

Temuco, veinticinco de septiembre de dos mil quince.-

VISTOS.-

A fojas 1 y siguientes corre denuncia infraccional deducida por don **EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME**, abogado, RUT 10.608.304-5, Director Regional de la Región de la Araucanía del Servicio Nacional del Consumidor, Cédula Nacional de Identidad N° 10.608.304-5, domiciliado en ciudad Temuco, calle Manuel Bulnes N° 52, en contra de la empresa **SOCIEDAD COMERCIAL MOTOSERVICE LIMITADA**, RUT **77.186.930-0**, representada legalmente por Carlos Vásquez, gerente de local, ambos con domicilio en avenida Caupolicán N° 380, de la comuna y ciudad de Temuco.

A fojas 30 corre presentación de doña JOSELYN JAZMIN BEROIZA DÍAZ, empleada, domiciliada en Temuco, calle Los Boldos nro.720.-

A fojas 32 corre resolución por la que se ordena aclarar la presentación precedente.

A fojas 39 y siguientes, don **ANDRÉS VERA SCHNEIDER**, en representación de **COMERCIAL MOTO SERVICE LIMITADA**, contesta denuncia infraccional deducida en contra de su representada.

A fojas 75 y ss. corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante, **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por su apoderada, abogada doña CLAUDIA PAINEMAL ULLOA; y la parte denunciada **COMERCIAL MOTO SERVICE LIMITADA**, representada por su abogado don ANDRÉS VERA SCHNEIDER, abogado, Cédula Nacional de Identidad N° 12.928.140-5, domiciliado en Manuel Bulnes N° 699.

A fojas 83 corre presentación de doña Jocelyn Jazmín Beroiza Díaz.-

A fojas 85 corre resolución por la que se solicita nuevamente aclarar la presentación, atendida la naturaleza de la causa y el estado de tramitación.

CONSIDERANDO.-

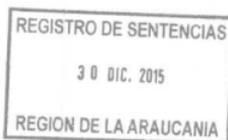
EN CUANTO A LAS TACHAS.-

1.- A fojas 77 la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, representado por doña Cecilia Painemal Ulloa, formula tacha al testigo presentado por la parte denunciada, don Eduardo Valdebenito Navarrete, conforme a lo establecido en el artículo 50 letra c) de la Ley 19.496, que le permite realizar tachas a testigos, en relación con el artículo 358N° 5 y 6 del código de procedimiento civil, dado que el testigo ha señalado trabajar en la empresa denunciada y tener interés en que gane el juicio por lo que pierde la imparcialidad.

Que evacuando el traslado conferido, a fojas 77 la parte denunciada SOCIEDAD MOTO SERVICE LIMITADA, representada por don Andrés Vera Schneider, solicita se tenga por rechazada la tacha formulada con expresa condena en costas, en atención al siguiente fundamento: **a)** este procedimiento se encuentra regulado por la ley 18.287 y 19.496, y la prueba es apreciable en base a la sana crítica; **b)** este procedimiento es de carácter meramente infraccional no se aplican las normas del código de procedimiento civil, por el contrario debe ser aplicables las normas y principios del Código de Procedimiento Penal, el que no contempla testigos inhábiles, ni menos la posibilidad de tacha; **c)** corresponde al tribunal llegar a la verdad de los hechos, conforme a las normas de la sana crítica, a través de cualquier medio de prueba como lo es un testigo. No resulta relevante en esta sede establecer si el testigo es o no dependiente de la parte que lo presenta.

2.- A fojas 80 la parte denunciante del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por doña Cecilia Painemal Ulloa, formula tacha al testigo presentado por la parte denunciada, don Camilo Landeros Mancilla, conforme a lo establecido en el artículo 50 letra c) de la Ley 19.496, que le permite realizar tachas a testigos, en relación con el artículo 358 N° 6 del código de procedimiento civil, dado que el testigo ha señalado tener interés en que gane el juicio por lo que pierde la imparcialidad.

A fojas 80 la parte denunciada SOCIEDAD MOTO SERVICE LIMITADA, representada por don Andrés Vera Schneider, solicita se tenga por rechazada la tacha formulada con expresa condena en costas, en atención al siguiente fundamento **a)**





este procedimiento se encuentra regulado por la ley 18.287 y 19.496, y la prueba es apreciable en base a la sana crítica. **b)** este procedimiento es de carácter meramente infraccional no se aplican las normas del código de procedimiento civil, por el contrario debe ser aplicables las normas y principios del código de procedimiento penal, el que no contempla testigos inhábiles, ni menos la posibilidad de tacha. **c)** corresponde al tribunal llegar a la verdad de los hechos, conforme a las normas de la sana crítica, a través de cualquier medio de prueba como lo es un testigo. No resulta relevante en esta sede establecer si el testigo es o no dependiente de la parte que lo presenta. **d)** Por último el testigo presentado no ha señalado que tiene intereses en el resultado, muy por el contrario, señalo que viene a ayudar a aclarar que fue lo que pasó.

3.- Que resolviendo ambas incidencias, ya que tienen idéntico fundamento, desde que se pretende con ellas se declare la inhabilidad de personal dependiente del proveedor denunciado, fundándose en causales propias del Código de Procedimiento Civil, serán desechadas en todas sus partes. Como bien sostiene la parte que presenta los testigos tachados, estamos en presencia de un procedimiento infraccional que exige el establecimiento de los hechos con todos los medios de prueba necesarios a tal fin. En tal sentido, cuestionado el comportamiento del proveedor, un antecedente relevante e insustituible es el testimonio de sus dependientes, quienes relatarán, según su apreciación, el devenir de los sucesos objeto de la denuncia. Es más, de no haber sido presentados como testigos por el proveedor, el Tribunal habría dispuesto su citación para tener la visión informada de lo que se discute. Las causales de inhabilidad del procedimiento civil resultan inadmisibles en estos procesos de carácter infraccional, debiendo el denunciante o querellante facilitar los medios necesarios para ilustrar al Tribunal, y no actuar para privarle de alguno.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

4.- Que se ha iniciado causa **rol 232.493-J**, en virtud de la denuncia infraccional deducida por don **EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME**, abogado y Director Regional por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en contra de la **SOCIEDAD COMERCIAL MOTOSERVICE LIMITADA**, representada legalmente por don **Carlos Vásquez**, gerente del local, o por quien haga las veces de tal, conforme a lo señalado en el artículo 50 letra c) de la Ley 19.496, en virtud de los siguientes hechos: Que la repartición en cuestión ha tomado conocimiento de un hecho que constituye infracción a la Ley de Protección al Consumidor, ya que el día 14 de septiembre de 2014, doña Joselyn Jazmín Beroiza Díaz (consumidora), ingresó un reclamo administrativo en contra la denunciada, fundada en que doña Jocelyn adquirió una moto marca Honda modelo Storm 125, informándosele que al momento de cumplir los 1.000 Km. Se le haría el servicio de mantenimiento de manera gratuita. Al cumplirse dicho kilometraje, la consumidora se acerca a las dependencia de la denunciada para hacer efectiva la mantención ofrecida, sin embargo se le negó este servicio, argumentándose para tales efectos que debía realizarse antes de cumplirse el mes desde la entrega, **sin perjuicio de que en el mismo libro de mantención y garantías aparece estipulado de que esta mantención debe hacerse al mes o a los 1.000 km.** Frente a esta inconsistencia doña Jocelyn Beroiza ha solicitado en reiteradas ocasiones una respuesta satisfactoria por parte de COMERCIAL MOTO SERVICE sin obtener nada hasta ahora. Es por esto que la consumidora cansada de tratar de hacer valer sus derechos, ingresa un reclamo administrativo ante el Servicio Nacional del Consumidor N° 7786334, solicitando se cumpla con lo ofrecido. El proveedor, se señala ha contestado en el siguiente tenor: *Lo que podemos afirmar es que la Sra. Jocelyn Beroiza Díaz, no ha traído nunca la moto ni ha solicitado turno. A cada cliente que adquiera su moto se le entregan todas las indicaciones de forma verbal y dejan constancia y firma de lo indicado, además con la entrega de manual y servicio de garantía. En él dice que la mantención es al mes de uso o a los 1.000 Km, lo que se cumpla primero. Presentan físicamente su moto en el servicio Técnico y originan una orden de trabajo y ahí se indica en forma escrita si tiene un problema de*



fuera de plazo. Siempre actuamos con criterio y puede haber excepciones y atención de cortesía previa consulta con quien corresponda, siempre que sea un plazo prudente. Ella por lo menos no lo ha hecho, seguramente otra persona habrá consultado. Con relación al cumplimiento, siempre lo hemos hecho. Pero hay que considerar que hay derechos y obligaciones y debemos cumplirlas ambas partes. Si ella está en lo correcto no dudaremos en atenderla en lo acordado y pedimos las disculpas si no fue así. Frente a esta inconsistente respuesta no nos queda más que concluir que la denunciada tiene total desconocimiento de la situación planteada lo que demuestra la falta de profesionalismo y rigurosidad en su deber como proveedor. En consideración a que los hechos expuestos constituyen una clara y abierta infracción a la Ley de Protección al Consumidor, en cumplimiento al mandato legal conferido a este servicio público, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) Ley 19.496.

En cuanto a la calificación jurídica de los hechos, configuran infracciones a los **Artículos: 3º.-** Son derechos y deberes básicos del consumidor: **a)** La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; **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; **c)** El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios; **d)** La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; **e)** El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y **f)** La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido. Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros: **a)** Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas. **b)** Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.

c) La oportuna liberación de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, una vez extinguidas éstas. **d)** Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía, entre las alternativas que le presente la institución financiera. **e)** Conocer la liquidación total del crédito, a su solo requerimiento. **Artículo 12º.-**

Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. **Artículo 23.-**

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. Es del todo necesario señalar que las normas de Protección a los derechos a los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requiere de dolo ni de culpa en la conducta del infractor, en otras palabras solo basta el hecho constitutivo de ella, como ocurre en los casos de infracciones a la Ley de tránsito, pera que se configure y por consiguiente S.S. condene. Ruego se sirva tener por interpuesta la denuncia infraccional en contra de **SOCIEDAD COMERCIAL MOTO SERVICE LIMITADA**.

Representada legalmente por don Carlos Vásquez, ya individualizado, por infringir la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

5.- Que a fojas 39 y siguientes, don **ANDRÉS VERA SCHNEIDER**, en representación de **COMERCIAL MOTO SERVICE LIMITADA**, viene en contestar la denuncia infraccional deducida contra su representado, en virtud de los siguientes





Precedentes: a).- el 10 de junio de 2014, doña Jocelyn Beroiza, retiró desde el local la motocicleta, la que no adquirió pecuniariamente, ya que tal motocicleta se la dio, ósea, la obtuvo como un premio. La motocicleta le fue entregada conforme, con los libros y libretas de garantías y mantenciones. La señora Jocelyn Beroiza, con anterioridad al retiro nunca llevó la motocicleta al local de la demandada para requerir algún servicio, ya sea gratuito o pagado. No obstante, doña Jocelyn en una ocasión llamó telefónicamente al local solicitando una hora, a lo cual se le respondió, que ella podía llevar la motocicleta cuando ella lo estimara conveniente, lo que nunca ocurrió. B).- En cuanto a que las respuestas emanadas de Moto service son inconsistentes frente a un reclamo de un consumidor, lo niega tajantemente, el hecho que la respuesta no sea del agrado o parecer del SERNAC, no la convierte en inconsistente. C).- En cuanto a una supuesta responsabilidad objetiva contemplada en la Ley 19.496, les asombra que el servicio encargado, que se supone es conocedor de la norma, pretenda modificar por sí y ante sí lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496. d).- Como se ha venido diciendo COMERCIAL MOTO SERVICE LIMITADA, no ha cometido infracción alguna, como se señaló al Sernac, la demandada expuso que no hay problema en atender a la señora Jocelyn Beroiza Díaz y efectuar la mantención de su motocicleta. Al efecto, solo debe concurrir al local y llevar obviamente su motocicleta junto a la libreta de garantía y servicio de mantenciones. e).- En cuanto a la temeraria aseveración de la denunciante de que los hechos expuestos en su libelo comprometen el interés general de los consumidores, les causa sorpresa y **exponen que el Sernac en su denuncia no constituyen hechos que afecten derechos básicos de los consumidores, sino hechos que supuestamente afectaron a una persona determinada.** Por último, se agrega por la defensa que lo que busca Sernac es que MOTO SERVICE sea multado por tres infracciones por infringir los artículos 3 letra d) 12 y 23 de la Ley 19.496, dejando presente que sería improcedente.

6.- **Que la parte denunciante rinde la siguiente prueba documental:** viene en ratificar los documentos acompañados desde fojas 5 a 14. De los cuales son los siguientes: **1)** a fojas 5 copia simple **cedula Nacional de Identidad de don Edgardo Marcelo Lovera Riquelme Director servicio Nacional del Consumidor;** **2)** a fojas 6 a 8 copia simple **de resolución con toma de razón N° 070 de fecha 19 de junio de 2014 mediante la cual nombra a don Edgardo Marcelo Lovera Riquelme como Director Regional de la Región de la Araucanía del Servicio Nacional del Consumidor en carácter de provisional y transitorio;** **3)** a fojas 9 a 14 **resolución N° 0197 de fecha 18 de Diciembre de 2013, mediante la cual se delega facultades que indica en los y las Directores Regionales del Servicio Nacional del Consumidor;** **4)** a fojas 15 copia simple **de formulario único de atención al público, reclamo N° 7786334 de fecha 14 de septiembre de 2014, ante la cual la consumidora JOCELYN BEROIZA DIAZ formula reclamo en instancia administrativa en contra de sociedad Comercial Moto service Limitada;** **5)** de foja 16 a 20 copia simple **de libro de garantía y servicio de motocicleta HONDA;** **6)** a fojas 22 copia simple **factura N° 13889 de fecha 10 de junio de 2014 emitido por la SOCIEDAD COMERCIAL MOTO SERVICE LIMITADA;** **7)** a fojas 33 **declaración jurada de don JONATHAN ADRIÁN CÁRCAMO DÍAZ, Cédula Nacional de Identidad N° 19.657.904-4, mediante el cual declara que en el mes de septiembre de 2014 llegó al servicio técnico Autorizado moto service la moto marca HONDA modelo CBF125STORM, año 2014, documento acompañado por la consumidora en instancia procesal del que tomo conocimiento en esta audiencia por lo que esta parte solicita, se tenga por ratificado por esa parte;** **8)** a fojas 43 copia simple **de carta de traslado dirigida a la Sociedad Comercial Moto service Limitada, de fecha 15 de septiembre de 2014 mediante el cual da cuenta de reclamo en instancias administrativas de la consumidora Jocelyn Beroiza adjuntando formulario único de atención de reclamo, consta de 2 hojas;** **9)** a fojas 45 **informe de procedimiento**





de mediación de instancia administrativa de reclamo de referencia 727786334 dirigida a la consumidora Jocelyn Beroiza Díaz, consta de 2 hojas; **10)** a fojas 47 carta enviada a la Sociedad Comercial Moto service Limitada, otorgando traslado con asistencia de fecha 2 de octubre de 2014 mediante el cual solicita respuesta a reclamo en instancia administrativa; **11)** a fojas 49 carta respuesta reclamo N° 7786334 de fecha 26 de septiembre de 2014 enviada por el proveedor Sociedad Comercial Moto service Limitada, enviada al Servicio Nacional del Consumidor; **12)** a fojas 50 carta dirigida a sociedad comercial Moto service Limitada, solicitando complementar respuesta por inconsistente; **13)** a fojas 51 respuesta reclamo N° 7786334 de fecha 17 de octubre de 2014 enviada por el PROVEEDOR SOCIEDAD COMERCIAL MOTO SERVICE LIMITADA, al servicio Nacional del Consumidor.

7.- Que la parte denunciada rinde la siguiente prueba documental: viene en acompañar los siguientes documentos, **1)** a fojas 52 comprobante de recepción de certificado de homologación N° 3492475 de fecha 10 de junio de 2014 suscrito por doña JOCELYN BEROIZA DIAZ; **2)** a fojas 53 respuesta de reclamo N° 7786334 efectuada por MOTOSERVICE LTDA al SERNAC de fecha 26 de septiembre de 2014; **3)** a fojas 56 respuesta a reclamo N° 7786334 efectuada por Moto service al Sernac, de fecha 17 de octubre de 2014; **4).-** de fojas 58 a 74 ejemplar de libro de garantías y servicios de motocicletas en original, similar al que le fue entregado con fecha 10 de junio de 2014 a doña JOCELYN BEROIZA DIAZ.

8.- La parte denunciada rinde prueba testimonial mediante declaración a fojas 77 y siguientes de don EDUARDO ANGEL VALDEVENITO NAVARRETE, chileno, soltero, vendedor, edad 20 años, cedula Nacional de Identidad N° 18.728.776-6, domiciliado en la comuna de Padre las casas, pasaje La Unión N° 304, previo juramento de decir la verdad el testigo expone: En el mes de agosto del año pasado, no recuerda muy bien que día, contesto una llamada de la señora, lo que ella consultó es que si ella podía llevar al local la moto para su mantención, lo que él respondió fue que podía llevar la moto el día en que ella quisiera para que el mecánico le pueda hacer la orden de trabajo, para empezar a trabajar en la moto. La señora cuyo nombre no recuerda dijo que se acercaría al local con la moto. El motivo por el que llamo doña Jocelyn es que necesitaba mantención. Consultó al mecánico Camilo Landeras, una semana después si la señora había llevado la moto y este le manifestó que no.

Preguntado el testigo: a) hace cuanto tiempo trabaja en moto service. R.- Hace 3 años que trabaja allí. **b)** Cuantas personas contestan el teléfono en el local. R.- La señorita Lizeth que es la secretaria y el. **c)** Han tenido algún otro problema de esta naturaleza con el servicio de mantención de motocicletas y con algún otro cliente. R.- No, desde que el trabaja nunca había pasado algo así. **d)** La señora JOCELYN BEROIZA, ha llevado alguna vez la motocicleta para requerir la mantención o algún otro servicio al local de MOTOSERVICE hasta el día de hoy. R.- No, nunca la ha llevado. **Contrainterrogatorio al testigo: a)** para que el testigo señale el protocolo de ingresar al servicio técnico una motocicleta. R.- El cliente tiene que llevar la moto, inscribir la moto y el local le hace la orden de trabajo, le dicen una hora y le dicen que día esta lista dejando la moto en el lugar. **b)** Para que diga el testigo si ha presenciado en alguna oportunidad que algún cliente del servicio técnico de motocicletas ha concurrido a la empresa denunciada, ha realizado toda la gestión y que se haya desistido y ratifique en caso que haya ocurrido, como es ese protocolo R.- Desconoce como se hace ahí.

Seguidamente a fojas 80 y siguientes comparece don CAMILO FERNANDO LANDEROS MANCILLA, chileno, soltero, constructor civil, edad 21 años, Cedula Nacional de Identidad N° 18.519.20-2, comuna de Temuco, calle Boroa N° 1157, celular 65182387, previo juramento de decir la verdad el testigo expone: El en la época de los hechos ocurridos en el mes de agosto del año 2014, se encontraba desempeñando labores de mecánico en el local MOTOSERVICE, llevaba trabajando en el local aproximadamente un año, una tarde llego un caballero a preguntar por la mantención de una moto marca HONDA STOR,





...go a hacerle las consultas para llevar dicha moto a la primera mantención que correspondía, don Camilo le pregunto cuanto kilometraje tiene la moto a lo cual el señor le responde que alrededor de 900 kilómetros. Por políticas de la empresa tenía que corroborar que existiera la garantía porque debía haber un mes desde la fecha de la mantención, le paso el padrón de la motocicleta para poder revisar la fecha de compra en la oficina momento en que se percató que la moto tenía casi cuatro meses desde la compra, por lo que comentó esto con el caballero, que la mantención de la moto debía hacerse al mes o a los 1.000 kilómetros, y dicha política está señalada en un talonario que se le entrego al momento de la venta. El caballero en este caso no entendía el por qué no se le daba la gratuidad de la mantención, por lo que le propuso que espera a su jefe para que le diera la facilidad de que fuese gratis la mantención, el caballero lo espero unos 20 minutos y luego se fue y no lo vi más. **Preguntado el testigo: a)** Señala **JOCELYN BEROIZA DIAZ**, llevó o ha llevado su moto para efectuar alguna mantención o requerir algún servicio al local de MOTOSERVICE en el tiempo en que el testigo trabajo ahí. R.- No, nunca llevo la moto. **b)** La persona que declaro anteriormente llego al local en la época en que el trabajaba a preguntar por una mantención, llevó o traía consigo la moto. R.- No, nunca llevo la moto siempre se ha tratado de una consulta de un caballero, que era familiar porque él le dijo que era hermano o algún familiar. **c)** han tenido algún otro problema por esta naturaleza con el servicio de mantención de motocicletas y con algún otro cliente. R.- su respuesta fue no. **Contrainterrogado el testigo: a)** A fin de precisar porque la mantención que debía realizarse a la motocicleta, según aparece en la garantía debe hacerse al mes o a los 1.000 kilómetros. R.- porque es política de la empresa ONDA y está en el manual de usuaria que se le entrega al momento de la compra. **b)** es efectivo o no, que el propietario es el que debe acudir a solicitar servicio técnico a la empresa excluyendo a otras personas. R.- Cualquiera persona que llevara la documentación de la moto podía llevarla a mantenimiento.

9.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, se ha deducido denuncia por el SERNAC fundada en la vulneración a los intereses generales de los consumidores por infracción a los artículos que se citan en la misma denuncia, 3, 12 y 23, todos de la Ley 19.496.- El Derecho que se asegura vulnerado, se sustenta en una reclamo administrativo formulado por una sola consumidora, que no ha ratificado tal denuncia en estrados, la que habría señalado en esa repartición que el proveedor SOCIEDAD COMERCIAL MOTOSERVICE LTDA. se habría negado a realizar la revisión técnica a su vehículo.

Que el proveedor denunciado ha negado los hechos infraccionales, y muy especialmente alega que ellos en todo caso no constituirían vulneración a los intereses generales de los consumidores.

10.- Para probar su denuncia, el Servicio Nacional del Consumidor se ha limitado a acompañar fotocopias que, en su mayoría, como se aprecia de lo señalado en el motivo sexto, corresponden a soportes documentales de resoluciones que le autorizan para accionar en la representación en que lo hace, y que en nada aportan al establecimiento de la cuestión controvertida. A su turno, en lo pertinente a los hechos, sólo acompaña fotocopias simples de documentos que dan cuenta de actuaciones íntegramente desplegadas o efectuadas ante el SERNAC, antecedentes que, como se ha sostenido en otros casos, ninguna convicción pueden formar en la juzgadora en torno al debate.

De esta manera, como se ha sostenido en otros asuntos sometidos al conocimiento de este Tribunal, nos encontramos frente a una nueva denuncia infraccional del SERNAC fundada en el relato de ciertos hechos que se acreditan con fotocopias de actuaciones y presentaciones íntegramente realizadas ante el propio órgano denunciante.

11.- Como bien sostiene la defensa, debe considerarse que la noción de interés general que invoca el Sernac para accionar, no le exime de probar los hechos que





figuración vulneración a la normativa del consumidor. Más aún, debe acreditar que la conducta que describe y prueba atenta contra ese interés general que alega.

2.- Debe igualmente considerarse que si los hechos que a criterio del Servicio figurarían las supuestas infracciones a los artículos 3, 12 y 23 de la ley 19.496, tratarse de un derecho sancionatorio, está en la obligación de especificar y explicitar la forma y el grado de incumplimiento que se alega del proveedor denunciado.

La invocación de la afectación de intereses generales de los consumidores, sin desarrollar las infracciones de manera que se permita establecer cómo se produjo tal afectación supone un indebido uso de la figura, especialmente este caso, desde la perspectiva de **la sola alegación de un caso concreto, que no se prueba.**

13.- La noción de interés general de los consumidores lo entendemos como un principio, también general de nuestro ordenamiento jurídico, que sólo cabe esgrimirlo cuando se vulneran ciertos derechos básicos de los consumidores en términos que su atentado se estima por el ordenamiento lo suficientemente gravoso, trascendiendo el interés individual. Así, no se divisa cómo podría configurarse el atropello que se alega por el Servicio en el caso sub-lite.

14.- En efecto, cuando el SERNAC, en virtud de las atribuciones que le concede el artículo 58, letra g), de la Ley 19.496 invoca el interés general de los consumidores, debe hacerlo en consecuencia con la naturaleza de su acción, lo que no acontece en la especie, pues no se ha demostrado que los hechos que relata y que no prueba, constituyan atentado contra ese interés general.

15.- Que de la manera expresada, analizados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, la juzgadora no ha logrado convicción de que se haya incurrido por el proveedor denunciado en infracción a las artículos invocados por el Servicio denunciante, 3, 12 y 23 de la ley 19.496, ni a ningún otro; y mucho menos que haya actuado en contra de los intereses generales de los consumidores, por lo que se desechará la denuncia de la manera que se señalará.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos citados de la ley 19.496; y lo dispuesto en el artículo 50 y ss., 58, y demás pertinentes; y lo señalado en el artículo 14 de la ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local **RESUELVO:**

1.- QUE NO HA LUGAR a las tachas formuladas por la parte denunciante a fojas 77 y 80, con costas.

2.- QUE NO HA LUGAR a la denuncia deducida por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR en contra del SOCIEDAD COMERCIAL MOTOSERVICE LIMITADA, con costas, de acuerdo al mérito de los antecedentes.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Cumpla la Sra. Secretaria con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, ejecutoriada que se encuentre la sentencia.-

Rol 232.493-J-

Dictó, RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza, doña ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS, Secretaria Titular.





Temuco, tres de noviembre de dos mil quince.-

Certifique la señora Secretaria del Tribunal que corresponda.-
Rol N°232.493-J

Proveyó doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer
Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza ROMINA MARTÍNEZ
VIVALLOS, Secretaria Titular.-

JVC

CERTIFICO: que la sentencia definitiva rolante de fojas 94 a 100, se
encuentra firme y ejecutoriada.-
Temuco, 03 de noviembre de 2015.-

**ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS
SECRETARIA TITULAR**

Certifico: que las copias que anteceden son fiel a su original.-
Temuco, treinta de diciembre de dos mil quince.-



**MARÍA SOLEDAD NEIRA REUIZ
SECRETARIA SUBROGANTE**



REGISTRO DE SENTENCIAS
30 DIC. 2015
REGION DE LA ARAUCANIA