

### TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Temuco, diez de marzo del año dos mil diecisiete

**VISTOS:** La denuncia interpuesta por don **ARTURO EDGARDO ARAYA RODRIGUEZ**, c.n.i 9.106.072-8 ,Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor , Región de La Araucanía y representante legal del mismo servicio, con domicilio en calle Manuel Bulnes N° 52, Temuco, en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, más conocido como supermercado **Jumbo** , rut 84.671.700-5 representado por su gerente general de tienda don Ignacio Lira , o quién lo represente, ambos con domicilio en Av. Alemania N° 0671, local 1000, Temuco, por infracción a disposiciones de la ley 19496; la notificación rolante a fs 45 ; el comparendo de fs 50 y siguientes , la resolución que decreto autos para fallo, así como los demás antecedentes agregados a estos autos.

### EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

1- Que, se ha incoado causa rol 120.581-O a partir de la denuncia interpuesta a fs 1 y siguientes, por don **ARTURO EDGARDO ARAYA RODRIGUEZ**, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor , Región de La Araucanía, y representante legal del mismo servicio, con domicilio en calle Manuel Bulnes N° 52, Temuco, en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, más conocido como supermercado **Jumbo** , rut 84.671.700-5 representado por su gerente general de tienda don Ignacio Lira , o quién lo represente, ambos con domicilio en Av. Alemania N° 0671, local 1000, Temuco, en razón de los antecedentes de hecho y de derecho que expone.

2.- Que, el denunciante expresa que a través de la recepción del reclamo administrativo N° caso R2015W475775, de fecha 30 de julio 2015, interpuesto por don Erwin Carrasco Moreno, c.ni. 16.869.668-K, con domicilio en cacique Cheuquellan N° 01720, puerta B, Temuco, Sernac ha tomado conocimiento de la existencia de irregularidades constitutivas de infracción en la prestación de los servicios del giro de la empresa denunciada. Refiere que el reclamo administrativo interpuesta por el consumidor da cuenta de que en su calidad de cliente de la denunciada celebró, con fecha 29 de julio 2015, un contrato de compraventa por medios electrónicos, adquiriendo dos teléfonos celulares , lo hizo en dos pedidos distintos , el primero por un valor de 479.981, siendo el número de pedido el 146265800 y el segundo por un valor de \$ 40.980, N° de pedido 146265900. Manifiesta que al realizar la transacción la página web del proveedor le señala que los productos deberían llegar a destino el día 30 de julio 2015 recibiendo ese mismo día una llamada de la tienda Jumbo en la que le informa que el producto no se encontraba en stock y que le enviarían otro con las mismas características , nada de ello ocurre , a pesar de que en la página web de la denunciada los productos se encuentran en oferta al público , sin indicar ningún

problema de stock. Añade que lo expuesto evidencia la grave negligencia en el cumplimiento de la prestación acordada por proveedor –consumidor, por lo que este solicita “ que me entreguen un producto de las mismas características de las compradas y de las cuales acusan falta de stock, es decir pantalla de 5 , QUAD Core de 1.3 GHZ y 1 GIGA de ram”. Agrega que las gestiones administrativas llevadas adelante por SERNAC , en los términos del art 58 letra f) ley 19496, se encuentran agotados , sin que se haya logrado promover un efectivo entendimiento voluntario a fin de poner término al conflicto de que da cuenta el reclamo del consumidor afectado , situación que afecta el interés general de los consumidores y lo obligan a denunciar los hechos ante el Tribunal. Refiere que los hechos descritos constituyen infracción a la Ley del Consumidor en sus art 3 letras e) 3 bis letra b) 12 y 23 Ley 19496, analizando cada una de estas disposiciones. Solicita condeñar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el art 24 de la Ley 19496, con costas. La notificación de la denuncia infraccional se practica a fs 45.

3.- Que, a fs 50 consta realización de la audiencia de comparendo. A la diligencia asiste Sernac, representada por la Abogado Claudia Painemal Ulloa , quién ratifica la denuncia en todas sus partes , con costas y la denunciada y demanda civil Cencosud Shopping Centers S.A, representada por el Abogado Gustavo Miranda Ayala., que contesta mediante minuta escrita que se tiene como parte integrante del comparendo y que rola a fs 52 y siguientes.

4.- Que, el Abogado de la denunciada en su contestación solicita el rechazo de la denuncia en todas sus partes, con expresa condenación en costas. Efectúa un análisis de la denuncia infraccional interpuesta por Sernac. Luego refiere que no existe infracción a la Ley 19496 por parte de su representado, ya que no existe ninguna relación entre los hechos denunciados el articulado mencionado en la misma. Imputa Sernac una supuesta afectación a los derechos de don Erwin Carrasco Moreno, el supuesto incumplimiento de los plazos por parte de su representado, hechos que no ha podido acreditar. Expone que la denuncia infraccional de autos pretende atribuir a su representado una supuesta infracción a los arts 3 letra e) y b) , art 12 y 23 de la Ley 19496, lo que no es efectivo. Analiza detalladamente las disposiciones legales ya citas y concluye solicitando el rechazo de la denuncia infraccional, con expresa condenación en costas.

5.- Que, Sernac en apoyo de sus dichos rinde prueba documental ratificando los documentos acompañados a la denuncia y que rolan desde la fs 19 a la 31. No rinde ninguna otra probanza.

6.- Que, la parte denunciada no rinde prueba alguna en apoyo de sus alegaciones,

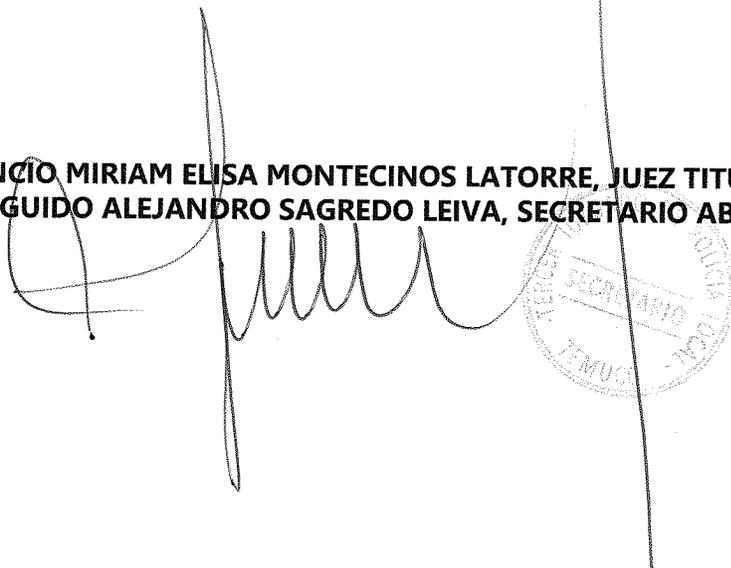
7.- Que, examinados los antecedentes aportados por la denunciante, de conformidad con el Art. 14 de la Ley N° 18.287, resulta imposible para ésta sentenciadora, desde la lógica y el buen entendimiento, establecer la efectiva concurrencia de una conducta contravencional por parte de la denunciada , que

sea la causa principal y directa de la acción impetrada en autos; de consiguiente cobra aquí indiscutible vigencia el enunciado judicial de que nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido, por los medios de prueba legal, la plena convicción de que realmente se haya cometido un hecho punible y que en él le ha correspondido una participación culpable y penada por la Ley. En consecuencia no se acogerá la denuncia interpuesta en estos autos.

**Y VISTOS:** Además lo dispuesto en los arts 1, 13 y demás pertinentes de la ley 15.231; arts 1, 3, 7, 8, 10, 11, 14 y 17 de la Ley N° 18.287 se declara: 1.- Que, **no ha lugar**, a la denuncia interpuesta en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, más conocido como supermercado **Jumbo**, rut 84.671.700-5 representado por su gerente general de tienda don Ignacio Lira, o quién lo represente, ambos con domicilio en Av. Alemania N° 0671, local 1000, Temuco, ello conforme a lo expresado en el considerando séptimo de esta sentencia. 2.- Que no se condena en costas por considerar el Tribunal que existieron motivos plausibles para litigar.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE, EN SU OPORTUNIDAD:  
ROL N° 120.581-O**

**PRONUNCIÓ MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR  
AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO**



The image shows a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Guido Alejandro Sagredo Leiva'. To the right of the signature is a circular stamp. The stamp contains the text 'SECRETARIO ABOGADO' and 'TEMUCO' around the perimeter. The signature and stamp are positioned over the text of the court's decision.

