

... QUE SOLICITA QUE SE ... 30-04-2015: ... SE FIJA NUEVA FECHA ...
YO PARA EVACUAR AMBOS TRASLADOS); 07-05-2015: SE FIJA NUEVA FECHA ...
... INCIDENTE; 07-05-2015: SE FIJA NUEVA FECHA ... PRESENTA PRUEBAS; 17- ...
... TAS; 27- ...

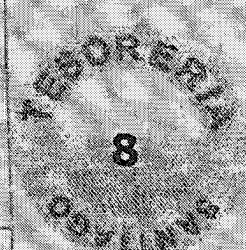
MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO

INGRESO N° 1601813014

CAR S.A	VOLUME	83187800-2
HUERFANOS 1052 PISO SANTIAGO		
MULTAS LEY CONSUMIDOR 3 JUZ	INFRACCIÓN	PERIODO
3M027394/13		21-11-2016
FECHA EMISIÓN		
CONCEPTO:		
Causa : 2013-M-27394-1 PCM		
Infracción : LEY PROTECC. DERECHOS CONSUMIDORES		
Fecha Infrac. : 11/12/2013		

1601813014201611232001843640

N° 1583422

CUENTAS	VALORES	PLAZO PARA PAGAR
1150802001001003	1.843.640	28-11-2016
PAGADO		
23-11-2016 14:09		
ONM7M47186		
1601813014		
		
SUB TOTAL	1.843.640	V.V
IPG	0	\$1.843.640
INTERESES	0	
TOTAL	1.843.640	
TERCERO JUZGADO DE POLICIA LOCAL	LIQUIDADOR MPLAZA	EMISOR phorta

EGA D
ON; 10
O HA
18-10
: CBS
E OPI

ICI
AS O
2014
ISLA
LO;
ITIF
ON
A PI
18-20
INU
A P
0-1
S

CHEQUES A NOMBRE TESORERIA MUNICIPAL

 **SANTIAGO**
Ilustre Municipalidad
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SANTIAGO

CASILLA 11
SUCURSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

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

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



004089



CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

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

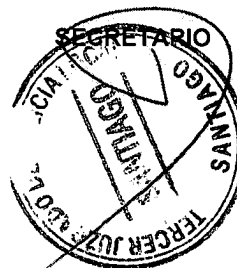
Santiago, Lunes 17 de octubre de 2016

Notifico a UD. que en el proceso N° M-27.394-2013, se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:

Cúmplase.

NOTIFIQUESE.



Foja: 267
Doscientos Sesenta y Siete

Santiago, diez de agosto de dos mil dieciséis.

Proveyendo a fojas 266: téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de cinco de abril de dos mil dieciséis, escrita de fojas 228 a 234, **con costas del recurso**.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-811-2016.

Pronunciada por la **Octava Sala de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, Presidida por el Ministro señor Carlos Gajardo Galdames e integrada además por el Ministro señor Enrique Durán Branchi y abogado integrante señor José Luis López Reitze.

Autoriza el (la) ministro se fe de esta Itma. Corte de Apelaciones.

En Santiago, diez de agosto de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

SANTIAGO, cinco de abril de dos mil dieciséis.

VISTOS, QUE:

I.- A fojas 22 y siguientes rola denuncia efectuada al Tribunal por don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, Abogado, Directora Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de CAR S.A, representada legalmente por don ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 1052, interior, piso 3, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña ERIKA NANCY MORALES MENA, la cual en copia de reclamo de fecha 05 de Noviembre del año 2013, señala textualmente: " *Con fecha 17.12.2012 compré un computador con cargo a Tarjeta Ripley. En el momento de la compra, esta venía con un premio de \$10.000.- que no se había hecho efectivo, por lo cual la vendedora anuló la compra y generó una nueva. En el Estado de Cuenta siguientes no venía la compra del computador, por lo que me acerqué a dependencias del proveedor quienes me indicaban que tenía que esperar a la facturación que podía ser el mes siguiente, y así sucesivamente hasta el mes de agosto de 2013, cuando se me factura el total de las cuotas con intereses y de forma duplicada, como si hubiese comprado dos computadores de la misma marca. Reclamé al proveedor quienes me indican que reconocen un problema de facturación, pero que la única solución que me pueden dar es realizar la repactación, solución que no me parece dado que no es mi responsabilidad, sabiendo que me encontraba en condiciones de pagar mi compromiso de forma regular. En ese momento, con la intención de que no me cerraran mi tarjeta, accedí a una repactación, por la cual pagué un valor de \$10.000.- y posteriormente me dijeron que no calificaba para realizar esta operación, sin realizar la devolución de lo que había pagado.*"

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”.

III.- Que, a fojas 68 se llevó a efecto la continuación de audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia de la parte del SERNAC y de la denunciada y demandada CMR FALABELLA. No se produjo conciliación entre las partes. La parte denunciante de SERNAC ratifica sus acciones y la denunciada y demandada interpone excepción de previo y especial pronunciamiento de falta de legitimidad activa del SERNAC, según presentación de fojas 57 y siguientes, la que fue acogida por este Tribunal, según resolución de fojas 92 y siguientes, la que fue revocada por la I. Corte de Apelaciones de Santiago, producto del Recurso de Apelación interpuesto por el SERNAC a fojas 142 y siguientes, en que el Tribunal de Alzada determina que este Juzgado es competente para conocer de la denuncia de autos.

IV.- Que, por lo mismo, a fojas 197 se llevó a efecto la continuación de la audiencia de autos, con la presencia de las partes denunciante y denunciada, la que opone incidente del artículo 21 del Código de Procedimiento Civil, el que fue rechazado según resolución de fojas 209, por lo que a fojas 226 se llevó a efecto la continuación de la audiencia de estilo, con la presencia de la parte denunciante de SERNAC y de la denunciada de CAR S.A, la que contesta la denuncia del SERNAC al tenor de la minuta agregada a fojas 224 y siguientes, la que señala en síntesis no existe un interés general, ya que la denuncia sólo se basa en un hecho que ha afectado a una consumidora en particular, la que no se ha hecho parte en el juicio, por lo que la pretensión carece de fundamentos y hechos que las sustenten.

Agrega que no existe infracción alguna al artículo 3 de la Ley del Consumidor, debido a que las condiciones del contrato fueron explicadas y como no estuvo de acuerdo, se le realizó la nota de crédito, por lo que

respecto al hecho descrito en la demanda en nada refiere a la vulneración a la libre elección del bien o servicio o a la falta de información a que tiene derecho como consumidora, ya que su representada realizó cobros que jamás fueron comprados, cuestión que no es así porque el hecho descrito nace de un compra, que fue anulada por medio de una nota de crédito.

Finalmente, la denunciada expresa que no existe vulneración a los artículos 12 y 23 ya que los hechos ocurrieron con posterioridad a la venta y el producto no presentó fallas o deficiencias en cuanto a su calidad, identidad y sustancia.

V.- Que, a fojas 227 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO AL FONDO

1) Que, los autos se iniciaron por denuncia del SERNAC en atención al reclamo formulado por la consumidora doña ERIKA MORALES MENA, que versa sobre la posible infracción a los artículos N°s 3° inciso 1° letras a) y b), 12 y 23 inciso 1° de la Ley Núm. 19.496, en que habría incurrido CAR S.A, por no haber informado del cobro del producto que la consumidora adquirió en su estado de cuenta en tiempo y forma, por cuanto no se le permitió repactar dicha deuda generada por esta falta de información debido a un error del proveedor que no facturó el monto total.

2) Que, la consumidora **no se hizo parte del proceso de autos**, ni presentó demanda civil de indemnización de perjuicios.

3) Que, no se rindió prueba testimonial.

4) Que, el artículo N°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 N°3° inciso 1° letras a) y b), de la Ley N° 19.496, dispone: "*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...*"

6) Que, el artículo N°12 de la Ley Núm. 19.496 establece que:

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

Por su parte, el inciso primero del artículo N°23 de la misma ley dispone: "*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*".

7) Que, el artículo N°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.

8) Que, la parte de SERNAC ha acompañado en parte de prueba los siguientes documentos: 1) A fojas 6, formulario único de atención de público del caso N°7252967, de fecha 05/11/2013; 2) A fojas 7, copia de traslado enviado por SERNAC, de fecha 06/11/2013; 3) A fojas 8, copia de respuesta de RIPLEY, de fecha 08/11/2013; 3) A fojas 9, copia de recibo de pago de fecha 10/09/2013; 4) A fojas 10, copia de nota de crédito emitido por RIPLEY, de fecha 17/12/2012; 5) A fojas 11, copia de boleta emitida por RIPLEY, de fecha 17/12/2012; 6) De fojas 12 a 21, diez estados de cuenta a nombre de doña Erika Morales Mena,

correspondiente a los meses de noviembre y diciembre del 2012, febrero, marzo, abril, mayo, julio, agosto, septiembre y octubre del 2013

9) Que, ha quedado demostrado en autos los siguientes hechos: 1) Que con fecha 17 de diciembre de 2012, la consumidora doña Erika Morales adquirió un computador en la tienda RIPLEY, por la suma total de \$310.371, en cuotas, con cargo a su tarjeta; 2) Que, el mismo día, dicha compra fue anulada y se generó una nueva, según dan cuenta la nota de crédito y la boleta de fojas 10 y 11, respectivamente; 3) Que, durante los meses de noviembre y diciembre de 2012 y febrero, marzo, abril, mayo de 2013, la consumidora canceló un monto no mayor a \$5.000 según información descrita en los estados de cuenta emitidos por la denunciada y 4) Que, a contar de agosto de 2013, se la factura la compra del Computador, según documentos de fojas 19 a 21

10) Que, por tanto, de los antecedentes acompañados por la parte de SERNAC, ha quedado acreditado en autos que la denunciada facturó la compra realizada por la consumidora 8 meses después de que fuera adquirida, lo que provocó el cobro de los intereses y, obviamente, se enteró que se encontraba en mora respecto al monto del producto, en circunstancias que los meses anteriores la consumidora no tenía conocimiento de esto, debido a que ni siquiera figuraba dentro de las transacciones no facturadas.

11) Que, lo esgrimido por la denunciada en cuanto a que no existe infracción alguna, será desechada, por cuanto en nada refiere a los cobros que se le realizaron a la consumidora, sin haber sido informados en los estados de cuenta posteriores a los meses que debían efectuarse y que son precisamente el hecho que alega el denunciante SERNAC en su libelo.

12) Que, por tanto, ha quedado demostrado que la falta de información veraz y oportuna de la denunciada, toda vez que producto de este hecho la consumidora se vio afectada en su capacidad de pago y, a la vez, se le cobraron cuotas con intereses que no fueron informados en el mes que correspondía pagarlos, producto de que no figuraban en el estado de cuenta que emite RIPLEY, haciendo clara referencia al aforismo jurídico que expresa que "NADIE ESTÁ OBLIGADO A LO IMPOSIBLE", la consumidora no tenía cómo saber de estos cobros si nunca fueron informados, razones por las cuales que este sentenciador da por establecida la infracción a los artículos N°s 3 letras a) y b), 12 y 23 que

se ha cometido infracción a los artículos 3° letras a) y b), 12 y 23 de la Ley N°19.496, razón por la cual, la denuncia infraccional deducida a fojas 22 y siguientes por el SERNAC, será acogida en todas sus partes.

13) Que, la naturaleza infraccional de las normas de la Ley N° 19.496 obliga especialmente al Tribunal a respetar los principios legales y constitucionales que conforman un procedimiento racional y justo, particularmente los principios que informan al derecho penal, como son los de legalidad y tipicidad, por lo que no resulta procedente interpretar las normas contravencionales de la ley de un modo extensivo o darles una aplicación analógica, sino que es imperativo que la conducta que se sanciona esté exactamente definida en la ley y suficientemente probada en el proceso.

14) Que, por lo tanto el Tribunal, apreciando los antecedentes probatorios aportados a la causa conforme a las reglas de la sana crítica, estima que ellos son lo suficientemente concordantes, conexos, graves, múltiples y precisos, como para hacer formar convicción plena al sentenciador en cuanto a la efectividad de los hechos que fundan la denuncia de autos, así como respecto la responsabilidad que en ellos corresponde al denunciado.

Y teniendo presente lo dispuesto en las normas citadas de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo N°14 de la Ley N° 18.287,

SE RESUELVE:

A) Que, SE ACOGE la denuncia infraccional deducida en contra de COMERCIAL CAR S.A., representada por don Alfredo Fridman Pirozansky, y se le condena al pago de una multa equivalente a 40 UTM (Cuarenta Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 3 letras a) y b), 12 y 23 de la Ley N°19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

B) Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal de la condenada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

C) Que, cada parte pagará sus respectivas costas del juicio.

D) Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia; ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

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

**Dictada por don Daniel Leighton Palma, Juez (S) del
Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago.**

**Autoriza don Carlos Montecinos Escobar,
Secretario (S).**

