

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
T A L C A.**

**ORD.: N° 264 /2020-
MAT. : Comunica Sentencia
Ejecutoriada.
ANT. : Causa Rol N° 2.699/19**

TALCA, 19 de agosto del 2020.-

**DE: SRA. JUEZ LETRADA SUBROGANTE DEL PRIMER
JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TALCA.**

**A : SR. DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR DE TALCA.**

En causa Rol N° 2.699/19 de este Tribunal, por Ley de Protección al Consumidor, se ha ordenado oficiar a Ud., a objeto de cumplir con lo dispuesto en el Art. 58 Bis Inc. 1° de la Ley N° 19.496, remitiendo al efecto copia autorizada de la sentencia definitiva dictada en este proceso con fecha 11/03/2019, la que se encuentran firme y ejecutoriada.-

Saluda Atentamente a Ud.

**Sra. Pamela Quezada Apablaza
Juez Letrada Subrogante**



**Sta. Evelyn Loyola Díaz
Secretaria Subrogante**

/ 11

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA**

En Talca, a once de marzo de dos mil veinte.

VISTOS

En este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol N°2699-2019, originada por querrela infraccional de fojas 7 y ss., interpuesta por RAFAEL ANTONIO BRAVO ROJAS, cedula nacional de identidad N°18.225.749-4, domiciliado en 13 Oriente N°194, Talca, en contra de WOM S.A., representada por Yescenia Ramos, domiciliados en calle 1 Sur N°1279, por vulneración a la Ley de Protección de los Derechos de los consumidores, en sus artículos 12 y 23. En el primer otrosí deduce demanda civil de indemnización de perjuicios. En el segundo otrosí acompaña documentos a fs. 1 a 6. En el cuarto otrosí confiere patrocinio y poder.

A fs. 18 vuelta rola acta de notificación personal realizada por el receptor ad-hoc de la denuncia infraccional, demanda civil y su proveído a Yescenia Ramos en representación de WOM S.A.

A fs. 19 rola lista de testigos de la parte querellante.

A fs. 26 rola escrito de la querellada WOM S.A., confiriendo patrocinio y poder.

A fs. 66 y ss., rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil por RAFAEL ANTONIO BRAVO ROJAS, representado por su abogado y, de la parte querellada y demandada civil WOM S.A., representada por su abogada. La parte querellante ratifica denuncia y demanda civil en todas sus partes, con costas. La parte querellada y demandada civil viene en contestar mediante minuta escrita la que rola a fs. 27 y ss., la que solicita se tenga como parte integrante del comparendo. El Tribunal llama a conciliación y esta no se produce. La parte querellante ratifica la prueba documental rolante a fs. 1 a 6 e incorpora prueba en el acto rolante a fs. 43 a 50. La parte querellada rinde prueba, rolante a fs. 51 a 65 y ss. La parte querellante rinde testimonial de MARIA SOLEDAD NUÑEZ MALDONADO.

Se trajeron autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A.- EN LO CONTRAVENCIONAL:

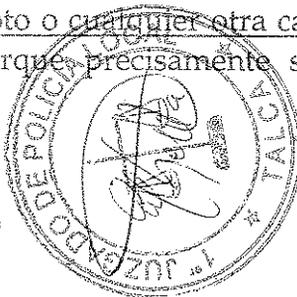
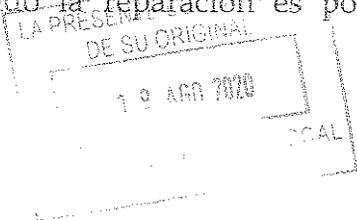
PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por RAFAEL ANTONIO BRAVO ROJAS, en contra de WOM S.A., representada por Yescenia Ramos y/o Marcelo Fica Aranguéz, por infracción a la Ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que, la cuestión controvertida es si en la especie la conducta de la denunciada ha significado una infracción a los art. 12 y 23, por cuanto señala el denunciante que con fecha 17 de julio de 2018 adquirió un teléfono en la Compañía WOM con las siguientes características: modelo iPhone X 64GB, color Space Gray, Pantalla 5.8, resistencia a las salpicaduras, el agua y el polvo, calificación IP67, según la norma IEC 60529. El 21 de febrero de 2019 viajó a Pucón con motivo de sus vacaciones y, el día 23 de febrero mientras tomaba once derramó accidentalmente un vaso con agua en su teléfono que estaba sobre la mesa quedando totalmente mojado. El teléfono presento desperfecto apagándose por lo que entró a la página de Apple siguiendo las indicaciones allí señalados lo limpio, secándolo con un paño para lentes, luego lo golpeo sobre su mano con el conector lightning hacia abajo para botarle agua, lo secó con ventiladores de aire frio por lo



menos unos 15 minutos y lo dejo secarse al aire durante la noche. A la mañana siguiente el teléfono no prendía, intentándolo y mostro el logo de Apple, con lo cual se sintió aliviado por un momento, pero no paso de eso, se quedó pegado mostrando la manzana. Al regresar a Talca el 27 de febrero de 2019 lo llevo al servicio técnico de WOM, enviándolo al servicio técnico y, luego de una semana devuelven el teléfono diciendo que no pudieron acceder al él porque estaba con bloqueo iCloud. El día 06 de marzo de 2019 vuelve al servicio técnico y a la segunda entrega le dicen que está dañado por agua, que no tiene reparación y que la garantía por dicho daño no es cubierto, devolviéndosele el teléfono, sin respuesta y solo con la opción de hablar con un ejecutivo para ver si le interesaba comprar otro vehículo. Con fecha 16 de marzo de 2019 adquirió un teléfono celular modelo Samsung J8 por un valor de 179.999, de una gama inferior en la tienda Multihogar, puesto que el celular era su principal fuente de trabajo, ya que se desempeña en publicidad. Cabe señalar que el teléfono iPhone cuenta con resistencia a las salpicaduras, el agua y el polvo, calificación IP67, según la norma IEC 60529.

TERCERO: Que, la parte querrelada contestó querrela infraccional en su contra. Señalan un breve resumen de los hechos denunciados. Niegan algún grado de responsabilidad en ellos, así como, que no se advierte de los hechos denunciados la conducta infraccional imputada, por cuanto al ingresar el producto al servicio técnico este determinó que el daño era irreparable, que se debía a una mojadura y que estaba fuera de garantía. Agrega que el equipo en cuestión es de la marca Apple y, a ellos sólo les toca lo concerniente a la venta/distribución, siendo privativo de la marca en Chile todo lo concerniente al servicio post venta como servicio técnico. Señala que debiera ser conocimiento de la denunciante, que al tratarse su equipo de uno que posee una garantía convencional otorgada por su fabricante, entonces los términos y condiciones de están priman sobre la garantía que otorga la ley y es en conformidad a la citada póliza de garantía convencional que la consumidora (y en general todo consumidor) debe ajustarse para exigir su activación y obtener atención, sin perjuicio del resultado que se obtenga en definitiva. Al revisar las condiciones del Plan de Servicios que otorgan no se indica ni menos señala que se haya condicionado el derecho de garantía legal. Por el contrario, se le informa al cliente antes de contratar lo señalado en la cláusula séptima "servicio técnico. El cliente puede acceder al servicio de mantención, reparación y/o reposición en las sucursales que cuenten con un servicio técnico habilitado, las que se encuentran declaradas en www.wom.cl/servicio-tecnico/. Todos los servicios ofrecidos por el servicio técnico, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes eran debidamente informados al cliente; y para ejecutarlos, se requerirá su aprobación. El tipo de servicio y su costo se sujetara a la evaluación técnica". En la misma página web de ellos se informa a los clientes que para usar el servicio técnico deberán considerar: ser equipos comprados o arrendados en WOM con antigüedad máxima de 12 meses, según el origen del daño la reparación podría tener un costo, aun cuando se encuentre dentro del plazo de garantía, deberán contar con los accesorios del equipo, al momento de ir a la sucursal, ya que pueden ser origen de falla. Agrega entre otros antecedentes que el derecho a garantía que otorgan a todo cliente es el derecho para ejercer su derecho a opción, sin perjuicio de ser un problema de hecho, que se encuentra supeditado a la revisión técnica de rigor que es el único medio por el cual se puede determinar la causa del daño y el remedio para el mismo. Señala que es de lógica que un bien como un celular en poder del usuario sometido a rigores deje de funcionar puede ser imputable al usuario por lo que la evaluación técnica es la manera de determinar el daño y si procede o no a reparar. Señala jurisprudencia al respecto. En el caso particular, Apple de acuerdo a los términos condiciones de la póliza de garantía precisa que en caso de daños no cubre la garantía "(...) d) a cualquier daño causado por accidente, mal uso, contacto con líquido, incendio, terremoto o cualquier otra causa externa...". Es decir, que se haya negado la reparación es porque precisamente se encontraba excluido de la



cobertura por daño mojadura según póliza, lo que demuestra que la alegación del actor es improcedente.

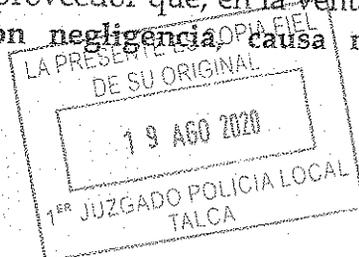
CUARTO: La parte querellante con el fin de acreditar su querrela acompaña documentos rolante a fs. 1 a 6, consistentes en boletas electrónica, informes técnicos y ordenes de entrega. A fs. 43 y ss., consistentes en certificado de defunción, imágenes extruidas de la página de Apple y orden de entrega, no objetadas. Con el mismo fin rinde testimonial de MARIA SOLEDAD NUÑEZ MALDONADO, individualizada, juramentada y no tachada (a fs. 67 y ss.).

QUINTO: Que, la parte denunciada rindió prueba rolante a fs. 51 y ss., consistentes en póliza de garantía de productos de Apple, ordenes de reparación y entrega de producto, no objetados.

SEXTO: Que, rola en el proceso a fs. 1 boleta de compra del equipo móvil Apple modelo modelo iPhone X 64GB, color Space Gray, emitido por la empresa denunciada, por el monto de \$799.989, el cual fue adquirido el día 17-07-2018. Que, con posterioridad, con fecha 27 de febrero de 2019 se ingresa el equipo móvil por primera vez a revisión técnica, por fallas que presentaba, según da cuenta orden de reparación, orden de entrega e informe técnico rolante a fs. 2, 3, 63, 64 y 65, el cual no pudo ser evaluado debido a que el celular ingreso bloqueado, siendo ingresado en una segunda oportunidad al servicio técnico, según da cuenta documentos rolantes a fs. 4, 5, 6 y 60, 61 y 62, donde finalmente la evaluación técnica determinó que "Equipo ingresa por reinicio, se detectan archivos panic. Presenta daños internos por líquido, estos daños son irreparables no están cubiertos por la garantía, por lo tanto se realiza devolución del dispositivo sin reparar...". Que, el resultado del desperfecto que tendría el teléfono móvil coincide con la declaración emitida por la testigo NUÑEZ MALDONADO (a fs. 67 y ss.), en cuanto a que el daño se produjo porque se mojó el celular porque el querellante "se le dio vuelta un vaso de agua que tenía en la mesa..."

SEPTIMO: Que, atendido los antecedentes del proceso y pruebas aportadas por las partes en el proceso, las que resultan ser coincidentes entre ellas, en cuanto a la forma en cómo ocurrieron los hechos que dieron lugar a la querrela, resulta evidente que el desperfecto sufrido por el equipo móvil del actor fue por una causa imputable a él y que, se creía que, como al parecer el teléfono móvil era resistente a "salpicaduras, el agua y el polvo", por haber sido probados en condiciones de laboratorio controladas, este no sufriría mayores desperfectos, hecho este no acreditado por el actor en cuanto que, al momento de adquirir el equipo móvil le vendieron este celular con determinadas características, como lo es la "resistencia a líquidos". Que la evidencia en el proceso demostró que dicho teléfono, por un hecho imputable al querellante fue mojado y que, a pesar de seguir supuestamente las intrusiones para secarlo (a fs. 44y ss.), esto no surtió efecto, por lo que lo llevó a dependencias de la querrellada para ser evaluado y, hacer efectiva la garantía que lo debía cubrir. No obstante ello, la póliza de garantía, rolante a fs. 51y ss., es clara en establecer que es lo que no cubre la garantía y se señala (a fs. 52) La presente garantía no es aplicable, "(...) (d) a cualquier daño causado por accidente, mal uso, contacto con líquido, incendio, terremoto o cualquier otra causa externa...", es decir, en el caso de autos, al encontrarse el equipo afectado, según informe técnico por líquidos, la garantía no cubriría tal daño, lo que demuestra que el desperfecto fue provocado por el querellante y que fue corroborado por la testigo presentada por éste en cuanto a que el origen de la falla del teléfono móvil fue porque se le dio vuelta un vaso de agua que tenía en la mesa y le cayó al equipo, hecho no desvirtuado por éste y que, dicho daño no está cubierto por la garantía, impidiendo a esta sentenciadora imputar responsabilidad en los hechos denunciados a WOM S.A., así como, que ellos infringieron alguna norma de la Ley 19.496.

OCTAVO: Que a este respecto el artículo 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 en 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", ya que como se señaló en el considerando anterior, y que, en el caso de autos, no se acreditó por el actor que la querellada haya causado un menoscabo al no responder por el desperfecto de su móvil, ya que este no se encontraba cubierto por la garantía.

NOVENO: Que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes reseñados en los considerando anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana crítica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, permiten al Tribunal concluir que la empresa denunciada WOM S.A., no ha cometido infracción a la Ley del Consumidor, ya que el denunciante no acreditó por medio de prueba alguno que la denunciada hubiese vulnerado sus derechos como consumidor, ya que se acreditó que la falla sufrida por el móvil del querellante corresponde a un hecho imputable a éste y que por lo mismo, dicho desperfecto no se encuentra cubierto por la garantía.

DECIMO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal RECHAZA la querrela infraccional deducida en lo principal de fojas 7 y ss., por RAFAEL ANTONIO BRAVO ROJAS, en contra de WOM S.A., representada por Yescenia Ramos y/o Marcelo Fica Aranguéz, ya individualizados. Que, consecuentemente se rechaza la demanda civil de indemnización de daños y perjuicios deducida en el primer otrosí de fs. 7 y ss., por RAFAEL ANTONIO BRAVO ROJAS, en contra de WOM S.A., representada por Yescenia Ramos y/o Marcelo Fica Aranguéz, ya individualizados.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 de la Ley 18.287, artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, y demás pertinentes; SE DECLARA:

A.- Que, NO ha lugar a la querrela infraccional, deducida en lo principal de fojas 7 y ss., por RAFAEL ANTONIO BRAVO ROJAS, en contra de WOM S.A., representada por Yescenia Ramos y/o Marcelo Fica Aranguéz, todos ya individualizados.

B.- Que, NO HA LUGAR a la DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS deducida en el PRIMER OTROSI de la presentación de fojas 7 y ss., por RAFAEL ANTONIO BRAVO ROJAS, en contra de WOM S.A., representada por Yescenia Ramos y/o Marcelo Fica Aranguéz, todos ya individualizados.

C.- Que no se condena al denunciante RAFAEL ANTONIO BRAVO ROJAS, por haber tenido motivo plausible para litigar.

REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

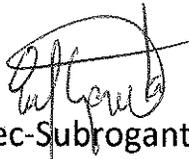
Causa Rol No. 2699/2019

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular, del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó Sra. Pamela Quezada Apablaza, Secretaria Titular.



Talca, diecinueve de agosto del dos mil veinte

CERTIFICO: Que la sentencia definitiva que rola a fs. 77 a 78 vta. de autos, se encuentra firme y ejecutoriada.-



Sec-Subrogante
Sta. Evelyn Loyola Díaz

