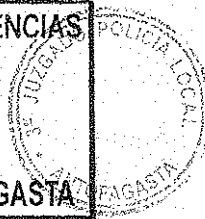


Antofagasta, veintiséis de abril de dos mil diecinueve.

REGISTRO DE SENTENCIAS

12 JUN. 2020

REGION DE ANTOFAGASTA



VISTOS:

1.- Que, a fojas seis y siguientes, comparece doña YESSICA PAOLA VELASQUEZ ROJAS, colombiana, cédula de identidad para extranjeros N° 26.007.049-5, domiciliada en Pasaje Zenteno N° 3621, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "WOM S.A.", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina doña JILIANS RAQUEL ARAVENA FLORES, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en calle Baquedano N° 532, local 103, de esta ciudad, por incurrir en infracción a la Ley N° 19.496, en atención a los antecedentes de hecho y de derecho que expone. Expresa que con fecha 10 de agosto de 2018 contrató los servicios con el proveedor denunciado por un celular marca Samsung, modelo Galaxy S9, por el precio de \$469.991.-, y el 13 de noviembre llevó el aparato al servicio técnico autorizado ya que en tal fecha comenzó con fallas funcionales, reiniciándose en cualquier momento o apagándose si se dejaba de utilizar por un tiempo prudente. Agrega que el informe del servicio técnico señaló que "durante la revisión realizada por el laboratorio Samsung, las fallas mencionadas no se detectaron", por lo que sólo indicaron que habían realizado satisfactoriamente las pruebas de calidad, recomendando vía tips los pasos a seguir para obtener un mejor rendimiento del equipo, pero como el problema subsistía concurrió a la tienda para exigir una solución mediante la garantía del producto, recomendándole solicitar una nueva revisión del teléfono, entregándole otro aparato sustituto mientras se evacuaba un nuevo informe. Manifiesta que con fecha 3 de diciembre se realizó la segunda revisión por el servicio técnico autorizado, el que concluyó que "adicionalmente, hemos efectuado de manera preventiva, una actualización de software para entregar tu equipo con la última versión del sistema operativo", no obteniendo, una vez más, una solución real a su problema ya que el celular, hasta la fecha, sigue funcionando inadecuadamente y con las mismas fallas técnicas mencionadas. Agrega que ante esta situación y al no poder utilizar adecuadamente el servicio contratado, interpuso un reclamo en el SERNAC con fecha 20 de diciembre, el que fue respondido al día siguiente por el proveedor denunciado en los términos que reproduce, por lo que no teniendo hasta el día de hoy una solución a esta cuestión que le ha impedido hacer uso del celular, y considerando que los hechos descritos configuran una infracción a los artículos 3° letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, solicita que se acoja a tramitación la denuncia infraccional y, en definitiva, se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación, la compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "WOM S.A.", representado para estos efectos por doña Jilians Raquel Aravena Flores, ya individualizados, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene a pagar a título de indemnización por los perjuicios que le ha causado esta situación la suma de \$500.000.- por concepto de daño material, correspondiente al valor de compra del

aparato, más los gastos que indica y en que ha incurrido por estos hechos, y la suma de \$1.000.000.- por concepto de daño moral, representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado la conducta del proveedor denunciado y demandado, y las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidora le asisten, sumas que pide se paguen con más los reajustes e intereses que ellas devenguen, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas cincuenta y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia de la denunciante y demandante civil doña Yessica Paola Velásquez Rojas, y de la apoderada del proveedor denunciado y demandado civil, abogado doña Hayleen Judith Sius Retamales, ambas ya individualizadas en autos. La denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda interpuestas a fojas 6 y siguientes de autos en todas sus partes, solicitando sean acogidas, con costas. La apoderada del proveedor denunciado y demandado evacua los traslados conferidos mediante minuta escrita, la que pide se tenga como parte integrante de esta audiencia, solicitando que las acciones deducidas por la contraria sean rechazadas en todas sus partes, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, la denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados y que rolan de fojas 1 a 5 de autos, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal. Esta parte solicita la exhibición y agregación al proceso del equipo marca Samsung, modelo Galaxy S9, materia de este juicio, y que se le realice la prueba que indica, la que consiste en que el equipo es encendido siendo las 09,58 horas, apagándose por sí solo a las 10,00 horas, sin previo bloqueo ni manipulación, lo que se repite a las 10,01 horas en que se vuelve a encender el equipo, se bloquea la pantalla, y a las 10,05 horas el aparato se vuelve a apagar en forma automática sin previa manipulación, luego de lo cual el equipo se guarda en custodia de la Secretaria del tribunal. La apoderada del proveedor denunciado y demandado acompaña, con citación, los documentos signados con los N° 1 a 9 en el acta de comparendo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, a fojas seis y siguientes de autos, doña YESSICA PAOLA VELASQUEZ ROJAS, ya individualizada, dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor "WOM S.A.", representado para estos efectos por doña JILIANS RAQUEL ARAVENA FLORES, ya individualizados, fundada en que el 10 de agosto de 2018 realizó una contratación de servicios con el proveedor denunciado, adquiriendo un teléfono celular marca Samsung, modelo Galaxy S9 y una Simcard Trío en el precio de \$469.992.-, el que con fecha 13 de noviembre de 2018 llevó al servicio técnico autorizado pues empezó a tener fallas funcionales reiniciándose en cualquier momento, o apagándose si se dejaba de utilizar por un tiempo prudente, y como resultado de ello el informe del servicio técnico señaló que "durante la revisión realizada por el laboratorio

Samsung, las fallas mencionadas no se detectaron", indicándole que habían realizado satisfactoriamente las pruebas de calidad, recomendándole vía tips los pasos a seguir para obtener un mejor rendimiento del equipo. Agrega que, con posterioridad, concurrió a la tienda del proveedor a exigir una solución en mérito a la garantía que tenía el producto, donde le recomendaron solicitar una nueva revisión entregándole un aparato sustituto mientras se hacía la revisión del artefacto en el servicio técnico, el que con fecha 3 de diciembre informó que "adicionalmente, hemos efectuado de manera preventiva, una actualización de software para entregar tu equipo con la última versión del sistema operativo", pero una vez más no obtuvo una solución real a su problema, puesto que hasta la fecha el celular sigue funcionando inadecuadamente y con las mismas fallas técnicas antes mencionadas, por lo que se ha visto en la obligación de interponer esta acción judicial por estimar que estos hechos constituyen infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496 que señala.

Segundo: Que, a fojas veinte y siguientes, en el comparendo de prueba la apoderada del proveedor denunciado y demandado civil evacuó, mediante minuta escrita, los traslados de la denuncia y demanda civil, solicitando el rechazo de ambas por las razones que indica, con costas.

Tercero: Que, con los documentos acompañados de fojas 1 a 5, y 37 a 49, no objetados, y comparendo de prueba, de fojas 50 y siguientes, se encuentra acreditado en autos que doña Yessica Paola Velásquez Rojas, con fecha 10 de agosto de 2018 adquirió al proveedor "WOM S.A.", representado por doña Jillians Raquel Aravena Flores, un teléfono celular marca Samsung, modelo Galaxy S9 - Purple, y una Simcard Trío en el precio total de \$469.992.-, el que con fecha 13 de noviembre de 2018 fue llevado al servicio técnico autorizado pues presentaba fallas funcionales reiniciándose en cualquier momento o apagándose si se deja de utilizar por un tiempo prudente, y el servicio técnico señaló en su informe que "durante la revisión realizada por el laboratorio SAMSUNG, las fallas mencionadas no se detectaron", pero como a entender de la actora las fallas antes señaladas no habían sido solucionadas, en uso de la garantía solicitó una nueva revisión del artefacto, oportunidad en que le proporcionaron un teléfono sustituto mientras el servicio técnico evacuaba su informe. Igualmente consta en el proceso que, con fecha 3 de diciembre de 2018, el servicio técnico WOM evacuó un segundo informe en que expresa que "adicionalmente, hemos efectuado de manera preventiva, una actualización de software para entregar tu equipo con la última versión del sistema operativo", no detectándose nuevamente las fallas denunciadas por la consumidora, sin perjuicio de lo cual ésta realiza diversas gestiones para obtener una solución a las fallas técnicas reiteradas del equipo, el que sigue funcionando inadecuadamente, y le impide a la actora ocupar el teléfono correctamente, deficiencias que en los hechos quedó demostrada con la exhibición del equipo telefónico realizada en el comparendo de prueba, en que los asistentes a dicha diligencia comprobaron que el equipo, una vez encendido, se apaga por sí solo transcurridos dos minutos, sin previo bloqueo ni manipulación alguna, y en una segunda prueba realizada inmediatamente a continuación el equipo es encendido, luego se bloquea la pantalla y a los cuatro minutos se vuelve a apagar en forma automática sin que se efectúe manipulación alguna del producto.

Cuarto: Que, con los antecedentes reunidos en el proceso, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en el artículo 20 letra c) de la Ley N° 19.496, que otorga al consumidor el derecho a opción cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad, pudiendo el consumidor optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, derecho del consumidor que no ha sido reconocido ni aceptado por el proveedor fundado en que el servicio técnico de ese proveedor no detectó en sendas revisiones las fallas mencionadas por la denunciante, lo que se contrapone con la revisión de hecho realizada en el comparendo de prueba que acredita lo contrario.

Quinto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en el artículo 20 letra c) de la Ley N° 19.496, toda vez que el denunciado no aceptó la petición de la consumidora de devolver el precio pagado por ella por la compra del teléfono celular, previa restitución de la especie, en consideración a que el servicio técnico nunca detectó fallas en el equipo por lo que no realizó reparación alguna del mismo, restituyéndolo en ambas ocasiones en las mismas condiciones irregulares de funcionamiento denunciadas por la actora.

En cuanto a lo patrimonial:

Sexto: Que, doña JESSICA PAOLA VELASQUEZ ROJAS, ya individualizada, interpuso en el primer otrosí de su escrito de fojas 6 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "WOM S.A.", representado para estos efectos por doña JILIAN RAQUEL ARAVENA FLORES, también individualizados, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos se le condene al pago de la suma de \$500.000.- por concepto de daño material, correspondiente al precio pagado por el producto adquirido y los gastos incurridos en todas estas gestiones, y la suma de \$1.000.000.- por daño moral, fundada en las consideraciones de hecho que expresa, sumas que pide se paguen con los reajustes e intereses que dicha sumas devenguen, con costas.

Séptimo: Que, a fojas 20 y siguientes, en el comparendo de prueba la apoderada del proveedor demandado evacuó el traslado conferido mediante minuta escrita, solicitando que no se haga lugar a la acción de perjuicios deducida por carecer de fundamentos, con costas, y en subsidio, se rebaje prudencialmente el monto de las indemnizaciones solicitadas, disponiendo que la actora devuelva el artefacto adquirido.

Octavo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificada la infracción denunciada, procede acoger la demanda civil de

indemnización de perjuicios deducida por doña Yessica Paola Velásquez Rojas, y se condena al demandado al pago de la suma de \$469.992.- por concepto de daño material, y \$100.000.- por daño moral atendidas las circunstancias vividas por la actora para lograr el reconocimiento de sus derechos como consumidora, previa devolución por parte de la demandante del teléfono celular y la Simcard Trío indicadas en el documento acompañado a fojas uno del proceso. Que, la suma ordenada pagar por daño material deberá pagarse reajustada en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de presentación de la demanda y la de su entero y efectivo pago.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1°, 2°, 3° letra e), 20 letra c), 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

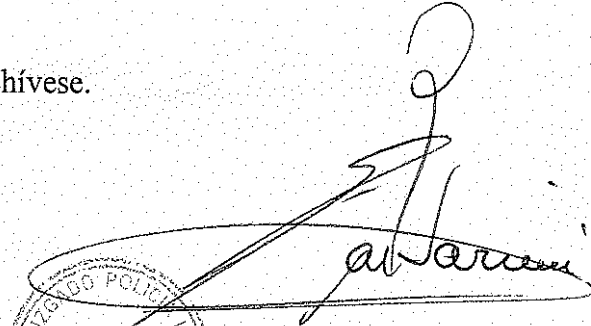
- 1.- Que, se CONDENA al proveedor "WOM S.A.", representado por doña JILIANS RAQUEL ARAVENA FLORES, ya individualizados, al pago de una MULTA de DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas seis y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción al artículo 20 letra c) de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.
- 2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la **Tesorería de la Municipalidad de Antofagasta**, en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.
- 3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña YESSICA PAOLA VELASQUEZ FLORES, ya individualizada, y se condena al proveedor "WOM S.A.", representado por doña JILIANS RAQUEL ARAVENA FLORES, también individualizados, al pago de la suma de \$469.992.- por concepto de daño material, y \$100.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios causados a la demandante como consecuencia de la infracción antes indicada, pago que se hará previa restitución, por parte de la actora, de los productos adquiridos por la actora cuyo funcionamiento fue deficiente.
- 4.- Que, se acoge la petición formulada por la demandante civil en el sentido que la suma demandada por daño material deberá pagarse reajustada en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de interposición de la demanda y la de su entero y efectivo pago, y que dicha suma debidamente reajustada, y la determinada por daño moral, devengarán intereses corrientes los que se calcularán desde que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la ejecución de esta sentencia.
- 5.- Que, no se condena en costas a la parte demandada civil por haber tenido motivos plausibles para litigar.

rente y uno 61.-

6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

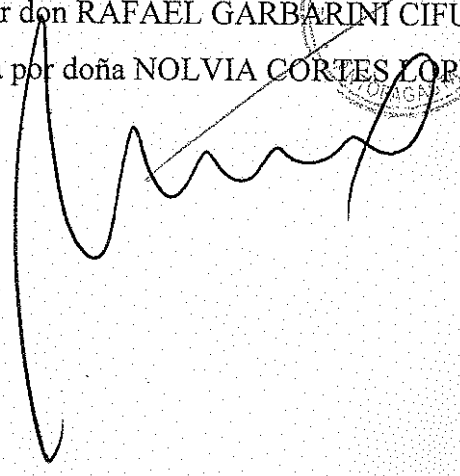
Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 1.386/2019.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rafael Garbarini Cifuentes', written over a circular official stamp.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña NOLVIA CORTES LOPEZ, Secretaria Subrogante.

A large, stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to Nolvía Cortes López, written over the text and partially over the official stamp.