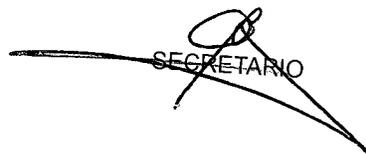


Santiago 26 de mayo de 2015

Notifico a Ud. que en el proceso N° 3247-4/14 se ha

dictado con fecha 20-05-15

esta resolución: *Cumplire*


SECRETARIO

Santiago, quince de abril de dos mil quince.

Vistos y teniendo, además, presente:

1º) Que, en autos Rol 3247-14-2014, del Cuarto Juzgado de Policía Local de Santiago, se dictó sentencia en procedimiento sobre Ley de Protección al Consumidor por denuncia efectuada por el Servicio Nacional del Consumidor, en un proceso masivo de estudio de precios de útiles escolares para el año 2014, en contra de la empresa Dimeiggs S.A. por infracción a lo dispuesto en los artículos 3º inciso 1, letra b) y 23 de la Ley de Protección al Consumidor N° 19.496, normas que dicen relación con el derecho de "información veraz, oportuna, y transparente, con la finalidad que no induzca a error al consumidor y que tampoco sea engañado" y con el proveedor que "en la venta de un bien o prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa un menoscabo al consumidor", proceso infracción al que culminó con el rechazo de la acción y a la condena en costas a la empresa Dimeiggs S.A.

Fundó su denuncia el SERNAC en que en visita inspectora efectuada al local denunciado por parte de un funcionario de dicho servicio, don Patricio Boettiger Campos, quien habría solicitado a la sociedad señalada tanto información sobre los precios de los útiles escolares como el llenado de un formulario que se utiliza para estos efectos desde hace varios años, exponiendo que en dicha ocasión le dio instrucciones escritas y verbales sobre como vaciar la información en dicho formulario. Afirma el Servicio en su denuncia que incurre en la infracción legal al haber incluido productos Artel en su listado sin señalar stock y sin que fuera efectivo que dispusiera de dichos productos para su comercialización. Adiciona que en este caso se aplicaría el estatuto de responsabilidad objetiva dada el carácter de profesional del proveedor.

El denunciado Dimeiggs en su escrito de contestación de la denuncia infraccional procedió a desvirtuar lo señalado por el SERNAC, en especial lo contenido en "carta denuncia" acompañada por la parte actora; refuta las instrucciones verbales del funcionario del SERNAC para el vaciado de la información y niega también la entrega de carta con instrucciones de llenado que dice jamás recibió, y que pese a ello se dio por entregada en la denuncia efectuada. Afirma que el stock nunca se ha informado en atención a lo volátil que es el mercado, situación que está en conocimiento del SERNAC desde hace años y que nunca se la ha reprochado. Por último, en cuanto al menoscabo supuestamente producido al consumidor, señala que no se acreditó y que además el público siempre elige su tienda porque es históricamente reconocida como la más barata del mercado.

El juez a quo, al dictar sentencia, indica haber escuchado a las partes, analizado las pruebas rendidas y que ellas no lograron formar convicción de que Dimeiggs S.A. Infringió las normas de la Ley N° 19.496.

El apelante en el escrito que contiene el recurso procede a reafirmar y reproducir lo ya dicho en su denuncia, profundizando en su rol fiscalizador y en el grado de responsabilidad que sería aplicable al denunciado, solicitando que se enmiende con arreglo a derecho la sentencia recurrida y que se dicte la de remplazo, aplicando las máximas multas, y para el evento de no ser acogida, solicita no ser condenado en costas.

2º) Que en el caso sub judice, esta Corte analizando los hechos y pruebas rendidas se formó convicción de que la aludida carta del SERNAC que contenía las instrucciones de llenado del formulario, que acompañó en su denuncia no fue recepcionada por la denunciada Dimeiggs S.A., por lo tanto, malamente podría hacerle exigible una conducta que no estaba contemplada a esa fecha. Asimismo, el denunciado demostró que vació la información en los formularios de la misma forma como lo venía haciendo desde hace años, con el

conocimiento y anuencia del SERNAC.

3º) Que, discrepa esta Corte con lo afirmado por el denunciante en el sentido que en el caso sub lite se aplicaría el estatuto de responsabilidad objetiva respecto del proveedor, ya que el artículo 23 de la Ley N° 19.496 exige dolo o culpa, requisitos propios de la responsabilidad subjetiva, cuestión que se ve reafirmada por el propio texto de la apelación donde el denunciante procede a aplicar el artículo 44 del Código Civil en lo relativo a la culpa contractual. Por lo que dicha alegación debe ser necesariamente descartada.

4º) Que, en lo relativo al menoscabo o perjuicio que habrían sufrido los consumidores por la omisión de la información del stock, éste no fue acreditado por el SERNAC, toda vez que no se observa qué patrimonio, perfectamente individualizado, fue perjudicado con la conducta del denunciado, debiendo también desestimarse esta alegación.

5º) Que por aparecer de los antecedentes que la parte denunciante tuvo motivos plausibles para litigar, y de acuerdo con lo que prevé el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, no se condenará a dicha parte al pago de las mismas.

Por las consideraciones expuestas y lo que señalan los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **se resuelve** que:

L- **Se revoca** la sentencia apela de veinticuatro de octubre de dos mil catorce, escrita a fojas 272 a 275, en cuanto por ella se condenó al actor al pago de las costas de la causa y, en su lugar se declara que se exime a dicha parte de tal carga.

II.- **Se confirma**, en lo demás apelado, el referido fallo.

Redacción del Abogado integrante Sr. Osvaldo García Rojas.

Regístrese y devuélvase.

N° Trabajo- menores-p.local-1666-2014.

Pronunciado por la **Séptima Sala** de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra Señora Romy Grace Rutherford Parentti y conformada por el Ministro (S) señor Enrique Duran Branchi y por el Abogado Integrante señor Osvaldo García Rojas.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago. En Santiago, quince de abril de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO**

p 272.-
Rol N°3.247-4/2014

Ant. 26/10/2014
Jung. 01/11/2014

1 **Santiago, a veinticuatro de octubre del año dos mil catorce.**

2 **Vistos:**

3 A fojas 25 y siguientes, **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, Abogado, por el
4 Servicio Nacional del Consumidor y su representación, ambos domiciliados para estos efectos en
5 calle Teatinos N° 333, piso 2, de la comuna de Santiago, interpone denuncia, - fundado en lo
6 dispuesto en el artículo 58, letra g), de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los
7 Consumidores-, en contra de **DIMEIGGS S.A.**, ROL: 96.803.690-4, representada por **JUAN**
8 **EDUARDO CASTRO ABARCA**, ambos con domicilio para estos efectos en calle Meiggs N°58,
9 comuna de Santiago; y le imputa la contravención de lo dispuesto en los artículos 3°, inciso
10 primero, letra b), y 23° de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los
11 Consumidores.

12 Expresa que el Servicio Nacional del Consumidor, en el ejercicio de las facultades
13 y de la obligación que le impone el inciso primero, letra g) del artículo 58° de la Ley de Protección
14 de los Derechos de los Consumidores, para velar por el cumplimiento de las disposiciones de la
15 Ley y demás normas que digan relación con el Consumidor; difundir sus derechos y deberes y
16 realizar acciones de información y educación, con el objeto de verificar el cumplimiento de las
17 normas que el mismo cuerpo legal establece.

18 Ese Servicio, realizó un estudio de sondeo de Precios de Útiles Escolares para el
19 año 2014. Para dicha finalidad utilizó la metodología utilizada por más de 20 años en el SERNAC,
20 y personal de su Institución (encuestador), concurrió, a la casa matriz del establecimiento comercial
21 Dimeiggs, con el objeto de solicitar información sobre el precio de determinados útiles escolares.

22 El encuestador Sr. Patricio Boettiger procedió, a indicarle al Jefe de Local de la
23 denunciada, verbalmente y por escrito, la forma y plazo en que debía entregar al Sernac, la
24 información requerida. En este caso se solicitó un listado de productos sondeados,

25 **El precio debe ser aquel cobrado al contado al público y, los productos**
26 **informados deben corresponder a aquellos del cual tengan stock suficiente para la**
27 **temporada.**

28 Una vez obtenida la información, el SERNAC hizo público los resultados, con la
29 finalidad de facilitar a los consumidores las mejores alternativas, en cuanto a precio, de útiles o
30 productos escolares.

31 Según la información entregada por la Empresa Dimeiggs S.A., a Sernac, el día 10
32 de febrero de 2014, le indicó que mantenía a la venta, productos de la marca "Artel". **Sin embargo,**
33 **corroborada dicha información por personal de su Institución, se advirtió que ello no era**
34 **efectivo, toda vez que no existían en vitrina productos de dicha marca y, además, los**
35 **vendedores del establecimiento señalaron que en Dimeiggs, no se vendían productos de la**
36 **marca "Artel" desde aproximadamente dos años.**

1 Sumado a lo anterior, se encuentra la presentación efectuada con fecha 5 de
2 marzo del año en curso por la Empresa ARTEL S.A.I.C., y los reportajes que a través de un medio
3 de comunicación se realizaron al respecto y de los cuales se advierte la inexistencia de
4 productos "Artel" en las tiendas de la denunciada.

5 A fojas 69, Leonardo Battaglia Castro, Abogado, por Dimeiggs S.A., contesta la
6 denuncia infraccional, interpuesta en contra de su representada, solicitando su rechazo, con
7 expresa condenación en costas, fundado en lo siguiente;

8 Rechaza las imputaciones contenidas en la denuncia de autos, por cuanto no han
9 entregado información falsa o han faltado a la verdad con el propósito de inducir a error o engaño a
10 sus consumidores y menos han hecho trampa para causar menoscabo o perjuicio, actuado en
11 todo momento y en lo que se refiere al llenado de la encuesta, apegados a la Ley y al principio de
12 buen fe.

13 Agrega que lleva 75 años en el mercado vendiendo productos escolares y de
14 oficina, a, instituciones y público en general, siempre con la meta de ser los más económicos,
15 buscando la mejor alternativa precio-calidad. Por ello, el consumidor viaja hasta el barrio Meiggs,
16 y en específico, al local Dimeiggs, porque sabe que es la mejor alternativa del mercado. No van
17 en busca de una marca determinada, sino de precios.

18 En ese entendido, la aseveración contenida en la carta denuncia de Artel, se
19 encuentra totalmente apartada de la realidad. Dimeiggs, jamás se ha valido de los productos Artel,
20 ni los ha utilizado como gancho para atraer a los consumidores.

21 Respecto de la columna "Disponible en stock", no se llena, porque el SERNAC no
22 lo exige, y porque la gran demanda de temporada hace que el mercado sea extremadamente
23 variable,, no sólo de un día para otro, y resulta imposible garantizar stock suficiente para hacer
24 frente a la demanda de minoristas y mayoristas. Lo único que se se puede garantizar, es que un
25 producto existente sólo pueden venderlo al precio informado. Agrega que el Gerente General de
26 Dimeiggs, haciendo frente a la imposibilidad de asegurar stock del producto para toda la
27 temporada, ha escrito de puño y letra la frase "3.- Stock según disponibilidad del momento en la
28 sala de venta" (formulario año 2012, parte superior) y "... NOTA Precios válidos hasta el
29 13/02/2014 ó hasta agotar stock" (Formulario año 2014, ángulo superior izquierdo).

30 En cuanto a los cinco productos Artel, que motivaron la denuncia del SERNAC, han
31 investigado y no tenían en stock al momento de llenar la encuesta, pero ello no significa que no
32 había disponibilidad de venderlos, ni tampoco que al incluirlos hubieran pretendido engañar a los
33 consumidores. Además, hubo otros productos Artel que no se cotizaron porque no estaban
34 creados en la base de datos.

35 Agrega que es efectivo que no le han comprado a Artel desde fines del año 2011,
36 porque no han logrado acuerdo comercial. Lo que hacen desde esa fecha es comprar los

1 productos Artel a terceros distribuidores, por lo tanto, el precio informado no era otro que aquel
2 creado en su base de datos. Rinde documental.

3 A fojas 210, rola acta del comparendo de contestación y prueba, celebrado con la
4 asistencia de Víctor Villanueva Paillavil por la denunciante SERNAC, y de Leonardo Battaglia
5 Castro, por la denunciada Dimeiggs S.A.

6 La parte de SERNAC, rinde prueba testimonial, comparece Julio Alberto Pérez
7 González, cédula nacional de identidad N° 6.556.723-7, domiciliado en calle Teatinos N°50, 3er
8 piso, de la comuna de Santiago.

9 La parte de DIMEIGGS S.A., rinde prueba testimonial, comparece Alejandro
10 Esteban Sepúlveda Cerón, cédula nacional de identidad N° 7.987.786-7, domiciliado en calle
11 Meiggs N°58, comuna de Santiago.

12 A fojas 223, Víctor Villanueva Paillavil Abogado, por el SERNAC, objeta y formula
13 observaciones a documentos presentados por la contraria.

14 A fojas 226, Leonardo Battaglia Castro, Abogado por Dimeiggs S.A., objeta
15 documentos que indica, presentados por la contraria.

16 A fojas 228, rola acta de continuación del comparendo de Contestación y Prueba,
17 con la asistencia de Víctor Villanueva Paillavil por la denunciante SERNAC, y de Leonardo
18 Battaglia Castro, por la denunciada DIMEIGGS.

19 La parte de Dimeiggs, en la continuación de la prueba testimonial, comparecen:
20 Hiroo Menghraj Datwani, cédula de identidad N° 10.098.451-2, domiciliado en calle Meiggs N°50,
21 Valeska Andrea Sepúlveda Rivas, cédula de identidad N° 15.345.453-1, domiciliada en calle
22 Meiggs N° 58, y Alejandro Enrique Carrasco Álvarez, cédula nacional de identidad N°14.300.051-
23 6, domiciliado en calle Meiggs N°58.

24 A fojas 237 y siguientes, rola Acta de exhibición de video.

25 A fojas 241, se decreta autos para fallo.

26 A fojas 242, Víctor Villanueva Paillavil, solicita tener presente escrito agregado a
27 los autos.

28 **CONSIDERANDO.-**

29 **En relacion con los hechos.-**

30 1°.- Que de acuerdo con las normas que rigen la prueba en este proceso- sujeto a
31 lo establecido en el artículo 50 A de la Ley N° 19.496-, este sentenciador debe apreciarla de
32 acuerdo con las Reglas de la Sana Crítica -que precisa el artículo 14 de la Ley N° 18.287-, en el
33 cual no se aplican todas las normas de las Leyes Reguladoras de la Prueba del Juicio
34 Civil Ordinario, toda vez que el juez puede apreciar la Prueba y **Antecedentes** del
35 Proceso- que deben ser múltiple, grave, precisa, concordante y conexos y que lo lleven
36 una convicción lógica que le convenza, teniendo como única obligación señalar las

1 razones de orden jurídico y simplemente lógicas, científicas o técnicas que le permiten
2 utilizar o no un determinado antecedente existente o rendido en el proceso;

3 2°.- Que en la especie, este sentenciador requirió diversas pruebas, en
4 especial la exhibición de Videos de Canales de Televisión – Videos 1 al 9 contenidos en
5 un C.D., que fueron vistos con la asistencia del Apoderado del Sernac señor Víctor
6 Villanueva Paillavil y del representante de Dimeiggs señor Leonardo Battaglia – Fs. 237 a
7 240;

8 3°.- Que este sentenciador analizando las pruebas rendidas por el Servicio
9 Nacional de Consumidor de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley N°
10 18.287, no ha podido formarse convicción alguna que los hechos descritos en los videos
11 constituyan infracción a las normas de la Ley de Protección a los Derechos de los
12 Consumidores:

13 Y vistos, además, lo establecido en los artículos 14 y 17 de la Ley N°
14 18.287,

15 SE DECLARA:

16 1°.- Que no se hace lugar a la denuncia contravencional de lo Principal de
17 fojas 25, interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor y se absuelve a Dimeiggs
18 S.A.

19 2°.- Que se condena a Servicio Nacional del Consumidor al pago de las
20 costas.

21 Anótese y notifíquese.

22

23

24

25 DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON MIGUEL LUIS GONZALEZ SAAVEDRA.

26

27

28

29

30

