

Concepción, treinta de junio de dos mil catorce

Vistos:

Que a fojas 13, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO representado por su Director Rodrigo Nahuelcura Villamán, asistente social, ambos con domicilio en calle Colo Colo N° 166 comuna de Concepción, presenta denuncia infraccional en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 en contra de EMPRESAS LA POLAR S.A., sociedad anónima del giro retail, representada por Patricio Juan Lecaros, ingeniero comercial, ambos con domicilio en Avenida Eduardo Frei Montalva N° 520, comuna de Renca.

Funda su acción en que a través de un reclamo presentado por el consumidor Gabriel Acuña Ávila, ha tomado conocimiento que la denunciada el día 05 de marzo de 2013 procedió al cobro de un precio superior al exhibido, existiendo una clara infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y 18 de la Ley N° 19.496, referidos al derecho básico que tiene todo consumidor a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos. Añade que la infracción se configura por cuanto el proveedor ha exhibido al público un precio completamente distinto al efectivamente cobrado, información que además constituye información básica comercial. Cita el artículo 30 de la Ley como la norma que obliga a todo proveedor a la entrega del precio de los bienes que expende y que el artículo 18 dispone que constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado. Agrega que existe infracción a esta disposición toda vez que la empresa en cuestión comunica al consumidor al momento de disponerse a comprar el producto, que el modelo ofertado no corresponde al exhibido en vitrina. Concluye de acuerdo a lo expuesto que existe una clara afectación al interés general de los consumidores considerando lo relevante y determinante que resulta para el público

consumidor tener acceso a una información veraz y oportuna al momento de la formación del consentimiento en un acto de consumo, como lo es el precio o valor del bien que se adquiere. Solicita se condene al proveedor denunciado al pago de 50 Unidades Tributarias Mensuales por cada una de las normas que denuncia infringidas, con costas.

Que a fojas 26, rola minuta de contestación de la denunciada Empresas La Polar S.A., solicitando su rechazo con costas. Alega la falta de legitimación activa del Sernac para deducir la denuncia de autos, toda vez que ella se refiere a un caso particular que atañe a una sola persona que no tiene la calidad de consumidor en los términos del artículo 1º de la Ley Nº 19.496; que no se trata de una cuestión que comprometa el interés general de los consumidores donde exista un procedimiento ya iniciado. Sostiene que el artículo 58 letra g) de la Ley Nº 19.496 señala claramente que el Sernac puede intervenir judicialmente en 2 situaciones: 1) hacerse parte en procedimientos ya iniciados cuando se compromete el interés general de los consumidores y 2) denunciar posibles incumplimientos de leyes especiales. A continuación niega los hechos en que se funda la denuncia así como que el señor Acuña Avilés haya celebrado una operación de consumo con La Polar referida a la adquisición de un computador y que a raíz del reclamo ante el Sernac, este servicio le haya requerido información, afirmando que las infracciones denunciadas son inexistentes. En subsidio y por aplicación del principio non bis in idem, pide se rechace lo planteado por el Sernac en el sentido que respecto de un mismo hecho se aplique una triple sanción, situación que es inadmisibles.

A fojas 30 rola acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba.

A fojas 1 a 12 rolan documentos acompañados en parte de prueba por la parte denunciante.

Sé trajeron los autos para fallo.

Con lo relacionado y teniendo además presente:

1º Que, en lo principal del escrito de fojas 13 y siguientes, SERNAC Región del Bío Bío en uso de las facultades contenidas en el

artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, presenta denuncia en contra de La Polar S.A. por incurrir en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 18 y 23 de la Ley N° 19.496 al no respetar a un cliente el precio exhibido de un producto.

2° Que en su contestación, el proveedor denunciado alega en lo esencial, que no son efectivos los hechos en que se funda además de la falta de legitimación activa del Sernac.

3° Que si bien es cierto que la denuncia se apoya en un reclamo interpuesto ante el Sernac que afectó a un consumidor en particular, es indiscutible que prácticas como la denunciada en autos afectan el interés general de los consumidores dada la relevancia que constituye en la decisión de un consumidor de comprar o no un producto, la marca y el precio del mismo. Sin duda que infracciones como la que pudiera constituir la conducta que se reprocha, deben ser amparadas con la intervención del Sernac en cumplimiento de la función de garante de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores que le ha sido asignada. La interpretación que en este sentido le ha dado la parte denunciada a lo dispuesto en el artículo 58 letra g), es sesgada y limitada, de manera que desnaturaliza las atribuciones del organismo, llevando al absurdo que sólo pudiera intervenir cuando se cometen infracciones únicamente respecto de leyes especiales y no de la Ley N° 19.496, que es la principal función que el legislador le ha encomendado "*Velar por el cumplimiento de sus disposiciones*" (artículo 58), labor que incluye la atribución de denunciar los posibles incumplimientos y de hacerse parte en procedimientos ya iniciados. Conforme a lo expuesto, esta alegación será desestimada.

4° Que la denunciada sostiene que no habría infracción por cuanto no existió relación de consumo entre la persona que formuló el reclamo ante el Sernac, don Gabriel Acuña Avilés y La Polar; no se verificó la compra de algún producto cuyo precio fuera superior al exhibido. Al no tener la calidad de consumidor en los términos de la Ley N° 19.496, no puede estimarse que exista infracción a esa normativa.

5° Que de acuerdo a lo expresado por el Sernac, efectivamente la compra del computador no se verificó por ser el precio cobrado superior al exhibido en la vitrina.

6° Que el artículo 1° de la Ley N° 19.496 define en su numeral primero como consumidor a las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes o servicios. En la especie y como ya se dijo, la entidad denunciante reconoce que en el hecho que se denuncia no se concretó la compra del producto por ser éste de un precio superior al exhibido.

7° Que de acuerdo al citado artículo, uno de los objetos de la ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores y establecer las infracciones en perjuicio del consumidor. Sin embargo, la ley contempla cierto tipo de infracciones que afectan a quienes estrictamente y de acuerdo al concepto legal no serían consumidores al no concretarse el acto jurídico oneroso en cuya virtud se adquiere un bien o servicio, entre las cuáles se encuentra la que se ha denunciado. Entenderlo de otro modo dejando fuera del marco de aplicación de la ley a aquellos potenciales consumidores cuando los precios exhibidos, informados o publicitados no sean respetados, dejaría sin sanción aquellas prácticas que atentaran contra la obligación contenida en el inciso 2° del artículo 30 de la Ley, concluyéndose que una interpretación en ese sentido lleva a un absurdo. En virtud de lo expuesto, esta alegación será igualmente desechada.

8° Que el Sernac con el objeto de acreditar sus fundamentos, acompañó en parte de prueba copia de Reclamo presentado ante el Sernac, N° de caso 6791841 de 05 de marzo de 2013 formulado por Gabriel Acuña Ávila en contra de Empresas La Polar S.A. (fojas 8 y 9); copia de comprobante de constancia estampada en Carabineros de Chile con fecha 05 de marzo de 2013 (fojas 10) e impresos de fotografías (fojas 11 y 12).

9° Que estos antecedentes, por si solos, no son suficientes para probar que el proveedor denunciado hubiere incurrido en la contravención que se le imputa: no respetar el precio exhibido del producto que vende. Sin embargo, en la fotografía acompañada a fojas 11 no objetada, que corresponde a la exhibición de un notebook marca Toshiba en una vitrina, se aprecia claramente un letrero que indica el precio al que se vende ese computador por La Polar, exclusivamente con compras realizadas con la tarjeta de la tienda. De su examen se comprueba que la información que se entrega a los potenciales consumidores es incompleta y no da certeza respecto de cuál es el computador que efectivamente se vende, el modelo específico. Sabido es que una misma marca ofrece computadores de distintas características, variando en capacidad, memoria, potencia, consumo de energía, peso, etcétera, y que si bien aparentemente y a simple vista parecieran ser similares, existe una gran diferencia entre uno y otro modelo, lo que se refleja generalmente en el precio del producto.

De este modo, resulta esencial que los proveedores al ofrecer productos de esta naturaleza al público, entreguen la información correspondiente, de tal modo que no deje dudas acerca del computador que vende, lo que no ocurrió en el caso de autos.

10° Que de lo anterior se concluye que la información entregada por el proveedor al exhibir y ofrecer el Notebook Toshiba, no fue veraz y oportuna, no se indicó de un modo claro que permitiera de una manera efectiva que los consumidores ejercieran su derecho a opción, vulnerando lo dispuesto en el artículo 3 letra b) y 30 de la ley N° 19.496, determinándose que la presente denuncia debe ser acogida.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1, 3, 30, 50, 58 letra g) y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287, artículo 1 de la Ley N° 15.231 y 1698 del Código Civil, se declara:

I.- Que se rechaza sin costas la alegación de falta de legitimación activa planteada por la parte denunciada.

II.- Que se acoge sin costas la denuncia deducida en lo principal del escrito de fojas 13 de autos, y se condena a EMPRESAS LA POLAR S.A., representada por Patricio Juan Lecaros, ya individualizados, al pago de una multa equivalente a CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 LETRA B) y 30 de la Ley N° 19.496.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la sentencia, sufrirá 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, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD
Rol 3.417**

Dictada por Yolanda Rosen Jones, Juez Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Alejandra González Richards, Secretaria.

