

Concepción, veintiocho de agosto de dos mil diecinueve.

VISTO:

Se reproduce la sentencia apelada por la querellante, demandante civil y Sernac, de fecha veinticinco de marzo del año en curso, dictada por del Primer Juzgado de Policía Local de Concepción, suprimiéndose los motivos quinto y sexto.

Y SE TIENE EN SU LUGAR Y ADEMÁS PRESENTE

1.- Que, se encuentra acreditado el día 30 de enero del año 2018, la querellante y demandante compra un celular marca NOKIA 3, color plata, por un valor de \$59.880, en sucursal WOM calle O'Higgins N°764, según consta en boleta electrónica N° 23554610, el cual el 14 de febrero del año pasado comenzó a presentar fallas y problemas en la pantalla, reiniciándose de un momento a otro. Al acabarse la batería lo cargo, luego de esto no encendió más.

2. - Que, el día 15 de febrero del año 2018, es decir, al día siguiente, la consumidora se dirigió a la sucursal donde adquirió el teléfono celular para obtener una solución. Es ingresado al servicio técnico de la empresa para constatar la falla, y que el 02 de marzo del año 2018, le entregan el celular del servicio técnico, señalándole que tenía problemas de pantalla, pantalla pixejeada y que el equipo se sobrecalienta, producto algún daño por líquido o humedad, afectando componentes no reemplazables en tarjeta electrónica, indicándole además que no es posible hacer la reparación ni tampoco poder hacer uso de mi garantía legal.

3.- Que, el mismo día concurrió a Servicio Técnico particular Pe Sonic Ltda., donde le indican que el teléfono celular tiene todos sus sellos y que no ha sido intervenido de manera alguna, por lo que no se revisó como debía, más aun cuando según las fotografías era el cable el que aparentemente muestra un desperfecto, y no el aparato, negándose a cubrir con la garantía.



4.- Que el día 07 de marzo del año 2018 concurrió a Sernac efectuar el respectivo reclamo, asignándose el N°R2018H2065619.

5.- Que, el día 12 de marzo del año 2018, empresa Wom S.A rechaza el reclamo formulado por su parte.

6.- Que la querellante ha logrado acreditar que las fallas o deficiencias a las que hace referencia, respecto del teléfono celular marca Nokia 3, adquirido a la querella Wom S.A., con fecha 30 de enero del año 2018, como consta en boleta electrónica nro. 23554610, rolante a fojas 71, se deben a problemas de fabricación, elaboración, materiales o calidad del producto, y por tanto, imputables a ésta. Así, según informe técnico de la vendedora señala que 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, lo que fue controvertido por el informe de la parte querellante, al informar que el teléfono nunca fue revisado ni abierto, al estar aun con sus sellos.

Así, es posible concluir que existe infracción a la ley del Consumidor, y por consiguiente, deberá ser acogida.

En este punto, cabe destacar que en lo infraccional, el artículo 24 de la Ley 19.496 dispone: “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.” *Y en su inciso final señala* “Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.”



En mérito de lo anterior, atendida la infracción cometida y la cuantía de lo disputado, se fijará una multa de 20 UTM a beneficio municipal.

7.- En cuanto a la demanda civil, debe señalarse que el sistema de la sana crítica establece la libertad de convencimiento del juez, pero exige que las conclusiones a que llegue sean el fruto razonado de las pruebas en que se las apoye. Si bien el juez en este sistema no tiene reglas rígidas que limiten sus posibilidades de convencerse y goza de las más amplias facultades al respecto, su libertad tiene un límite infranqueable, cual es el respeto de las normas que gobiernan la corrección del pensamiento humano. La sana crítica se caracteriza por la posibilidad de que el sentenciador logre sus conclusiones sobre los hechos de la causa valorando la eficacia del convencimiento de la prueba con total libertad, pero respetando, al explicar cómo llegó a ellos, los principios de la recta razón, es decir, las normas de la lógica, constituidas por leyes fundamentales de la coherencia y la derivación, y principios lógicos como el de la razón suficiente...".

8.- Que en este caso, al haberse analizado de forma parcial la prueba rendida por la demandante, consistente en el informe del Servicio Técnico, fotografías, ordenes de recepción y factura, al darle valor al informe del Servicio Técnico de la empresa vendedora, que señala que el teléfono está sulfatado por contener agua, sin abrirlo para constatar dicha circunstancia, lo que fue controvertido por el informe del Servicio Técnico presentado por la demandante, el cual no fue objetado, y que señala en forma más científica y sólida que el teléfono no ha sido revisado por Wom S.A, al encontrarse sellado, quedando claro entonces que la empresa querellada no ha dado cumplimiento con la Ley del Consumidor, al vender un producto que no funciona. De esta manera, la empresa no puede descartar lo sostenido por la consumidora, porque su revisión técnica fue incompleta, superficial y negligente al solo examinar los componentes externos del teléfono, sin



verificar la existencia de un desperfecto interno, al tener todos los elementos de seguridad sellados.

9.- Que, en efecto, la empresa ha incumplido la Ley del Consumidor, por lo que se dará lugar a la demanda civil, por cuanto al haberse acreditado la infracción, la demandante tiene el derecho de opción del artículo 20 de la ley en comento, y en virtud del artículo 3 letra e) establecida que fue la infracción nace el derecho a ser indemnizada de todo daño por el actuar negligente de la querellada y demandada, por lo que se dará lugar al daño material, debiendo la empresa devolver la suma pagada por el teléfono con los reajustes e intereses que correspondan.

En cuanto al daño moral, sin duda debe extenderse al daño extra patrimonial, cobrando relevancia la preocupación desgaste e impotencia de la demandante ante la compra de un medio de comunicación que no pudo ocupar, además de la pérdida de tiempo en hacer los reclamos y demanda pertinente como consecuencia del producto adquirido en malas condiciones, por lo que la demanda será acogida, y el daño moral será indemnizado en la suma que se dirá, con costas.

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 12, 20, 21, 24, 50, 50 A, 50 B y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 y demás pertinentes de la Ley N° 18.287, artículos 54 y 55 de la Ley N° 15.231 y artículo 1698 del Código Civil, se **REVOCA**, en lo apelado la sentencia de estos antecedentes en la parte que no dio lugar a la querrela y denuncia infraccional y a la demanda civil, y en su lugar se declara que:

I.- Que se acoge con costas la querrela presentada en estos antecedentes en cuanto se condena a la empresa **WOM S.A** al pago de una multa a beneficio municipal ascendente a veinte unidades tributarias mensuales, por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 20 letra de la Ley N° 19.496.



Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la sentencia, sufrirá el representante legal de la infractora por vía de sustitución y apremio, reclusión de fin de semana a razón de una noche o un día por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de quince jornadas diurnas o nocturnas, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

II. -Que se acoge con costas la demanda civil deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 2 y siguientes, sólo en cuanto se condena a WOM. S.A. a la devolución de la suma de dinero pagada por la demandante por el teléfono, suma que deberá pagarse con reajustes e intereses corrientes para operaciones reajustables calculados desde el día de la compra hasta su pago efectivo, condenándosele además al pago de la suma de trescientos cincuenta mil pesos, \$350.000 a título de daño moral, más reajustes e intereses corrientes para operaciones reajustables calculados desde que esta sentencia quede firme y ejecutoriada hasta su pago efectivo.

Regístrese, notifíquese y en su oportunidad, devuélvase.

Redacción de la Ministro Esquerré Pavón, quien no firma por encontrarse en visita a tribunales.

ROL 159-2019 Policía Local



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Concepción integrada por Fiscal Judicial Silvia Claudia Mutizabal M. y Abogado Integrante Waldo Sergio Ortega J. Concepcion, veintiocho de agosto de dos mil diecinueve.

En Concepcion, a veintiocho de agosto de dos mil diecinueve, 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 07 de abril de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.