

745
Guante
7 mic

Maipú, treinta y uno de diciembre de dos mil catorce

VISTOS:

Denuncia infraccional en procedimiento por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, interpuesta por doña **DINA ANGÉLICA ARAVENA CABRERA**, C.I. 15.477.349-5, domiciliada en calle Gran Almirante N° 448; villa San Juan, Comuna de Maipú, Región Metropolitana, en contra de **RENDIC HERMANOS S.A.**, RUT. 81.537.600-5, representada legalmente para estos efectos por doña Laura Henríquez Aedo, administradora del local, ambos domiciliados en calle Jorge Guerra N° 16.190, Comuna de Maipú, Región Metropolitana.

CONSIDERANDO:

1° La denunciante en causa Rol N° 2609-2013, interpone denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, en contra de **RENDIC HERMANOS S.A.**, indicando que ella es cliente habitual del supermercado unimarc, y el día 01 de marzo de 2013, procedió a revisar el estado de cuenta de su tarjeta Hites, donde advirtió compras que se habían efectuado en el supermercado señalado, las cuales ella no había efectuado. Se acercó al local comercial a consultar respecto de este hecho, y sólo le dijeron que hiciera la denuncia pertinente, y se dirigió posteriormente a la tienda Hites, en donde le entregaron un seguimiento respecto de las transacciones practicadas con su tarjeta de crédito. Posteriormente con fecha 02 de marzo del año en comento practicó la denuncia ante la PDI, y tuvieron acceso a los videos del supermercado, en donde se veía a dos trabajadoras del mismo supermercado hacer compras falsificando su firma y usurpando su identidad. Ante ello, pidió ayuda al supermercado, pero estos no hicieron nada, y las referidas personas siguen trabajando allí, ni siquiera respondieron ante la mediación practicada por el SERNAC.



746
presente
7/13

Así, atendido los antecedentes expuestos, la denunciante solicita se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con expresa condenación en costas.

En el mismo acto, interpone además Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra de **RENDIC HERMANOS S.A.**, alegando por concepto de Daño Emergente la suma de \$ 1.245.000.- pesos, desglosado en deuda de la tienda \$ 1.200.000.-; \$ 15.000.- por compras, fotocopias; \$30.000.- por tramitación de demanda penal. Seguidamente reclama daño moral, por la suma de 2.500.000.- pesos, fundamentada en la pena, dolor, humillaciones por parte del mismo supermercado, entre otras. Demandando por la suma total de \$ 3.745.000.- pesos.

Acompaña, en esta presentación, los documentos consistentes en: 1) copias simples de impresión de consulta de transacción, en diversas fechas y horas, en el establecimiento comercial denunciado, emitida por Inversiones y tarjetas S.A.; 2) cartola informativa emitida por Inversiones y tarjetas S.A., respecto de la tarjeta de crédito de la denunciante; 3) copia simple de parte denuncia N° 1019, efectuado ante Policía de Investigaciones de Chile; 4) documentos con primeras diligencia de investigación, practicadas por la Policía de Investigaciones de Chile-

2° A fojas 36, rola audiencia de conciliación, contestación y prueba, en rebeldía de las partes denunciante y denunciada.

3° A fojas 37 y siguientes, comparece el abogado don Claudio González Salgado, en representación de la denunciada **RENDIC HERMANOS S.A.**, solicitando se tenga presente, primeramente que controvierten los hechos, que la administración del local no ha sido negligente en su actuar, siguiendo todos los procedimientos en el momento de las supuestas compras y en todo lo que ha rodeado la investigación pertinente. Que los hechos como los describe la



747
presente
y sí de

denunciante, y las personas que en él intervienen no competen a Unimarc, sino que es un asunto penal, que debe ser discutido en un tribunal competente, y las partes interesadas. Seguidamente alega la inaplicabilidad de la Ley N° 19.496, ya que al tenor de los artículos 1 y 2 de la referida norma se establece una relación de protección en la prestación de términos y modalidades en que se ofrece un bien o se presta un servicio determinado, pero en ningún caso dice relación con el uso malicioso de una tarjeta comercial en un momento distinto en cual el cliente efectuó una compra, además la sustracción tampoco ocurrió en las dependencias del local, por lo cual los hechos descritos, no encuadran en una relación contractual alguna. Que respecto del hurto de la tarjeta de crédito, es la denunciante quien debe dar aviso al agente emisor, en este caso la tienda hites, y en este sentido se ha exceptuado de responsabilidad a la empresa emisora. Agrega que además, no se ha efectuado acto alguno de comercio entre denunciante y denunciada, cuestión no aplicable en el caso de autos. Y finalmente que conforme lo dispone el artículo 1698 del Código Civil, corresponde a la denunciante probar sus alegaciones.

EN EL ASPECTO INFRAACCIONAL:

PRIMERO: En primer término es menester, a efecto de responsabilizar al denunciado, establecer la existencia de la relación consumidor-proveedor, exigida por la Ley N° 19.496.

Así, corresponde establecer la efectividad de la relación consumidor-proveedor, para determinar las eventuales responsabilidades que le asistan a este último. En la especie, debe tenerse presente lo prevenido en el **artículo 2 de la Ley 19.496** que en lo pertinente señala: *"Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor."* Además, el **artículo 1 número 2 de la**



748
Plante
7000

norma en análisis, define como proveedores a: "las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa."

Debido a que la definición de consumidor supone la adquisición de bienes o la contratación de servicios a título oneroso; así como la de proveedor importa el otorgamiento de bienes o la prestación de servicios cuando se cobra por ellos tarifa, esta magistratura estima conforme a los hechos denunciados que no se ha configurado el elemento "oneroso" que exige la ley, y por tanto, no puede ser aplicable la ley N° 19.496", en el caso de autos.

Que en caso en particular, conforme así se ha denunciado, no ha existido un acto de comercio en particular, en que la parte proveedor haya actuado con descuido o negligencia, que lo haga responsable al amparo de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de las responsabilidades que le puedan asistir a la empresa proveedora respecto de sus dependientes en materia civil, por el hecho ajeno, y a los dependientes en materia penal, por la responsabilidad personalísima que eventualmente se les pudiere atribuir.

Atendido ello, no se logra establecer el vínculo existente entre las partes conforme lo establece la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, motivo por el cual, no cabrá entrar a conocer sobre el fondo del asunto controvertido y puesta en conocimiento de esta judicatura, de conformidad a como en lo resolutivo de este dictamen se dirá.

EN EL ASPECTO CIVIL:

SEGUNDO: En cuanto a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida por doña **DINA ANGÉLICA ARAVENA CABRERA**, en contra de **RENDIC HERMANOS S.A.** deberá tenerse por no presentada, por cuanto ella no



74P
Buzeta
Novoa

se ha notificado de conformidad a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley N° 18.287, debiendo tenerse presente además, la falta de fundamento infraccional declarada en autos.

POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULO 14 y 17 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:

- 1) No ha lugar a la denuncia de autos interpuesta por **DINA ANGÉLICA ARAVENA CABRERA**, en contra de **RENDIC HERMANOS S.A.**, por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 2) En cuanto a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por **DINA ANGÉLICA ARAVENA CABRERA**, en contra de **RENDIC HERMANOS S.A.**, deberá tenerse por no presentada, de conformidad a lo señalado en el considerando segundo de este dictámen.
- 3) Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto al artículo 58 bis, inciso primero de la ley 19.496.

Notifíquese y déjese copia.

Hecho, archívese en su oportunidad.

Rol N°: 2609-2013.

Carla Torres Aguayo

Resolvió doña **CARLA TORRES AGUAYO**, Juez Titular

Autoriza doña **PAULA BUZETA NOVOA**, Secretaria Titular

Paula Buzeta Novoa

