

P 31 /  
Trucita )  
Curo

Maipú, trece de agosto de dos mil quince.

VISTOS:

Denuncia infraccional interpuesta por doña **GEORGINA MOYA GONZÁLEZ**, C.I. 10.970.388-5, domiciliada en calle C N° 35, Villa Huelén, comuna de Quilicura; en contra de **CENCONSUD RETAIL S.A.**, RUT. 81.201.000-K, con domicilio comercial en Avenida Kennedy N° 9001, piso cuarto, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana, por infracción a la Ley N° 19.496.

CONSIDERANDO:

1° La parte denunciante de don doña **GEORGINA MOYA GONZÁLEZ**, interpone denuncia infraccional en contra de **CENCONSUD RETAIL S.A.**, en la cual señala que el día 06 de abril de 2014, concurrió al centro comercial Mall Arauco Maipú, y fue a la tienda Almacenes Paris, donde compró algunos productos y la tienda por la compra sobre \$ 20.000.- pesos regalaba una fotografía con el logo de la empresa y podía comprar otra por un valor de \$ 9.900.- pesos, y por lo cual le entregarías 4 fotografías mas, por lo cual se acercó a la tienda a retirar las fotografías, siendo negativa la respuesta puesto que ellos no tenían ninguna fotografía; y que la persona que tomó las fotografías era externa a la tienda. Considera inaceptable la falta de responsabilidad de esta tienda.

Que posteriormente concurrió ante las oficinas del SERNAC, a fin de interponer el pertinente reclamo, el cual finalmente no fue aceptado por el denunciado, desentendiéndose de su responsabilidad en los hechos.

En el mismo acto interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CENCONSUD RETAIL S.A.**, previamente individualizado.

Primeramente reclama por daño directo la suma de \$ 9.900.- pesos., fundamentado en el incumplimiento de un contrato concensual, por cuanto no ha cumplido con su obligación correspondiente.



732/  
Trinita )  
D.S.S

Seguidamente reclama por concepto de daño moral, la suma de \$ 20.000.- pesos, en razón de las molestias, padecimientos y atención descortés.

Acompaña en dicho acto, los siguientes documentos: 1) copia simple de formulario único de atención de público, N° de caso 7621976, de fecha 03 de junio de 2014; 2) copia simple cedula de identidad de la denunciante; 3) boleta de honorarios N° 0001358, emitida por Servicios Personales de fotografía; 4) Boucher emitido por tiendas París.

2° A fojas 9, comparece el abogado don Jorge Andrés Bell Mardones, en representación de la parte de **CENCONSUD RETAIL S.A.**, quien procede a prestar declaración indagatoria.

Señala que dicha parte niega todos los hechos narrados en la denuncia de autos. Que se acreditará que su representado cumplió con la Ley N° 19.496, no existiendo infracción a esta norma legal, lo que se acreditará, mediante la prueba que se aportará, debiendo ser absuelta su representada.

3° A fojas 28, rola audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la denunciante doña **GEORGINA MOYA GONZÁLEZ**, y en rebeldía de la abogado doña Gisell Frias Morales, en representación de **CENCONSUD RETAIL S.A.**

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

La denunciante ratifica denuncia de fojas uno, solicita se acoja y se condene a la denunciada por la publicidad engañosa, y la obligan a devolverle su dinero.

La parte denunciada, solicita el rechazo de la denuncia, negando los hechos denunciados, puesto que no son verídicos, por lo cual, su representada no ha cometido infracción a la Ley N° 19.496.

La denunciante ratifica los documentos acompañados en la denuncia.



733  
Trueta  
Tres

Que, no se rinde testifical, ni se formulan peticiones ante este tribunal.

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.**

**PRIMERO** Que, en primer término a efecto de determinar responsabilidades es menester establecer la existencia de la relación consumidor-proveedor, exigida por la Ley N° 19.496. En la especie, consta en autos, boleta de honorarios N° 0001358, de Servicios Personales de fotografía, y Boucher emitido por Tiendas París, los que unidos a la declaración de la denunciante, documentos que acreditan la transacción efectuada por **MOYA GONZÁLEZ**, atendido ello, se logra establecer el vínculo existente entre las partes conforme lo establece la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

**SEGUNDO:** Que, atendido el mérito de autos, consta en este proceso en cuanto a los elementos probatorios, sólo entre ellos la declaración del denunciante en cuanto a la descripción de los hechos que dan origen a esta denuncia, esto es, la no ejecución de un servicio de fotografía, a propósito de una promoción ofertada por la denunciada.

Así las cosas, teniendo presente lo expuesto en los considerandos precedentes, los antecedentes que rolan en el proceso, lo declarado por la denunciante, los documentos acompañados por ésta, todo ello, permite a esta sentenciadora concluir que no existen antecedentes que permitan imputar negligencia en el actuar del denunciado **CENCONSUD RETAIL S.A.**, ya que lo que se afirma y denuncia por parte del denunciante carece de antecedentes fácticos y jurídicos eficaces y atingentes, respecto de las cuales se habría infringido las normas pertinentes de la Ley N° 19.496, no configurándose, por tanto, la infracción como tal, lo que trasunta que en definitiva, a juicio de esta magistrado, se trata de meras aseveraciones desprovistas de asideros, por falta



7 57  
Treinta)  
Cuatro

de elementos de prueba, o razones lógicas o de mera experiencia que permitan tener por demostradas las pretensiones de la actora.

En la especie, no cuenta esta sentenciadora con elementos de convicción necesarios ni suficientes para acreditar el hecho denunciado, pues la parte denunciante, quien debe probar el hecho alegado conforme dispone el artículo 1.698 del Código Civil, no ha acompañado ni rendido probanza eficaz y efectiva alguna tendiente a acreditar el hecho señalado y la eventual infracción en que habría incurrido la parte de **CENCONSUD RETAIL S.A.**, antecedentes que rolan en autos, que a la luz de las reglas de la sana crítica y de acuerdo al criterio de esta magistrado resulta ser insuficiente para hacer lugar a la denuncia de autos, motivo por el cual es posible arribar a una conclusión no condenatoria respecto de la denunciada, atendida a la falta absoluta de antecedentes que ameriten la existencia de responsabilidades infraccionarias al respecto y por ende la respectiva sanción pecuniaria, lo que en los términos de los resolutive de este dictamen se dirá.

EN CUANTO A LO CIVIL.

TERCERO: No cabe dar lugar a la demanda interpuesta por **GEORGINA MOYA GONZÁLEZ**, en contra de **CENCONSUD RETAIL S.A.**, atendido que ella no se ha notificado, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 9 de la ley 18.287.

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, por infracción a la Ley N° 19.496.

2) No ha lugar, en cuanto a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por **GEORGINA MOYA GONZÁLEZ**.



735  
7<sup>ta</sup> 35  
años

en contra de CENCONSUD RETAIL S.A., conforme lo señalado en el motivo tercero de este dictamen.

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 N° 19.496.

Notifíquese y déjese copia.

Hecho, archívense los autos en su oportunidad.

Rol: 6796-2014

*Carla Torres*

Dictada por doña **Carla Torres Aguayo**, Juez Titular

Autorizada por doña **Paula Buzeta Novoa**, Secretaria Titular

*Paula Buzeta*

