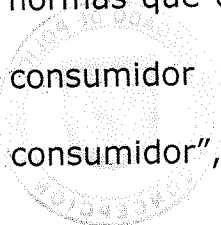
La parte querellada y demandada civil Wom S.A., rindió las siguientes pruebas: **I.- Documental:** no objetada, consistente en 1.- Orden de recepción nro. 00064155-1 correspondiente a equipo Nokia Modelo 3, número Siebel SS-1-12397827344, de fecha 15 de febrero de 2018, equipo que fue ingresado a la oficina de Wom, sucursal Higginson Concepción (a fojas 73 y siguiente); 2.- Informe de Reparación, orden de



trabajo nro. 00064155, donde consta certificación del Servicio Técnico Anovo de fecha 26 de febrero de 2018 (a fojas 75 y siguientes); 3.- Copia de acápite del manual de usuario del equipo adquirido por la actora, titulado "cuidado del dispositivo" y que corresponde a aquel publicado en el sitio web www.nokia.com (a fojas 77 y siguientes); 4.- Copia de póliza de garantía del equipo Nokia Modelo 3 conforme lo indicado por su fabricante Nokia en su página web (a fojas 83 y siguientes); 5.- Copia de reclamo caso nro. R2018H2065619 (a fojas 91 y siguientes); 6.- Copia de respuesta entregada entregada por Wom S.A., al Sernac, de fecha 12 de marzo de 2018, relativa al reclamo R2018H2065619 (a fojas 93 y siguiente); **2.- Oficio:** A la sociedad Anovo Andes S.A., en su condición de Servicio Técnico de la marca Nokia y que además revisó el equipo de la actora conforme la OT nro. 00064155, informe en cuanto a las causas y problemas que presentaba el señalado equipo, cuya respuesta a oficio nro. 2215 de fecha 20 de agosto de 2018, rola a fojas 126 y siguiente.

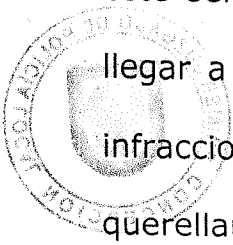
4.- Que, la abogada Bárbara Silva Jiménez, en representación de la parte querellada y demandada civil Wom S.A., opone incidente de falta de legitimación activa del interviniente Servicio Nacional del Consumidor, que funda en que conforme lo dispone el artículo 58 letra G de la ley 19.496, la intervención de dicha institución procede en aquellas causas en que se comprometan intereses generales de los consumidores, y en el caso de autos solo afectaría el interés particular de la actora.

Al respecto y teniéndose en consideración lo prescrito en el artículo 58 letra g) de la ley 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor "deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor", ordenando en su inciso segundo que le correspondiera



especialmente, entre otras, la función de "velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores", y lo dispuesto en su inciso tercero "La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y hacerse parte en las causas que estén afectados intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que señalaren en esas leyes especiales", considerando asimismo que el ejercicio de una acción de interés individual, perfectamente puede estar comprometido "los intereses generales de los consumidores" -noción amplia que nuestro ordenamiento jurídico considera acerca de todo lo que es necesario y debido para el buen funcionamiento de la sociedad- única exigencia contenida en la letra g) del artículo 58 de la ley en comento, se rechaza la excepción de falta de legitimidad activa del denunciante, interpuesta por la apoderada de la querellante y demandante civil, a fojas 106 y 106 vta..

5.- Que, en cuanto a la denuncia infraccional interpuesta a fojas 4 y siguientes, por Jacqueline de las Nieves Sepúlveda Tiznao, considerando los documentos acompañados y demás antecedentes de autos, apreciados éstos conforme a las reglas de la sana crítica, se concluye por este sentenciador que la prueba rendida en autos es insuficiente para llegar a la convicción de que exista, respecto de los hechos alegados, infracciones a la Ley de Protección del Consumidor. En efecto, la querellante no logra acreditar que las fallas o deficiencias a las que hace



referencia, respecto del teléfono celular marca Nokia 3, adquirido a la querrela Wom S.A., con fecha 30 de enero del año 2018, como consta en boleta electrónica nro. 23554610, rolante a fojas 71, se deban a problemas de fabricación, elaboración, materiales o calidad del producto, y por tanto, imputables a ésta. Así, según informe técnico el equipo presenta daño por líquido o humedad, afectando componentes no reemplazables en tarjeta electrónica, concluyendo que no es posible realizar reparación, no cumpliendo con las condiciones de la garantía de la marca. Por tanto, con los antecedentes de autos no es posible concluir que exista infracción a la ley del Consumidor, así como para determinar la responsabilidad y culpabilidad que de los hechos de la querrela emanen, y por consiguiente, deberá ser desestimada.

6.- En cuanto a la demanda civil, conforme a lo expresado precedentemente, y teniéndose presente lo prescrito en el artículo 3 letra e), en relación con el artículo 50 de la Ley 19.496, que establece el derecho del consumidor a accionar y ser indemnizado adecuada y oportunamente de los daños, en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, norma que no es aplicable en el caso de autos, pues la actora no logra acreditar hechos constitutivos de infracción a la Ley 19.496, por parte de Wom S.A., ni afectación de derechos patrimoniales ni extrapatrimoniales al actor, atribuible a dicha Institución, por lo que, no se dará lugar a la acción civil reparatoria del primer otrosí de fojas 4 y siguientes de autos.

Y, teniendo además presente lo dispuesto en los artículos. 1, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la ley 18.287; artículos 1, 13, 14 y demás pertinentes de la ley 15.231 en actual vigencia; y artículos 3 letras b) y e), 20 letra c), 23, 24, 50 y siguientes, y demás pertinentes de la ley 19.496; **SE DECLARA:**



1.- Que, no ha lugar a la excepción de falta de legitimidad activa de Sernac, de fojas 106 y 106 vta., interpuesta por la abogada Bárbara Silva Jiménez, en representación de la parte querellada y demandada civil Wom S.A.

2.- Que, no ha lugar a la querrela infraccional, de lo principal de fojas 4 y siguientes, sin costas, por haber tenido motivo plausible para litigar, interpuesta por Jacqueline de las Nieves Sepúlveda Tiznao, en contra de Wom S.A, ya individualizados.

3.- Que, no ha lugar a la demanda civil del primer otrosí del libelo de fojas 4 y siguientes, sin costas, por haber tenido motivo plausible para litigar, deducida por Jacqueline de las Nieves Sepúlveda Tiznao, en contra de Wom S.A, ya individualizados.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Dictada por el Sr. Juez Letrado Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Concepción, don Fernando Barja Espinosa. Autorizado por la Secretaria Titular del Tribunal, Claudia Durán Carrasco. Conforme con el original.-

ROL 5.096-18




Claudia Durán Carrasco
Secretaria Titular

