



000265

CASILLA 11
SUCURSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO
Res.Exenta N° 249
Fecha: 18.04.96
EMPRESA DE CORREOS
DE CHILE

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980

ROL N° M-16.971-2012/PCM
Carta Certificada N°: 0

SEÑOR (A)
VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL
~~TEATINOS 333 PISO 2~~
SANTIAGO

000220

CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CAF
PERSONA DE ESTE DOMICILIO.



TREGADA A CUALQUIER

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980

Santiago, Martes 30 de diciembre de 2014

Notifico a UD. que en el proceso N° M-16.971-2012, se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:

Cumplase.

NOTIFÍQUESE.

REGISTRO DE SENTENCIAS
19 ENE. 2015
REGION METROPOLITANA



Santiago, veintiséis de noviembre de dos mil catorce.

Proveyendo a fojas 176: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus considerandos 18, 19 y 20, los que se eliminan.

Y teniendo presente:

Que los argumentos esgrimidos por la denunciada Servicio Nacional del Consumidor en nada altera lo que viene decidido, **se confirma** la sentencia apelada de uno de septiembre de dos mil catorce, escrita a fojas 137 y siguientes, sólo en cuanto no se hace lugar al requerimiento por no haberse acreditado la existencia del hecho denunciado.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1.338-2014.

Pronunciada por la **Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, Presidida por el Ministro señor Javier Anibal Moya Cuadra e integrada por la Ministra señora Jenny Book Reyes y abogado señor Eugenio Benítez Ramírez.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltrna. Corte de Apelaciones de Santiago la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

SANTIAGO, primero de septiembre de dos mil catorce.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 10 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, Abogada, Directora Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de PLANETAJUEGOS, representada legalmente por don BLAS LUIS REYES SOTO, ambos domiciliados en Paseo Ahumada N° 83, local 207, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña MARIA CHEN AQUILES, la cual en copia de reclamo de fecha 07 de mayo del año 2012, señala textualmente: *"El día domingo 6 de mayo del presente visitando la web del local señalado aparecía una oferta de un juego a \$1.790, cancelando en efectivo, al ser un precio tan conveniente tome una screenshot de la oferta para dirigirme hoy lunes 7 a realizar la compra, al llegar al local me dicen que no estaba a ese precio y que el juego lo tenían agotado, a lo que yo le conteste que había verificado el precio hoy mismo en la web y que no señalaba que estaba agotado como ellos afirmaron, ni que fuera hasta una fecha determinada ni de stock limitado, se negaron a venderme el producto y al par de horas ya había subido el valor del producto"*.

II.- Que, el denunciante SERNAC, ha fundado su acción en lo dispuesto en el artículo N° 58 letra G) de la Ley N° 19.496, el cual textualmente señala lo siguiente:

"Artículo 58:

Letra g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los

consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales”.

Y CONSIDERANDO:

1) Que, la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC se refiere a la posible infracción a los artículos 3° letra b), 18, 28 letra d), 30, 33 inciso 1° y 35 de la Ley Núm. 19.496, en que habría incurrido PLANETAJUEGOS, en perjuicio de doña MARIA CHEN AQUILES, por no haber respetado el precio de un producto publicado en su página web.

2) Que, la consumidora particular afectada doña MARIA CHEN AQUILES, no compareció oportunamente en autos, ni menos aún rindió prueba.

3) Que, en estos autos el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) actúa como denunciante, y según su propia expresión, conforme a lo dispuesto en el artículo N° 58 letra G) de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, norma que precisamente se refiere a hechos que afecten “el interés general de los consumidores”.

4) Que, el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa:

“El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador”.

De acuerdo a la doctrina, se entiende por *“sana crítica”* aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

5) Que, el artículo 3° letra b) de la Ley N° 19.496, dispone: *“Son derechos y deberes básicos del consumidor:... b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones*

de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos”.

6) Que, el artículo 18 de la Ley Núm. 19.496 establece que: *“Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado”.*

7) Que, el artículo 28 letra d) de la Ley N° 19.496, dispone: *“Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:... d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes”.*

8) Que, el artículo 30 de la Ley N° 19.496, expresa:

“Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo...”.

9) Que, el artículo 33 inciso 1° de la Ley N° 19.496, reza: *“La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor...”.*

10) Que, el artículo 35 de la Ley N° 19.496, dispone:

“En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración.

No se entenderá cumplida esta obligación por el sólo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario.

En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido”.

11) Que, el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; En otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

12) Que, inicialmente debe considerarse que lo que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha denunciado en estos autos, se refiere simplemente al hecho puntual de no haberse respetado el precio de un producto publicado en la página web de la requerida, lo que a juicio del denunciante, SERNAC, representa un suceso de tal magnitud y significación, que pasa a afectar los "intereses generales de los consumidores".

13) Que tal hipótesis, ciertamente es materia de prueba, por cuanto calificar un acto de los regidos por la Ley de Protección al Consumidor de afectatorio de los intereses generales de los consumidores y de este modo llevar al eventual hechor ante la jurisdicción solicitando su sanción, no es en sí un obrar gratuito, esto es, un hecho que SERNAC invoca, califica y resuelve libremente, por cuanto en nuestro país los organismos del Estado como es el caso de dicho denunciante, deben obrar de acuerdo con el Principio de Legalidad que los rige y por ende someterse a la definitiva calificación que de los hechos efectúen los Tribunales de Justicia, en cuanto dichos hechos sean los que la ley considera para otorgar legitimidad a su obrar.

14) Que, de la prueba rendida válidamente en la causa por SERNAC en la audiencia de estilo celebrada, y que en autos rola a fojas 124 y 125, se desprende que dicho denunciante se abstuvo absolutamente de rendir prueba respecto de lo que le era pertinente, esto es, del hecho de que la infracción imputada a PLANETAJUEGOS, no solamente constituía una infracción que afectaba a la reclamante particular doña MARIA CHEN AQUILES, sino que afectaba a los "Intereses Generales de los Consumidores".

15) Que por el contrario, la actuación de SERNAC en dicha audiencia se redujo a: i) A fojas 124, a ratificar su denuncia; ii) Ratificar a fojas 124 el acompañamiento de documentos que lo habían sido con su denuncia, y que se refieren únicamente a la situación particular que afecta a la reclamante doña MARIA CHEN AQUILES y al denunciado PLANETAJUEGOS, que constituye la infracción denunciada.

16) Que en conclusión, este sentenciador no cuenta con ningún elemento de prueba suficiente como para dar por establecido que dicho hecho denunciado, el cual se refiere a la situación particular que afecta a la reclamante doña MARIA CHEN AQUILES y al denunciado PLANETAJUEGOS, tiene una connotación de magnitud y ocurrencia tal que afecta los "Intereses Generales de los Consumidores".

17) Que, el sentenciador no tiene intenciones de ilustrar a SERNAC sobre lo que se supone ha debido probar en la causa, pero no puede sino consignar que no hay probanza alguna respecto a las circunstancias siguientes: Efectividad de que el denunciado PLANETAJUEGOS, incurre habitual y persistentemente en la práctica de no respetar el precio de los productos publicados en su página web; Nómina de consumidores reclamantes ante dicho Servicio, a los cuales les ocurrió la misma situación denunciada en autos, con el carácter de habitualidad que requiere una situación para ser afectatoria de "Intereses Generales de los Consumidores", etc., etc.

18) Que, los puntos referidos entre otros precedentemente, a probar de obligación de SERNAC en estos autos, son precisamente aquellos que dotan al hecho denunciado de las condiciones necesarias para su calificación como afectatorio de los "intereses generales de los consumidores", en cuanto reúne las condiciones de masividad y de habitualidad. La condición de masividad del hecho denunciado dice relación con la constatación cierta de una cantidad significativa de consumidores afectados por él, no una mera suposición, y la condición de habitualidad, en cuanto el hecho no es una mera casualidad circunstancial en el obrar del proveedor, sino que obedece a una política específica, ante estas eventualidades, de dicho agente. Naturalmente en último término, dichas condiciones de habitualidad y masividad en el hecho denunciado, requieren de constatación y declaración jurisdiccional.

19) Que en este mismo orden de ideas, si en la calificación del hecho denunciado, no se actuase con este criterio de exigencia para darlo como afectatorio de los "intereses generales de los consumidores", cualquier acto individual de los que rige la Ley N° 19.496 lo sería, si SERNAC al deducir este tipo de denuncias así lo definiera, quedando absolutamente inocua la obligación legal que tiene dicho denunciante, en cuanto puede, bajo ciertas premisas,

comparecer en este tipo de causas, sólo como dice la Ley "cuando resulten afectados los intereses generales de los consumidores."

20) Que en consecuencia, el Tribunal rechazará la denuncia de SERNAC por no haberse acreditado en la causa de ningún modo que el hecho denunciado haya afectado los "intereses generales de los consumidores", en cuanto ha constituido práctica habitual del denunciado y que ha afectado a un número considerable de consumidores con ello.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N°s 1º, 2º, 3º letra b), 18, 28 letra d), 30, 33 inciso 1º, 35, 50 A y 50 B de la Ley N° 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287; 144 del Código de Procedimiento Civil; y 1698 inciso primero del Código Civil;

SE RESUELVE:

A) Que, **NO HA LUGAR** al requerimiento del Servicio Nacional del Consumidor de fojas 10 y siguientes, por no haberse acreditado en la causa de ningún modo la existencia del hecho denunciado, al no haber comparecido oportunamente en autos la consumidora particular afectada ni menos haber rendido ésta última prueba pertinente a su respecto, por lo cual consecuentemente no hay afectación de "intereses generales de los consumidores". Se previene en todo caso que en tal evento, la acción que SERNAC debió ejercer, no es sino aquella que resulta propia de la afectación de los "intereses difusos", debiendo obrar ante la Justicia Ordinaria.

B) Que, **SE CONDENA** a la parte requirente del SERNAC al pago de las costas del juicio.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

DECTADA POR DON DANIEL LEIGHTON PALMA, JUEZ (S) DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON CARLOS MONTECINOS ESCOBAR, SECRETARIO (S).

