

Nol. 25/11/12
Var. 01/12/12

SANTIAGO, diecisiete de noviembre de dos mil catorce.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 10 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, Abogada, Directora Regional Metropolitana de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos Nº 333, piso 2º, comuna de Santiago, en contra de CMR FALABELLA, representada legalmente por don JUAN BENAVIDES FELIU, ambos domiciliados en Rosas Nº 1665, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña CARLA CRISTI NAMUNCURA GONZALEZ, la cual en copia de reclamo de fecha 3 de marzo del año 2012, señala textualmente: *"Hoy compre por internet un LCD que apareció ofertado en la misma página, lo cual lo compre inmediatamente en la página de Falabella por un valor de \$52.480 pesos, lo cual integra el costo de envío del LCD, esta compra se hizo efectiva llegándome un e-mail con el comprobante de la compra el cual decía los datos del envío, las cuotas y el valor de la compra, con el tiempo fui nuevamente a la página e ingreso a mi sesión de Falabella la cual aparece que la compra no es válida, esto no ha sido avisado a esta hora a mi por ningún medio de comunicación, sólo me entero por ver la página lo cual recurro a llamar al call center en donde no me dan una solución, me corta teléfonos el supervisor de servicio al cliente David Cataldo corta el teléfono entre otros funcionarios lo cual no me dicen nada sólo que hubo un problema de publicación y por eso se anula sin importar que yo ya había realizado la compra, en ningún lugar puedo dejar reclamo de esto ya que en la página no se encuentra ningún link para esto"*.

II.- Que, el denunciante SERNAC, ha fundado su acción en lo dispuesto en el artículo Nº 58 letra G) de la Ley Nº 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”.

Y CONSIDERANDO:

1) Que, la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC se refiere a la posible infracción a los artículos 28 letra c) y 23 inciso 1º de la Ley Núm. 19.496, en que habría incurrido CMR FALABELLA, en perjuicio de doña CARLA CRISTI NAMUNCURA GONZALEZ, por no respetar ni validar la compra del televisor LCD, marca Recco, 32 pulgadas, que estaba en oferta pagando con la tarjeta CMR.

2) Que, la consumidora particular afectada doña CARLA CRISTI NAMUNCURA GONZALEZ, no compareció oportunamente en autos, ni menos aún rindió prueba.

3) Que, en estos autos el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) actúa como denunciante, y según su propia expresión, conforme a lo dispuesto en el artículo Nº 58 letra G) de la ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, norma que precisamente se refiere a hechos que afecten “el interés general de los consumidores”.

4) Que, el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley Nº 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 23 inciso 1º de la Ley Nº 19.496, 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"*.

6) Que, el artículo 28 letra c) de la Ley Nº 19.496, expresa: *"Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:... c) Las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial"*.

7) Que, el artículo 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, inicialmente debe considerarse que lo que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha denunciado en estos autos, se refiere simplemente al hecho puntual de no haberse respetado ni validado por la denunciada la compra del televisor LCD, marca Recco, 32 pulgadas, que estaba en oferta pagando con la tarjeta CMR, lo que a juicio del denunciante, SERNAC, representa un suceso de tal magnitud y significación, que pasa a afectar los "intereses generales de los consumidores".

9) Que tal hipótesis, ciertamente es materia de prueba, por cuanto calificar un acto de los regidos por la Ley de Protección al Consumidor de afectatorio de los intereses generales de los consumidores y de este modo llevar al eventual hechor ante la jurisdicción solicitando su sanción, no es en sí un obrar gratuito, esto es, un hecho que SERNAC invoca, califica y resuelve libremente, por cuanto en nuestro país los organismos del Estado como es el caso de dicho denunciante, deben obrar de acuerdo con el Principio de Legalidad que los rige y por ende someterse a la definitiva calificación que de los hechos

efectúen los Tribunales de Justicia, en cuanto dichos hechos sean los que la ley considera para otorgar legitimidad a su obrar.

10) Que, de la prueba rendida válidamente en la causa por SERNAC en la audiencia de estilo celebrada, y que en autos rola a fojas 148 y 149, se desprende que dicho denunciante se abstuvo absolutamente de rendir prueba respecto de lo que le era pertinente, esto es, del hecho de que la infracción imputada a CMR FALABELLA, no solamente constituía una infracción que afectaba a la reclamante particular doña CARLA CRISTI NAMUNCURA GONZALEZ, sino que afectaba a los "Intereses Generales de los Consumidores".

11) Que por el contrario, la actuación de SERNAC en dicha audiencia se redujo a: i) A fojas 148, a ratificar su denuncia; ii) Ratificar a fojas 149 el acompañamiento de documentos que lo habían sido con su denuncia, y que se refieren únicamente a la situación particular que afecta a la reclamante doña CARLA CRISTI NAMUNCURA GONZALEZ y al denunciado CMR FALABELLA, que constituye la infracción denunciada.

12) Que en conclusión, este sentenciador no cuenta con ningún elemento de prueba suficiente como para dar por establecido que dicho hecho denunciado, el cual se refiere a la situación particular que afecta a la reclamante doña CARLA CRISTI NAMUNCURA GONZALEZ y al denunciado CMR FALABELLA, tiene una connotación de magnitud y ocurrencia tal que afecta los "Intereses Generales de los Consumidores".

13) Que, el sentenciador no tiene intenciones de ilustrar a SERNAC sobre lo que se supone ha debido probar en la causa, pero no puede sino consignar que no hay probanza alguna respecto a las circunstancias siguientes: Efectividad de que el denunciado CMR FALABELLA, incurre habitual y persistentemente en la práctica de no respetar ni validar las compras producidas; Nómina de consumidores reclamantes ante dicho Servicio, a los cuales les ocurrió la misma situación denunciada en autos, con el carácter de habitualidad que requiere una situación para ser afectatoria de "Intereses Generales de los Consumidores", etc., etc.

14) Que, los puntos referidos entre otros precedentemente, a probar de obligación de SERNAC en estos autos, son precisamente aquellos que dotan al hecho denunciado de las condiciones necesarias para su calificación como afectatorio de los "intereses generales de los consumidores", en cuanto reúne

las condiciones de masividad y de habitualidad. La condición de masividad del hecho denunciado dice relación con la constatación cierta de una cantidad significativa de consumidores afectados por él, no una mera suposición, y la condición de habitualidad, en cuanto el hecho no es una mera casualidad circunstancial en el obrar del proveedor, sino que obedece a una política específica, ante estas eventualidades, de dicho agente. Naturalmente en último término, dichas condiciones de habitualidad y masividad en el hecho denunciado, requieren de constatación y declaración jurisdiccional.

15) Que en este mismo orden de ideas, si en la calificación del hecho denunciado, no se actuase con este criterio de exigencia para darlo como afectatorio de los "intereses generales de los consumidores", cualquier acto individual de los que rige la Ley N° 19.496 lo sería, si SERNAC al deducir este tipo de denuncias así lo definiera, quedando absolutamente inocua la obligación legal que tiene dicho denunciante, en cuanto puede, bajo ciertas premisas, comparecer en este tipo de causas, sólo como dice la Ley "cuando resulten afectados los intereses generales de los consumidores."

16) Que en consecuencia, el Tribunal rechazará la denuncia de SERNAC por no haberse acreditado en la causa de ningún modo que el hecho denunciado haya afectado los "intereses generales de los consumidores", en cuanto ha constituido práctica habitual del denunciado y que ha afectado a un número considerable de consumidores con ello.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N°s 1º, 2º, 23 inciso 1º, 28 letra c), 50 A y 50 B de la Ley N° 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287; 144 del Código de Procedimiento Civil; y 1698 inciso primero del Código Civil;

SE RESUELVE:

A) Que, **NO HA LUGAR** al requerimiento del Servicio Nacional del Consumidor de fojas 10 y siguientes, por no haberse acreditado en la causa de ningún modo la existencia del hecho denunciado, al no haber comparecido oportunamente en autos la consumidora particular afectada ni menos haber rendido ésta última prueba pertinente a su respecto, por lo cual consecuentemente no hay afectación de "intereses generales de los consumidores". Se previene en todo caso que en tal evento, la acción que

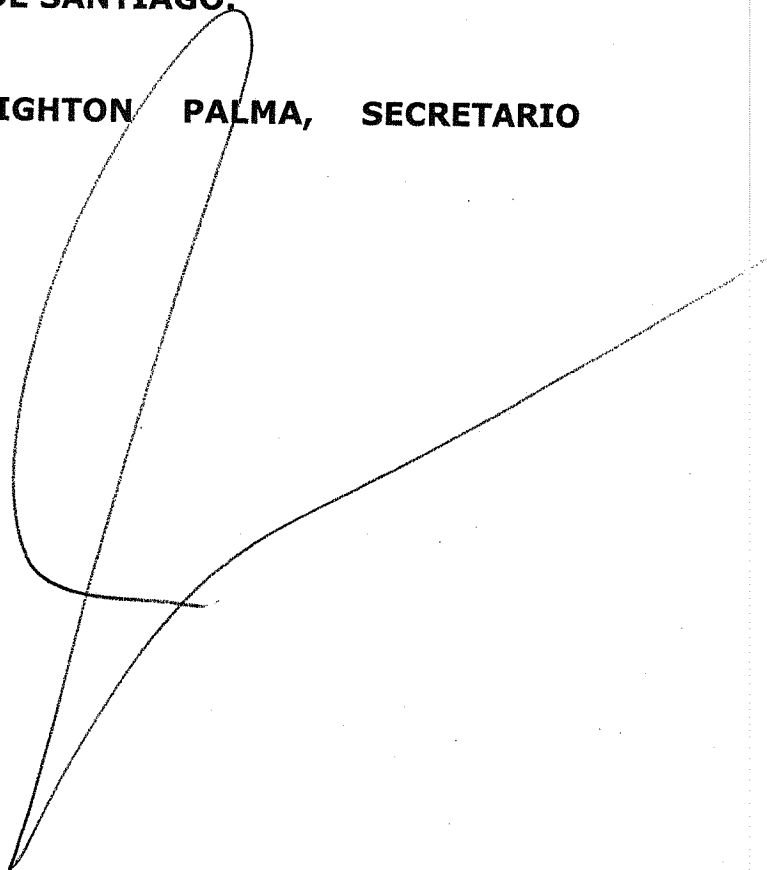
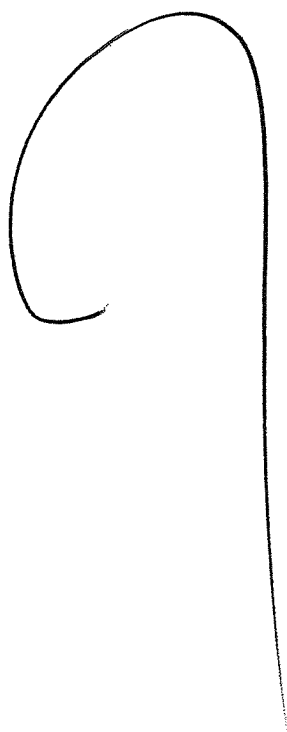
SERNAC debió ejercer, no es sino aquella que resulta propia de la afectación de los "intereses difusos", debiendo obrar ante la Justicia Ordinaria.

B) Que, **SE CONDENA** a la parte requirente del SERNAC al pago de las costas del juicio.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley Nº 19.496.

Dictada por don Héctor Jerez Miranda, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza don Daniel Leighton Palma, Secretario Abogado Titular.



Santiago, tres de marzo de dos mil dieciséis.

VISTO:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus fundamentos 8) al 16), que se eliminan.

Y TENIENDO EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que la denuncia infraccional esgrimida a fojas 10 por Sernac, al alero de los artículos 23 inciso primero y 28 letra c) de la Ley 19.496, se sustenta sobre la base de una circunstancia fáctica específica, cual es, que con fecha 3 de marzo de 2012 doña Carla Namuncura González compró por Internet, a través de la página web de Falabella, un televisor LCD, marca Recco, 32 pulgadas, que estaba en oferta, pagando con la tarjeta CMR, el cual le costo \$52.480, con el despacho incluido, recibiendo un comprobante de compra en su correo electrónico personal, pese a lo cual, horas después pudo constatar en la página respectiva de Internet que la denunciada no validó la transacción, sin entregar al efecto ninguna explicación a la consumidora;

SEGUNDO: Que contestando la denuncia que se analiza Falabella Retail S.A. se limitó a señalar que *“conjuntamente con la compra, como es conocido tanto por el acto (sic) como públicamente, al efectuarse compras por Internet, mi mandante previo a finalizar o completar la venta sujeta a validación los datos de la compra como también los datos del medio de pago y otros. Esto es lo que se produjo en autos y que inclusive se le hace mención en un correo a la consumidora que se encuentra en proceso de validación la compra”*;

TERCERO: Que, luego de lo dicho, resulta ser que examinada la prueba documental rendida en el proceso y apreciada la misma conforme a las reglas de la sana crítica, es posible tener por acreditado, además de la efectividad del hecho en el que Sernac sustenta su denuncia, las siguientes circunstancias fácticas:

a).- Que tras efectuar doña Carla Namuncura González la compraventa del televisor LCD, marca Recco, 32 pulgadas, recibió un “comprobante de compra” en su correo electrónico personal, en el cual expresamente se le manifestó que *“Te informamos que la compra que realizaste en nuestro sitio, se encuentra en proceso de validación de datos. Una vez finalizada la validación tu compra será enviada de acuerdo al método de despacho que escogiste.”*

Si existiera algún inconveniente o retraso en la validación de datos o emisión de la boleta, te informaremos a través de un email para reprogramar tu despacho”.

b).- Que Falabella dejó sin efecto de modo unilateral la compraventa del producto, sin entregar ninguna explicación a la consumidora acerca del motivo de su conducta;

CUARTO: Que, así las cosas, no siendo efectiva la supuesta condicionalidad a la que la denunciada afirma haber sujetado la transacción, toda vez que como se colige de la literalidad de las palabras que fueron utilizadas en el correo *“Comprobante de compra en Falabella.com”*, si bien se menciona que aquella se *“encuentra en proceso de validación de datos”*, en ningún momento se informa al cliente la posibilidad de que la constatación de algún error en dicha etapa faculte a la vendedora a dejar sin efecto de modo unilateral el contrato de compraventa, puesto que incluso se indica que de verificarse tal hipótesis, se le informará al consumidor a través de un email *“para reprogramar su despacho”*;

QUINTO: Que en el escenario fáctico a que nos conduce la apreciación de la prueba documental allegada al proceso conforme a las reglas de la sana crítica, sólo puede concluirse que efectivamente la denunciada incurrió en las infracciones que se le objetan, puesto que en la venta de un bien, actuando con negligencia, causó menoscabo a un consumidor debido a

fallas o deficiencias en la identidad del respectivo bien, toda vez que según lo manifestado por el apoderado de la denunciada en estrados, la negativa a la venta se habría motivado en un error en la publicación del precio del producto, contraviniéndose, igualmente, a continuación, el deber previsto en el artículo

13 de la Ley 19.946, el cual estatuye que *“Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas”*, situación que precisamente ocurrió en este caso, motivos todos por los cuales se admitirá la denuncia formulada por Sernac, imponiéndosele consecuentemente a la denunciada una sanción, de conformidad a lo prevenido en el artículo 24 del aludido cuerpo legal.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de diecisiete de noviembre del año pasado, escrita de fojas 151 a 156, que rechazó la denuncia infraccional interpuesta por Sernac a fojas 10, con costas; y en su lugar se declara que se acoge dicha denuncia y que, en consecuencia, se condena a la denunciada al pago de una multa de 10 Unidades Tributarias Mensuales en razón de su autoría en las contravenciones reclamadas, con costas.

Redacción a cargo de la Ministro Sra. Villadangos.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 1.667-2015.-

Pronunciada por la **Duodécima Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Maritza Villadangos Frankovich e integrada por la Ministra (s) Elsa Barrientos Guerrero y el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago.

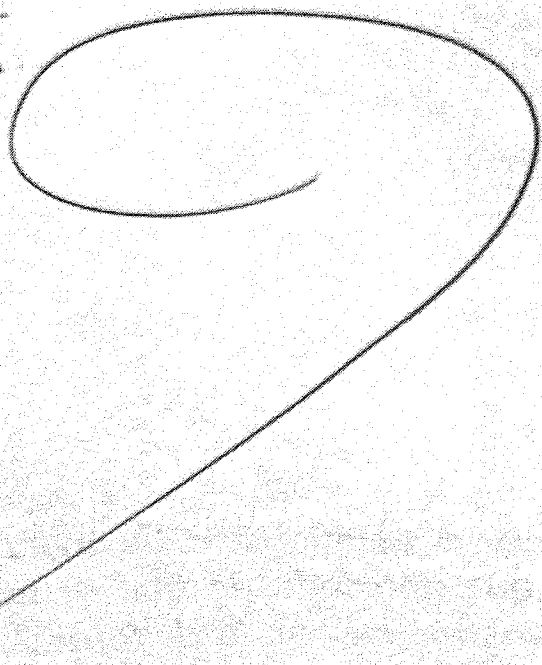
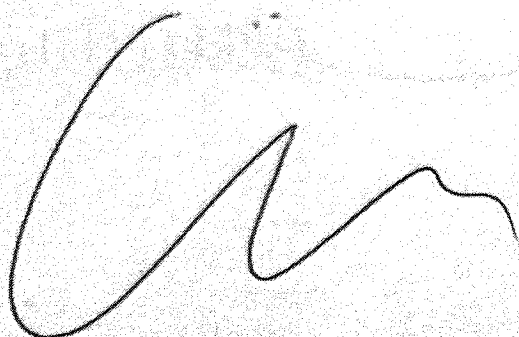
En Santiago, tres de marzo de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Costa
17^o sala

Santiago, sur de alud
de los mil de uis.

Cimphore

no te pague
p. tes



9

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO

INGRESO N° 1601318335

FALABELLA RETAIL S.A.

NOMBRE

77261280-K

RUT

ROSAS 1665 0 SANTIAGO

DIRECCION

MULTAS LEY CONSUMIDOR 3 JUZ

TRIBUTO O MULTA POR INFRACCION

PERIODO

3M013295/12

08-06-2016

FECHA EMISION

CONCEPTO:

Causa : 2012-M-13295-1 MRR

Infraccion : LEY PROTECC. DERECHOS CONSUMIDORES

Fecha Infrac. : 03/03/2012

1601318335201606082000456330

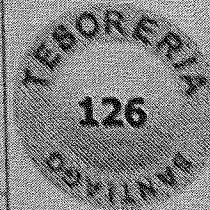
TESORERIA	N° 1247779		PLAZO PARA PAGAR	15-06-2016
	Cuentas		Valores	
	150802001001003		456.330	
	SUB TOTAL		456.330	
	IPC		0	
	INTERESES		0	
	TOTAL		456.330	
	TERCERO JUZGADO DE POLICIA LOCAL		JONAVARRETERO	photonisor

PAGADO

08-06-2016 12:52

79S774M4K7

1601318335



TAR

\$456.330

CHEQUES A NOMBRE TESORERIA MUNICIPAL

13295-MRR-2012