

HUECHURABA, veintinueve de marzo de dos mil diecisiete

ROL 86-2017-8

VISTOS: Denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes; Acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba de fojas 37; En lo principal opone excepción de falta de legitimación activa, en el primer otrosí contesta denuncia de fojas 39 y siguientes; Evacúa traslado de fojas 64 y siguientes; Y los documentos probatorios de la causa.

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes rola denuncia infraccional deducida por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, Director Regional Metropolitano, por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333 piso 2, Santiago, en contra de OPTICAS GMO CHILE S.A., RUT 96.891.370-0, representado por don FRANCISCO GASSMAN CANER, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Santa Clara N° 249, Ciudad empresarial, Huechuraba.

Se funda esencialmente en que el SERNAC, en ejercicio de las facultades y obligación que le impone el artículo 58 de la LPC, tomó conocimiento de reclamos efectuados por diversos consumidores. Durante el mes de septiembre de 2016 el proveedor realizó un cambio de sistema de plataforma informática, y durante el proceso de implementación se presentaron fallas en aquellos sistemas de información de proveedores de manufacturas de lentes, lo que ocasionó demoras importantes en los tiempos de entrega. Por ello muchos consumidores que esperaron los plazos previamente informados vieron frustradas sus expectativas al no recibir los productos dentro del tiempo pactado. Señala como ejemplo las respuestas dadas por el proveedor a propósito de las mediaciones particulares gestionadas. En efecto, en el proceso de compra se informó un plazo de entrega, sin embargo tras la evaluación de los reclamos que ingresaron al SERNAC, se pudo determinar que el proveedor incumplió estos plazos comprometidos, lo cual constituye una clara infracción a las condiciones contratadas. Por su imperativo legal, proceden a colocar los antecedentes del caso en conocimiento de este Tribunal para que aplique a la denunciada el máximo de multas que establece la ley.

Señala que las principales normas aplicables son:

Infracción al artículo 3 inciso 1 letra b) de la Ley 19.496: La denunciada debió haber dado cumplimiento a los plazos que ella misma informó para la entrega de los productos, cuestión que no realizó, por fallas en su plataforma informática. El plazo de entrega de los productos es una información esencial para tomar una decisión de compra, y un criterio de comparación del producto con otros. Por lo tanto la información veraz sobre el día y lugar de entrega de los productos constituye un dato de relevancia, que debe ser exacta y cumplirse a cabalidad. Obrar en contrario constituye infracción a la Ley y daña gravemente las expectativas razonables que los consumidores depositan en el mercado.

Así las cosas la información debe ser veraz y también oportuna, debiendo entregarse antes de perfeccionarse el acto de consumo.

Infracción al artículo 12 de la Ley 19.496: Una vez celebrado el acto de consumo, éste es obligatorio para las partes intervinientes, las que no pueden modificarlo de manera unilateral. En consideración al carácter protector de la normativa referida a los derechos de los consumidores, el legislador extendió este efecto de fuerza obligatoria también a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por el proveedor. Ello nos lleva a la conclusión que en materia de consumo, todo aquello ofrecido por el proveedor resulta vinculante para éste último con los consumidores, incurriendo en infracción en caso de incumplimiento. El proveedor no sólo incumplió lo ofrecido, sino también lo convenido con los consumidores que adquirieron productos con la denunciada.

Infracción al artículo 23 de la Ley 19.496: El proveedor en este caso ha sido severamente negligente. Los casos presentados hablan por sí solos, en el sentido que si existió protocolo alguno para reforzar la entrega de productos dentro de plazo, estos fueron abiertamente inoficiosos e insuficientes.

Señala que este Juzgado de Policía Local es competente, toda vez que la infracción fue cometida en la casa matriz de la denunciada, ubicada en esta comuna.

La naturaleza de la responsabilidad de la denunciada es objetiva.

Solicita sancionar a la denunciada al máximo de multas, esto es, 50 UTM por cada infracción, con costas.

SEGUNDO: Que a fojas 37 rola Acta de comparendo de estilo, que se realiza con asistencia del representante de SERNAC y la apoderada de OPTICAS GMO CHILE S.A.

La parte denunciante viene en ratificar la denuncia de autos, solicitando se acoja en su integridad, con costas.

La parte denunciada viene en presentar escrito a lo que el Tribunal provee: Traslado.

La parte denunciante viene en reservarse el plazo conferido por ley para evacuar el traslado.

El Tribunal resuelve, quedando la resolución para definitiva.

Al primer otrosí el tribunal resuelve: Por contestadas las acciones de autos.

PRUEBA DOCUMENTAL

La parte denunciante viene en ratificar y reiterar los antecedentes acompañados en autos, con citación.

La parte denunciada viene en rendir los documentos ofrecidos en su escrito de contestación.

PRUEBA TESTIMONIAL

No se rinde.

PETICIONES

No se formulan.

TERCERO: Que en lo principal del escrito de fojas 39 y siguientes doña MARIA ESTER FUENTES SANCHEZ, abogado, domiciliada en Augusto Leguía N° 160 oficina 71, Las Condes, en representación de OPTICAS GMO CHILE S.A., viene en oponer excepción de falta de legitimación activa en contra de la denuncia presentada por SERNAC, en virtud de los siguientes argumentos: Los hechos que SERNAC expone en su denuncia se encuentran fuera del ámbito de competencia que el legislador le ha otorgado a dicha institución para deducir acciones ante instancias jurisdiccionales. La LPC restringe la competencia de SERNAC en aquellas causas en las que no tiene legitimación expresa, sólo cuando se encuentra comprometido el interés general de la población, de acuerdo al artículo 58 g). Esta norma restringe entonces el ámbito de actuación del SERNAC, excluyendo aquellos casos que versan sobre la afectación de derechos de un particular. De los hechos descritos en la denuncia, dicha afectación representaría el interés particular de cada uno de los consumidores afectados, lo que no tiene incidencia en el ámbito público y por ello no refleja el interés general de la sociedad. Los únicos legitimados de conformidad a la LPC para iniciar acciones por estos hechos serían los consumidores que supuestamente vieron afectados sus derechos, pues el atraso en la entrega de un producto es una cuestión que sólo afecta a aquel consumidor con quien se pactó el plazo de entrega. Cita el artículo 51 de la LPC, e indica que es tan evidente la falta de legitimación activa del SERNAC, que esta institución invocó en su denuncia que el plazo de entrega de los productos correspondería a una oferta general, y por tanto los incumplimientos respecto de algunos consumidores se traducirían en un incumplimiento general. Ello se aleja de la realidad pues GMO nunca ha efectuado una oferta general respecto al plazo de entrega de sus productos, ya que esta es una condición contractual que debe discutirse caso a caso. No es posible, por tanto, fundar una acción en pos del interés general en base a los hechos relatados, pues de existir el incumplimiento alegado, se trataría del incumplimiento de aquellas condiciones negociadas con algún consumidor en particular, tratándose de un tema netamente individual. Ello ha sido confirmado por la jurisprudencia.

Por tanto, solicita acoger la excepción en todas sus partes, declarando en consecuencia que el SERNAC carece de legitimación activa en estos autos, y en base a ello rechazar su acción, poniendo fin al procedimiento, con costas.

En el primer otrosí doña MARIA ESTER FUENTES SANCHEZ, abogado, en representación de OPTICAS GMO CHILE S.A., viene en contestar por

escrito la denuncia, en subsidio de lo señalado en lo principal, solicitando el rechazo de esta, con costas, por las siguientes razones:

GMO no ha incumplido la LPC. Su representada ha actuado diligentemente y no ha producido menoscabo alguno a los derechos de los consumidores. Si bien es efectivo que sufrió un desperfecto en el sistema de registros SP, debido a la migración efectuada en el mes de septiembre de 2016, lo que provocó que algunas compras aisladas tuvieran un retraso en la fecha de entrega inicialmente acordada con los clientes, de ello no se derivó ninguna afectación a los derechos de los consumidores individualizados en la denuncia, ya que GMO les otorgó una pronta y adecuada solución, para evitarles perjuicios. Su representada acordó con cada consumidor individualizado en la denuncia, la forma en que se compensaría el atraso en la entrega de los productos, lo que produjo la modificación consensuada de las condiciones de venta, lo que excluye el presupuesto de incumplimiento a los artículos 12 y 23 de la LPC. Señala que, de acuerdo a lo consagrado por el artículo 1545 del Código Civil y el artículo 12 de la LPC las partes de una relación contractual pueden libremente acordar modificar las condiciones del acto de consumo, o dejarlas sin efecto, como ocurrió en la denuncia de marras ante el imprevisto sufrido en los sistemas de GMO. En el caso de los reclamos acompañados por SERNAC a su denuncia, en tres de los casos se anularon las ventas y en los restantes se efectuó entrega del producto a satisfacción de los clientes. De esta forma, no existió una afectación a los derechos de los consumidores o daño que compensar ya que GMO otorgó en todos los casos una pronta y adecuada solución a los consumidores. Por tanto la denuncia no tiene asidero alguno. Hace presente que el ilícito infraccional del artículo 23 de la LPC exige que debe acreditarse culpa o negligencia del proveedor, y que producto de dicha negligencia se haya causado menoscabo al consumidor. Cita jurisprudencia en este sentido. Por tanto la denuncia carece de fundamento, pues los derechos de los consumidores no se han afectado, lo que queda en evidencia pues es el SERNAC quien ha dado curso al aparato jurisdiccional, aun cuando los hechos y el objeto del litigio dan cuenta de intereses particulares que fueron solucionados caso a caso con los consumidores involucrados, por lo que la denuncia debe ser rechazada, con costas.

Luego, señala que no procede la aplicación de multa por un monto superior al que señala la LPC, que fija como tope máximo las 50 UTM. En caso de existir infracción, los hechos cuestionados constituirían una sola transgresión a la LPC, y sancionar por los mismos hechos dos o más veces vulneraría el principio *non bis in ídem*. De tal forma no es posible, como pretende SERNAC, que por un mismo hecho se sancione a GMO 3 veces.

Por tanto solicita rechazar en todas sus partes la denuncia, declarando que su representada no ha incurrido en ninguna infracción a la LPC, eximiéndola de las sanciones solicitadas. En subsidio, que se le exima de la aplicación de multas o las reduzca prudencialmente.

CUARTO: Que a fojas 64 y siguientes don ERICK VASQUEZ CERDA, abogado, en representación de SERNAC, viene en evacuar el traslado conferido relativo a la excepción de falta de legitimación activa del SERNAC, solicitando rechazarla en todas sus partes, con costas.

Señala que se desprende que su contradictor incurre en un error, toda vez que SERNAC sí tiene legitimación activa para denunciar, dado que en el asunto discutido en autos sí se ve comprometido el interés general de los consumidores. El SERNAC está legalmente facultado para iniciar un procedimiento infraccional en virtud del artículo 58 letra g) de la LPC, puesto que en este caso se encuentran comprometidos los intereses generales de los consumidores. En casos como este, la tarea del SERNAC es poner en conocimiento de los Juzgados de Policía local los hechos que pueden constituir infracciones a la LPC, para que se apliquen las multas correspondientes. En esta disposición se encuentra además la facultad de SERNAC no sólo para hacerse parte en causas originadas por reclamaciones particulares sino también el propio SERNAC puede iniciar autos ante el Tribunal competente.

Evidentemente el SERNAC tiene la prerrogativa para denunciar en el ejercicio de acciones de interés general de los consumidores infraccionales a la LPC. Privarlo de la facultad de denunciar fundado en el interés general de los consumidores y sólo permitir hacerse parte en autos ya iniciados le impediría cumplir adecuadamente el deber encargado.

El artículo 54 de la LPC, antes de su modificación por la Ley 19.955, facultaba al SERNAC para denunciar las infracciones al tribunal competente y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores. Esta prerrogativa fue conservada por el SERNAC tras la modificación, y se incorporaron además las acciones de interés colectivo o difuso. Esto se ve reforzado por la historia fidedigna de la Ley.

De lo expuesto se aprecia la legitimación activa de SERNAC para denunciar y hacerse parte cuando se comprometa el interés general de los consumidores. A mayor abundamiento, el artículo 50 A de la LPC otorga competencia a los Juzgados de Policía Local para el conocimiento de todas las acciones que emanen de tal ley. El procedimiento de aplicación general para conocer y fallar las infracciones a la LPC debe ser tramitado ante el Juez de Policía local, aplicando la normativa legal que dispone el artículo 50 d) de la LPC, pudiendo ser iniciado por SERNAC mediante denuncia infraccional. Ello se encuentra zanjado por la jurisprudencia.

Independiente de si existe uno o más consumidores involucrados en una acción de interés general, busca la protección de un grupo abstracto de consumidores, tomando como referencia a toda la sociedad como potencial consumidora afectada en sus derechos.

En conclusión, el SERNAC tiene el deber legal de denunciar los hechos donde se comprometan los intereses generales de los consumidores,

como en el caso de autos. En este caso se encuentra comprometido dicho interés ya que el hecho de que OPTICAS GMO CHILE S.A. opere en el mercado faltando a su deber de profesionalidad causa un menoscabo a sus clientes, y nos afecta a todos como sociedad, por lo que se busca a través de la denuncia que se sancione al proveedor y evitar que otros consumidores sean víctimas de situaciones análogas. Sin perjuicio que en el caso concreto se haya aludido a un solo consumidor afectado, aquello no implica que en el asunto no estén comprometidos los intereses generales de los consumidores, por lo que el SERNAC cuenta con facultades para interponer la denuncia ante el Juzgado de Policía Local.

Por tanto solicita rechazar la excepción opuesta, con costas, dando curso progresivo a los autos.

QUINTO: Resolviendo la excepción de falta de legitimación activa opuesta por la parte denunciada a fojas 39 y siguientes, se negará lugar a ella, toda vez que si bien el SERNAC se refiere en su denuncia a casos puntuales en que los consumidores fueron afectados en sus derechos, ello no suprime que el interés general de los consumidores se encuentre comprometido en el caso de marras, entendido como la sociedad toda, por tanto se estima que el SERNAC cuenta con facultad legal para interponer la denuncia ante este Tribunal conforme al artículo 58 letra g) de la Ley 19.496. A mayor abundamiento, al referirse la LPC a las acciones de interés colectivo se aprecia que dichas acciones corresponden a demandas, que tienen por finalidad obtener una compensación económica por los perjuicios sufridos, y en el caso de marras por el contrario nos encontramos ante un procedimiento infraccional, por medio del cual se busca la aplicación de una multa al proveedor por haber incurrido en infracciones comprometiendo con su actuar los intereses generales de los consumidores.

SEXTO: Que, analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica y entendiéndose por sana crítica aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconseja la razón y el criterio racional puesto en juicio, este sentenciador concluye que, en virtud de las probanzas acompañadas por las partes y que rolan en el proceso, considera acreditadas las infracciones imputadas a la denunciada y demandada, en cuanto infractor a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.

De la prueba rendida se aprecia que efectivamente GMO OPTICAS CHILE S.A. incurrió en un retraso excesivo en la entrega de productos a diversos consumidores, dejando de cumplir los plazos pactados con los clientes, y causándoles un perjuicio con esta negligencia. No se considera correcta la afirmación de la denunciada, respecto a que las partes hayan "modificado libremente las condiciones de contratación". Este sentenciador puede concluir que lo ocurrido fue que, tras el incumplimiento inicial de la denunciada, los clientes, que ya habían pagado totalmente o en parte, se vieron obligados a aceptar las nuevas

condiciones impuestas por el proveedor, ya sea esperando más tiempo para obtener sus productos o anulando la compra.

Sin perjuicio de lo anterior, se rebajará el monto de la multa solicitada, atendido el hecho de que la denunciada acreditó haber dado, eventualmente, solución a cada caso exhibido por SERNAC.

No se condenará en costas a la denunciada, por no haber sido totalmente vencida y haber tenido motivo plausible para litigar.

Y visto las facultades que me otorga las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.

RESUELVO:

NO HA LUGAR a la excepción de falta de legitimación activa, de acuerdo a lo razonado en el considerando QUINTO.

HA LUGAR a la denuncia de fojas 1 y siguientes, condénase a OPTICAS GMO CHILE S.A, representado por don FRANCISCO GASSMAN CANER, individualizados precedentemente, a una multa de (5) cinco Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá pagar dentro del quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del artículo 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio.

Cada parte asumirá sus costas.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

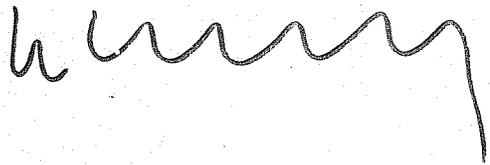
Dictada por el Juez Titular FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI;
Autoriza don EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ, Secretario Titular del Tribunal.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

HUECHURABA, once de septiembre de dos mil diecisiete.

A solicitud de la parte denunciante, certifico que la sentencia de autos, se encuentra ejecutoriada, con su multa pagada.

CAUSA ROL N° 86-2017-8

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of connected loops and a final vertical stroke, positioned to the right of the case number.

ORDEN DE INGRESO

CHURABA

FOLIO : 21786

EMISOR SICOM S.A.	RUT 096891370-0	FECHA GIRO 29/06/2017
DESCRIPCIÓN CALLE CLARA 249		
CATEGORÍA 017-8	FECHA PAGO 29/06/2017	VENC. PAGO 29/06/2017

DETALLE DE TRIBUTOS

OBSERVACIONES
Multa por infracción Ley del Consumidor Rol 86-2017-8

DESCRIPCIÓN	CUENTA	TOTAL							
MULTAS JPL (CON EXCEPCIÓN TRANS)	115-08-02-001-999-006	233,700							
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-end;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>1. Válido únicamente con la Firma y Timbre del Cajero Municipal.</p> <p>2. La presente Orden de Ingreso Municipal, deberá exhibirse en un lugar visible para la fiscalización de los Señores Inspectores Municipales.</p> <p>3. Pagos fuera de plazo devengará el reajuste correspondiente y una multa de 1,5% por mes de atraso.</p> <p>4. Recuerde, el pago de su Patente Comercial vence el 31 de enero y 31 de julio de cada año o el próximo día hábil siguiente.</p> <p>5. Toda modificación de razón social, representante legal, socios fusión, absorción, división, rut, transferencias y/o traslados, deben ser comunicados al Departamento de Patentes Comerciales.</p> <p>6. La construcción de obras de urbanización o de edificación de cualquier naturaleza, sean urbano o rurales, requerirán permiso de la Dirección de Obras Municipales, a petición del propietario, de conformidad a la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="width: 60%;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">SUBTOTAL</td> <td style="text-align: right;">233,700</td> </tr> <tr> <td>REAJUSTE</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>MULTA</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: right;">233,700</td> </tr> </table> </div> </div>		SUBTOTAL	233,700	REAJUSTE	0	MULTA	0	TOTAL	233,700
SUBTOTAL	233,700								
REAJUSTE	0								
MULTA	0								
TOTAL	233,700								

TIMBRE