

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TRINITARIAS 180 2°PISO
CONCEPCION

8301

ROL N°11.000-P

CARTA CERTIFICADA

2187

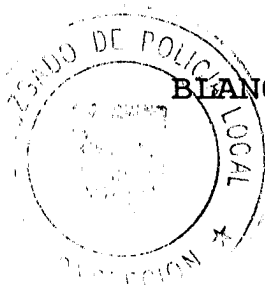
CONCEPCION, 16/4/2012

SEÑOR:

LUIS VALDES DELGADO /ROMNETTE AGUILERA GARCIA/CECILIA GONZALEZ RUI
DIRECTOR SERNAC
COLO COLO 166
C O N C E P C I O N



En causa Rol N°11.000-P seguida en este Segundo Juzgado de Policía Local por Infracción a la Ley 19.496, se ha dictado fallo, cuya copia se acompaña.



[Signature]
BIANCA HENRIQUEZ MARTINEZ

SECRETARIA (S)

Servicio Nacional del Consumidor
OFICINA DE PARTES

Romanette Cecilia Aguilera Garcia

CAUSA ROL N°11000-P

Concepción, veintiséis de abril de dos mil trece.-

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que en lo principal de la presentación de fojas 33, LUIS FERNANDO VALDES DELGADO, Ingeniero Civil Industrial, Director del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío, y en su representación, ambos domiciliados en, calle Colo Colo N°166, comuna Concepción, interpone denuncia por infracción a la Ley 19.496 en contra de VINCENT DAYS SHOES STORE, representada legalmente por VICENTE DÍAZ LARA, ambos con domicilio en Caupolicán N°650, Concepción, por incurrir en infracción al artículo 20 letra c) y 21 de la citada Ley. En el tercer otrosí de la misma presentación delega el poder a la abogada Romanette Cecilia Aguilera García.

Que a fs.41 las partes fueron citadas a una audiencia de avenimiento, contestación y prueba, siendo notificadas legalmente.

Que a fs.42, Vicente Díaz Lara, confiere patrocinio y poder al abogado Juan Ignacio Retamal Parada.

Que a fs.43, la abogada Romanette Cecilia Aguilera García delega poder a la abogada Cecilia González Ruiz.

Que a fs.51 se verificó la audiencia de rigor, de conciliación, contestación y prueba, la que se tiene por íntegramente reproducida en la presente sentencia, para todos los efectos legales.

Que de conformidad a lo prevenido en el artículo 50 B de la Ley 19.496 modificado conforme la ley 19.955, en relación con el artículo 17 de la ley 18.287, se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMAS PRESENTE:

1.-Que en lo principal de la presentación de fs.33 de autos, Luis Fernando Valdés Delgado, ya individualizado, Director del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío, interpone denuncia por Infracción a la Ley del 19.496, por cuanto ha tomado conocimiento por medio de numerosos reclamos administrativos recibidos de consumidores de nuestra región, que la denunciada estaría actuando con infracción a la

Wladimir J. Jara

bien se enmarquen dentro de alguno de los supuestos exigidos por la ley, lo que no consta en los presentes autos respecto de ninguno de los reclamos acompañados por la denunciante y que sirven de fundamento a su denuncia. Que tratándose de los reclamos de don Germán Jiménez San Martín y doña Viviana Carmen Riffo Concha, consta en autos como única fecha cierta respecto de sus reclamos, el momento de la compra de los respectivos calzados, 28 de febrero y 1º de marzo respectivamente, motivo por el cual, en virtud de lo dispuesto en el art. 26 de la Ley 19.496, la acción respecto de su reclamo se encuentra prescrita.

Que tratándose de un reclamo de doña Viviana Carmen Riffo Concha, además el Tribunal es incompetente para conocer de dicha acción conforme al art. 50 A de la Ley 19.496, siendo en consecuencia competente el Juez de Policía Local de Nacimiento, interpone además respecto de éste falta de legitimación pasiva, en cuanto al reclamo efectuado por doña Viviana Riffo Concha, por cuanto la compra se efectúa en el local comercial de Díaz y Henríquez Ltda., Rut N°79.609.380-3 ubicada en la comuna de Nacimiento, persona jurídica distinta de la denunciada, persona natural y denunciado en estos autos don Vicente Díaz Lara Rut N°4.514.759-2. Solicita se absuelva a la denunciada y rechazar la denuncia infraccional, con costas, y en subsidio, para el evento en que SSA. acoja la denuncia, pide que la cuantía de la multa se fije en los valores que la sana lógica y la prudencia aconsejan, muy por debajo, en todo caso, a lo pretendido por el actor.

3.-Que la parte denunciante, dentro del plazo legal, evacuó el traslado conferido, frente a la presentación de la contraria, respecto de la excepción de falta de legitimidad, se opone, por cuanto todos los casos presentados como antecedentes para esta acción en favor del interés general de los consumidores, son en contra del establecimiento comercial, no en contra de uno y otro local ni por uno u otro caso específico. La individualización de cada caso, sirve de sustento para que SERNAC, pueda accionar en contra del establecimiento. El caso en la excepción opuesta

Resumen

- Fotocopia simple de los reclamos que con ocasión de los hechos denunciados al Servicio Nacional del Consumidor, N°6018150, 6102540, 6146892, 6200845, 6247522, 6415135.

5.-Que la parte Vicent Days Schoes, para acreditar sus pretensiones rindió la siguiente prueba:

Documental: Acompañó, con citación, los siguientes documentos:

- Copia Simple de declaración de Inicio de actividades de la denunciada.

- Copia autorizada de nota de crédito N°272 de fecha 18/1/2013, que acredita la devolución del dinero a Rolando Fuentealba Caro, firmada por este último, por un valor de \$24.990.-

- Copia autorizada de nota de crédito N°277 de fecha 1/2/2013 en la cual consta la devolución de dinero efectuada a doña Jacqueline Valenzuela, firmada por este último, por un valor de \$15.990.

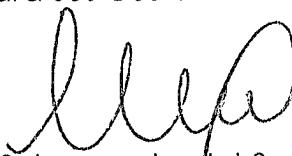
- Copia autorizada de nota de crédito N°284 de fecha 14/3/2013, por un valor de \$14.990, en que consta devolución de dinero a clienta Paola Guzmán Avendaño.

6.- Que la alegación de prescripción efectuada por el denunciado respecto de los reclamantes Germán Jiménez San Martín y Viviana Carmen Riffo Concha, el tribunal conforme al mérito de autos, carece de antecedentes suficientes que permitan acoger esta alegación, por lo que procede su rechazo de plano.-

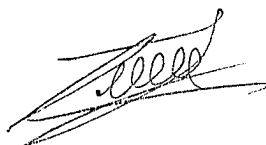
7.-Que en cuanto a la excepción o alegación de falta de legitimidad pasiva deducida por el denunciado, el tribunal teniendo presente boleta de compraventa acompañada en parte de prueba por la actora, no objetada, señala el logo de "Vicent Days", la que rola a fojas 17 de autos; en consecuencia tal excepción o alegación debe ser rechazada. En cuanto a la excepción de incompetencia deducida, respecto de la misma reclamante, conforme al artículo 50 A de la Ley 19.496, el tribunal estima procedente su rechazo; pues el propio artículo, señala que es juez competente para conocer de las acciones que emanan de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los

3.-Que, no ha lugar a la denuncia deducida en lo principal de la presentación de fs. Treinta y tres y se absuelve a la denunciada, VINCENT DAYS SHOES STORE, representada legalmente por don Vicente Díaz Lara.- Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

4.- Que cada parte pagará sus costas.-



Dictada por la Sra. Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local, doña Alejandra Pérez Ulloa, autorizada la Secretaria Subrogante doña Blanca Henríquez Martínez.-



Concepción, veinte de diciembre de dos mil trece.

VISTO:

1) Que en contra de la sentencia definitiva de autos se ha alzado, en grado de apelación, la abogada doña Cecilia González Ruiz por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR sosteniendo que ésta le causa agravio, porque establece en los considerandos, especialmente en los dos últimos, 8° y 9°, únicos en los cuales hace referencia al sustento del rechazo de la denuncia interpuesta, y cita textual el artículo 20 letra c) y el inciso 1° del artículo 21 de la Ley 19.496. En el noveno considerando señala: “Que, correspondía a la denunciante acreditar en autos, que las fallas alegadas por los reclamantes son de las tipificadas en el artículo 20 letra c) de la ley 19.496 y que estas fallas no sean imputables a los consumidores cuestión que es (sic) no ha ocurrido”. Afirma que la sentencia “no entra a apreciar el real alcance de lo pedido y por tanto en consecuencia, la totalidad de las pruebas que demuestran la comisión de la infracción. Y que SERNAC “interpone denuncia infraccional debido a que tomó conocimiento de varios casos en que consumidores que adquieren sus productos, posteriormente presentan fallas que el proveedor les negaría o pondría problemas o trabas al derecho a triple opción que la garantía legal que establece para todo producto nuevo sin excepción”. Sostiene que en uso de sus facultades efectuó Requerimiento de Información Básica Comercial a la denunciada la que respondió por documento agregado al proceso, el que no fue en absoluto apreciado por la Jueza, ya que en el mismo, en ningún momento se reconoció la facultad del Consumidor de elegir cualquiera de las tres opciones que concede la ley.

Agrega que la sentencia indica que correspondía a su parte acreditar que las fallas son las que corresponden al artículo antes citado, en lo que se equivoca, ya que el Servicio no acciona por el interés particular de cada uno de los casos, sino en el Interés General de los Consumidores, en la especie, por todos aquellos consumidores del rubro zapaterías (especialmente con este proveedor). Afirma que el hecho constitutivo de la infracción ocurrió y siendo las normas de responsabilidad de la Ley

N°19.496 de naturaleza objetiva, no se requiere probar dolo, ni culpa en la conducta del infractor.

Termina solicitando, se enmiende con arreglo a Derecho la sentencia recurrida, la deje sin efecto y dicte una nueva en su reemplazo, declarando que se acoge la denuncia y se condene a la denunciada al máximo de las multas estipuladas en la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

2) Que, para que una denuncia infraccional pueda prosperar es necesario que se acredite la existencia de actos u omisiones ilegales que la generan y, en el caso específico de autos, que dicha conducta se encuentre reglamentada y sancionada en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

Y, el peso de la prueba en lo relativo a los fundamentos fácticos de la infracción recae en el denunciante, ya que de acuerdo a la norma general establecida en el artículo 1698 del Código Civil, incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o éstas. Luego, quien denuncia una infracción o el incumplimiento de la normativa establecida en la Ley N° 19.496, debe acreditar la existencia del acto u omisión ilegal.

En autos, no se logró, como ya lo ha establecido la sentencia de primer grado, probar las infracciones denunciadas por el Director de SERNAC quien no fue el afectado por las mismas.

Aún cuando el apelante sostiene que “no acciona por el interés particular de cada uno de los casos, sino que lo inicia en el Interés General de los consumidores, en la especie, por todos aquellos consumidores del rubro de zapaterías (especialmente con este proveedor)” y “en virtud de la aplicación del artículo 58 letra g) de la ley”, igualmente debe acreditar los elementos fácticos de la infracción.

3) Que, la carta-documento emanada del representante de CALZADOS VICENT DAY SHOES STORE, don Vicente Díaz Lara, se ha agregado a fs. 7 de autos y a ella hace referencia la sentencia en el motivo 1.- al detallar lo expuesto por el Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor, VIII Región y, en el raciocinio 4.- al mencionar las pruebas rendidas por la parte denunciante.

En esta misiva se responde al Sr. Director de Sernac quien le requiere, el 17 de octubre de 2012, que “informe sobre la

política adoptada por vuestra representada frente a los consumidores que quieran hacer efectiva la garantía legal establecida en la Ley 19.496 sobre Protección de los derechos de los Consumidores cuando se ha presentado una falla de fabricación en los productos nuevos por ustedes comercializados”. En lo esencial, se informa que respetan la ley 19.496, solucionando los problemas que se presenten, ya sea reponiendo un par nuevo del producto, que por lo general se puede deber a una planta partida, un mal aparado. Daños menores se solucionan, enviando el producto a reparación, cabe señalar, que no existe problema con cambio de producto cuando corresponde, ya que, estos son devueltos a proveedores, no generando problema para la empresa, pero esto tiene que ser justificado. No se aceptan reclamos infundados por mal uso del producto, y se señalan algunos ejemplos. Se señala que existe en la empresa el buen trato a sus clientes, ofreciendo diferentes alternativas para solucionar los problemas que se presenten, ya que sus proveedores les dan garantías de sus productos ya sea cambiándolos si éste es defectuoso.

4) Que, el SERVICIO denunciante pretende dar a esta carta-información, el valor de prueba- declaración extrajudicial refiere- en orden a que el denunciado *“sin lugar a dudas vulnera la ley 19.496 en lo relativo al derecho a garantía legal, ya que la misma en ningún momento reconoce el que sea facultad del consumidor el poder elegir cualquiera de las tres opciones que la ley le concede cuando el producto nuevo presenta falla de fabricación, a saber cambio del producto, previa restitución del mismo, reparación o devolución del dinero, y tampoco individualiza la opción de devolución del precio o valor del producto como unos (sic) de las posibles soluciones frente a una falla de fabricación, generándose de esta manera infracciones a los ya citados artículos 20 letra c) y 21 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores”*.

5) Que, este documento, sólo representa la respuesta a una información solicitada por el Servicio al denunciado en virtud de la facultad que el artículo 58 inciso 5° de la Ley 19.496 confiere a éste, a saber: *“Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan*

relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles". Esta información es relativa a política comercial general del denunciado, pero es insuficiente para acreditar las infracciones específicas denunciadas e investigadas en esta causa.

6) Que, el denunciante echa de menos en el informe- respuesta del denunciado que éste no individualizara la opción de devolución del precio o valor del producto como una de las posibles soluciones frente a una falla de fabricación, lo que bien puede deberse a una omisión involuntaria. En todo caso, el abogado de éste concurrió al Comparendo de Avenimiento, Contestación y Prueba, contestando por escrito la denuncia y acreditando diversos casos en que se procedió a la devolución del dinero de la compra por haber sido ésta la opción elegida por los afectados.

Por estas argumentaciones, citas legales y lo dispuesto en los artículos 32, 35 y 36 de la Ley N° 18.287 que establece el Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se confirma, en lo apelado, la sentencia de veintiséis de abril de dos mil trece, escrita a fs.58.

REGÍSTRESE Y DEVUÉLVASE, oportunamente.

Redacción de la Abogada Integrante doña Sara Victoria Herrera Merino.

ROL Policía Local N°352-2013.

Pronunciada por la Segunda Sala integrada por los Ministros señor Claudio Gutiérrez Garrido, la Ministra Suplente señora Carola Rivas Vargas y la Abogado Integrante señora Sara Herrera Merino.

Eli Farías Mardones
Secretario (s)

En Concepción, a veinte de diciembre de dos mil trece, notifiqué por el estado diario la resolución que antecede.

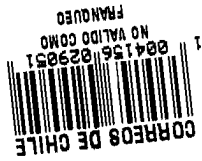
Eli Farías Mardones
Secretario (s)

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Trinitarias 180 2° Piso
CONCEPCIÓN

139

ROL N° 11.000-P

CARTA CERTIFICADA



2187

CONCEPCION, 06 de Enero del 2014.-



AL SEÑOR (A):
ROMANETTE CECILIA AGUILERA GARCÍA
CECILIA GONZALEZ RUIZ
COLO COLO N° 166
CONCEPCIÓN.-

En Causa **Rol N° 11.000-P**, seguida en este Segundo Juzgado de Policía Local, por infracción a la Ley del Consumidor, caratulada "SERNAC con VICENT DAYS SCHOES STORE" se ha dictado la siguiente resolución:

RESOLUCIÓN FS. 91: Concepción, tres de Enero del dos mil catorce.-

CÚMPLASE.- Fdo. A. Pérez U. Proveyó la Sra. Secretaria Abogada del Segundo Juzgado de Policía Local, doña ALEJANDRA PÉREZ ULLOA, Subrogando Legalmente. Fdo. Boris Sepúlveda Parra Secretario Subrogante CONFORME.....



BORIS SEPÚLVEDA PARRA
Secretario Subrogante

