

- 65 -

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA**

En Talca, a diez de septiembre de dos mil diecinueve.

VISTOS

En este Primer Juzgado de Policía de Local de Talca, se instruyó Causa Rol N°617-2019, originada por denuncia infraccional de fojas 12 y ss., interpuesta por RICARDO MAURICIO NUÑEZ RAMIREZ, cedula nacional de identidad N°13.950.357-0, constructor civil, domiciliado en 20 ½ Norte N°3087 con 23 Oriente, Talca, en contra de WOM S.A., representada por Yescenia Ramos, domiciliados en calle 1 Sur N°1271, local 3, Talca, por vulneración a la Ley de Protección de los Derechos de los consumidores, en sus artículos 3 letra b) y e), 12, 20 y 23. En el primer otrosí deduce demanda civil de indemnización de perjuicios. En el segundo otrosí acompaña documentos a fs. 1 y 11.

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. 62 y ss., rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil RICARDO MAURICIO NUÑEZ RAMIREZ, y de la parte denunciada y demandada civil WOM S.A., representada por su abogada. La parte denunciante ratifica denuncia y demanda civil en todas sus partes, con costas. La parte denunciada y demandada civil viene en contestar mediante minuta escrita la que rola a fs. 22 y ss., la que solicita se tenga como parte integrante del comparendo. El Tribunal llama a conciliación y esta no se produce. La parte denunciante ratifica la prueba documental rolante a fs. 1 a 11. La parte denunciada rinde prueba, rolante a fs. 44 y ss.

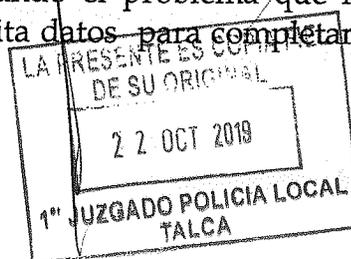
Se trajeron autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A.- EN LO CONTRAVENCIONAL:

PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por RICARDO MAURICIO NUÑEZ RAMIREZ, 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. 3 letra b) y e), 12, 20 y 23, por cuanto señala el denunciante que con fecha 27 de agosto de 2018 realizó una compra del teléfono Iphone 6,32 Gb, Space Grey, por un monto de \$239.991, según boleta N°33135631, realizada en el local WOM de calle 1 Sur N°1271, local 3, Talca. Posteriormente con fecha 08 de diciembre, el teléfono se apagó, quedando la pantalla en negro, imposibilitando cargarlo. Luego de varios intentos de encenderlo o cargarlo finalmente no prendió, por lo que optó por llevarlo a la sucursal de WOM, el día lunes 10 de diciembre, alrededor de las 10:00 horas. En esa oportunidad fue atendido por Cesar Rojas, a quién se le señaló el problema y él solicitó unos antecedentes para completar la orden de reparación, indicándole que el equipo sería enviado al servicio técnico, de lo cual tendría respuesta el día 18 de diciembre. Ese día le entregan el primer informe técnico el cual señala que el móvil no pudo ser analizado porque poseía FIND MY IPHONE bloqueado, es por ello que se acerca a una sucursal de WOM más cercana a su domicilio informando el problema que le aqueja, donde lo atiende Luis Gaitan, quien nuevamente le solicita datos para completar la orden

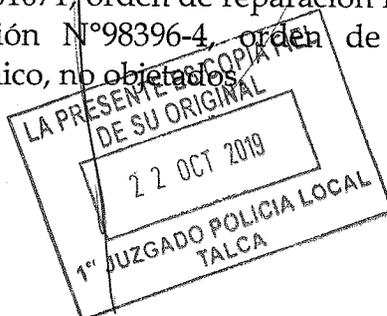


de reparación N°97493-4, incorporando a esta orden la desactivación de ICLLOUD y entregando la clave de bloqueó inicial. Debido a que pasaron los días y no tenía información se acercó a la sucursal el día 28 de diciembre de 2018 le indican que el equipo no ha sido revisado, por lo que el ejecutivo decide enviar una nueva orden de reparación, siendo la tercera solicitud enviada, existiendo otra posterior el 22 de enero de 2019. En consecuencia, el 08 de febrero llega le segundo informe técnico donde se indica "se realiza apertura del dispositivo encontrando marcas internas de contacto con líquido, este tipo de daños no es cubierto por garantía, frente a esto la empresa realiza devolución del equipo". El teléfono nunca fue expuesto a líquidos y el desperfecto ocurrió de improviso, mientras lo usaba, además señala que el teléfono aún está siendo cancelado.

TERCERO: Que, la parte denunciada contestó denuncia 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, ya que ellos no son fabricantes de equipo Apple modelo Iphone 6 de 32 GB de memoria, Space Grey, la puede ser emplazada como fabricante, tampoco son ellos importadores de dicho equipo, además las revisiones fueron efectuadas por el servicio técnico Anovo Andes S.A., A ellos sólo les toca la venta del equipo, siendo privativo del representante en Chile de la marca, todo lo concerniente al servicio postventa como servicio técnico. Agregan que el equipo estuvo bajo el control del actor por casi 4 meses antes que comenzara a presentar fallas, además que contaba con la garantía que otorgaba el fabricante, la cual prima por sobre la garantía legal, establecidas en las condiciones del Plan de Servicios, el que es provisto por ellos para la contratación de servicios. Además se informa en página web de ellos, en la sección de servicio técnico las consideraciones que deben tener los clientes para el uso de tal servicio. Agrega que el fabricante del equipo móvil en su página web informa en relación a la garantía del producto lo que cubre y no, entre otros antecedentes. Hacen denotar que un teléfono celular, que se encuentra en poder del usuario o consumidor, sometido a los rigores propios del uso deje de funcionar por hechos imputables al usuario, como caídas, mojarlo con líquidos, etc., por lo que es razonable llevarlo a un servicio técnico para su evaluación, y con ello determinar la causa del daño, procediendo o no a reparar, reponer o devolver el precio pagado por el equipo. Agregan que ellos han cumplido cabalmente con uno de sus valores rectores, que es la honestidad, quedando de manifiesto al atender los requerimientos del actor poniendo a disposición todos los medios para ello. Finaliza señalando que ellos jamás han incumplido sus obligaciones porque: Para que se pudiera dar lugar al cambio de equipo, era necesario que la falla fuera diagnosticada por el servicio técnico competente de Apple, concluyéndose por el servicio técnico Anovo Andes S.A., que el mal funcionamiento no le era atribuible al equipo, negando la posibilidad que la garantía que amparaba al equipo pudiera operar, mal pudiendo el actor que ellos sean obligados a realizar algo que en derecho no corresponde, ya que se incumplieron los requisitos de la póliza de garantía, por lo que solicitan el rechazo, con costas.

CUARTO: La parte denunciante con el fin de acreditar su denuncia acompaña documentos rolante a fs. 1 a 11, consistentes en boletas electrónica N°33135631, orden de reparación N°96542-1, orden de entrega N°96542, informe técnico N°96542, orden de reparación N°97493-4, orden de entrega 9749, orden de reparación N°98396-3, orden de reparación N°101071-4, orden de entrega N°10107, informe técnico N°101071, no objetados

QUINTO: Que, la parte denunciada rindió prueba rolante a fs. 44 y ss., consistentes en informe técnico N°96542, informe técnico N°97493, informe técnico N°101071, denuncia ante Sernac, orden de entrega N°96542, orden de entrega N°97493, orden de entrega N°98396, orden de entrega N°101071, orden de reparación N° 96542-4, orden de reparación N°97493-4, orden de reparación N°98396-4, orden de reparación N°101071-4, carta respuesta a Sernac, informe técnico, no objetados



SEXTO: Que, rola en el proceso a fs. 1 boleta de compra del equipo móvil Apple modelo Iphone 6 de 32 GB de memoria, Space Grey, emitido por la empresa denunciada, por el monto de \$239.990, el cual fue adquirido el día 27-08-2018. Que, con posterioridad, con fecha 10 de diciembre de 2018 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 a 4 y 44, 49 y 53, el cual señala que no se pudo revisar debido a que *"FIND MY IPHONE bloqueado"*, debiendo ser ingresado en una segunda oportunidad, con fecha 18 de diciembre de 2018 según da cuenta documentos consistentes en orden de reparación, orden de entrega rolante a fs. 5 a 7 y 50 y 54 e informe técnico rolante a fs. 45, donde se mantiene el mismo diagnostico *"FIND MY IPHONE bloqueado"*, debiendo ser ingresado el equipo móvil en una tercera oportunidad el día 28-12-2018, según documento rolante a fs. 8 y una posterior, de fecha 22 de enero de 2019, según da cuenta documentos consistentes en orden de reparación, orden de entrega e informe técnico, rolante a fs. 9 a 11 y 46, 42, 56, donde se diagnostica *"Se realiza apertura del dispositivo encontrando marcas internas de contacto de líquido. Este tipo de daños no es cubierto por garantía por lo cual se realiza devolución..."*. Que dicha conclusión del informe técnico se ratifica, en carta de respuesta que entrega la empresa denunciada a Sernac, rolante a fs. 57 y ss., donde además acompaña el informe técnico donde se detalla la falla que presentaba el móvil, así como, la causa de tal desperfecto, donde se reitera que el problema se debió a un hecho imputable al cliente por lo que no tendría derecho a ejercer su garantía.

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 denuncia, resulta evidente que el desperfecto sufrido por el equipo móvil del actor fue por una causa imputable a él, perdiendo con ello la posibilidad de acogerse a la garantía legal que le asistía, ya que el informe técnico emitido por la empresa Anovo Andes S.A., es claro en señalar que *"Se realiza apertura del dispositivo encontrando marcas internas de contacto de líquido. Este tipo de daños no es cubierto por garantía por lo cual se realiza devolución..."*, es decir, la falla del celular se debió a su mal uso por parte del consumidor y no por un hecho atribuible a la empresa denunciada, hecho este no desvirtuado por el denunciante por ningún medio probatorio, como pudo ser otro peritaje externo del equipo, de lo cual fue remiso, 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 denunciada le haya causado menoscabo en la entrega del bien o la prestación de su servicio.

NOVENO: Que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes reseñados en los considerando anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana critica, 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 denunciante corresponde a un hecho imputable a éste y no a la empresa denunciada.

DECIMO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal RECHAZA la denuncia infraccional deducida en

LA PRESENTE COPIA ES
 DE SU ORIGINAL
 22 OCT 2019
 1º JUZGADO POLICIA LOCAL
 TALCA

16 SEP 2019

lo principal de fojas 12 y ss., por RICARDO MAURICIO NUÑEZ RAMIREZ, 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. 12 y ss., por RICARDO MAURICIO NUÑEZ RAMIREZ, 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 3 letra b), y e), 12, 20 y 23 de la Ley 19.496, y demás pertinentes; **SE DECLARA:**

A.- Que, NO ha lugar a la denuncia infraccional, deducida en lo principal de fojas 12 y ss., por RICARDO MAURICIO NUÑEZ RAMIREZ, 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 12 y ss., por RICARDO MAURICIO NUÑEZ RAMIREZ, 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 RICARDO MAURICIO NUÑEZ RAMIREZ, 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. 617-2019.

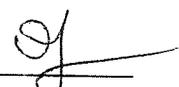
Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular, del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó Sra. Pamela Quezada Apablaza, Secretaria Titular.

CERTIFICO: Que, con esta fecha despache notificación por funcionarios de la Tenencia Carlos Trupp a don Núñez Ramírez y al abogado Díaz Ibáñez con Arenas Pacheco, en ambas adjunte copia autorizada de la sentencia precedente.

TALCA.

16 SEP 2019




Secretaria (o)