Notifique a Claudia Pimentel de Sentencia
Fecha: 06-10-16 / 17:45 hrs.

Temuco, veintinueve de septiembre de dos mil dieciséis

VISTOS:

Que, don **Arturo Edgardo Araya Rodríguez. Director Regional y Representante Judicial del Servicio Nacional del Consumidor Región de la Araucanía,** señala que en uso de las atribuciones conferidas a ese organismo por el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, interpone denuncia en contra de la empresa **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA,** representada por doña Nancy Arriagada, ambos con domicilio en avenida Prieto Norte Nº0320 de Temuco, y que funda en que a través de un reclamo administrativo de Manuel Agurto, ignora segundo apellido, cédula de identidad Nº13.733.392-9, domiciliado en calle Milano N°01560, sector Amanecer, de la ciudad de Temuco, tomó conocimiento de irregularidades constitutivas de infracción en las prestación de los servicios del giro de la empresa denunciada. Los hechos dicen relación con que el consumidor, el 6 de noviembre de 2015, en las dependencias de la denunciada adquirió un televisor por el valor de $479.990.-, menos el descuento de la oferta Black Days. Cuando solicitó revisar el producto le indicaron que no era necesario pues podía cambiarlo durante los diez días siguientes. El 13 de noviembre se percató que el producto presentaba fallas de fabricación, ya que no era posible ver imágenes, sino que solo pixelaciones. El consumidor concurrió a las dependencias de la denunciada para informar el hecho y hacer efectiva la garantía legal, solicitando el cambio del producto, pero le indican que no es posible pues tenía, para estos efectos, sólo cuarenta y ocho horas siguientes a la compra del televisor para efectuar el cambio. Le indicaron que los diez días eran referenciales, limitando o coartando el derecho legal de garantía que señala la ley del ramo.

Señala que lo expuesto evidencia la grave y manifiesta negligencia en el cumplimiento de la prestación acordada por proveedor y consumidor, este último lesionado en los derechos que a su respecto señala la ley sobre protección de los derechos de los consumidores.

Indica que esta reclamación administrativa fue contestada por la empresa denunciada con fecha 10 de diciembre señalando que "...Cliente puede acercarse a nuestro supermercado con la boleta o cualquier otro medio que acredite la compra y el producto con sus accesorios, manuales y/o envoltorio si procediera, con el fin de poder concretar ingreso de producto a servicio técnico, para proceder a la revisión gratuita del producto y con ello analizar el informe que se emita respecto del origen de la falla, y los pasos a seguir de acuerdo a la garantía legal..."

Indica que, frente a esta respuesta se dan cuenta de la falta de interés y despreocupación por parte de la denunciada, ya que en primer lugar desconoce los derechos consagrados en la ley y en segundo lugar ni siquiera ha emitido un informe técnico, negando la solicitud hecha por la consumidora

Estima infringido los artículos 12, 20, 21 inciso 1° y 23 de la ley 19.496, que reproduce, por lo que termina solicitando la aplicación de una multa de 50 UTM por cada una de las infracciones y al pago de las costas.

Que, la parte denunciada, contesta a fojas 43, solicita en primer lugar que se declare la falta de legitimidad activa por parte de la denunciante y en segundo lugar solicita el rechazo por la inconcurrencia de los elementos del tipo para configurar la hipótesis infraccional en el presente caso, señalando que para que opere el derecho a garantía, resulta imperativamente necesario que el cliente ponga a disposición el artefacto a objeto de que aquel sea enviado al Servicio Técnico autorizado, quienes deben emitir el diagnóstico e informe para ver si efectivamente el televisor se encuentra defectuoso, y en tal caso, prestar el servicio técnico correspondiente; o si por el contrario las fallas son producto de una manipulación inapropiada por parte del consumidor, todo lo anterior para proceder al cambio del artefacto, reparación del producto o devolución del dinero. La cuestión es que el consumidor en ningún momento ha puesto a disposición del servicio técnico autorizado el televisor adquirido, por lo que malamente podría siquiera comenzar a operar el derecho de garantía.

Señala que, de qué manera podría su parte cerciorarse si el mal funcionamiento del televisor es producto de una falla técnica o de una rotura o errónea manipulación del artefacto de parte del propio consumidor?. Por ello es correcta la respuesta de su representada al Servicio Nacional del Consumidor, en cuanto al ingreso al servicio técnico para determinar el origen de la falla.

Por último, termina solicitando el rechazo de la denuncia.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LA FALTA DE LEGITIMACION ACTIVA

1°) Que, la denunciada ha objetado la legitimación del Servicio Nacional del Consumidor para actuar en este caso, invocando el interés general del consumidor, pues en este caso se trata de un interés individual que afecta únicamente al consumidor afectado y cuyo reclamo administrativo ante el señalado Servicio le ha servido de fundamento para iniciar esta acción. Según el incidentista, amparándose en una sentencia de otro Tribunal, para que exista este interés general, debe tratarse de hechos objetivos, ciertos, públicos y notorios, que importen una conducta recurrente, la que no puede establecerse mediante la prueba de una casuística individual. Agrega que es un absurdo jurídico aquello de "presentar denuncia infraccional" (en lo principal) y "hacerse parte" (segundo otrosí). O es lo uno o es lo otro, más no ambas presentaciones a la vez.

2°) Que, el Sernac, contestando el traslado solicita el rechazo de la excepción, argumentando que tal como se ha resuelto por los Tribunales –de lo que da cuenta algunos fallos que reproduce en lo pertinente- Sernac si tiene facultades para efectuar la presente denuncia, velando por el interés general

de los consumidores, ya que denunciar hechos irregulares es una facultad propia en su función pública.

3°) Que, el incidentista no desconoce la facultad del Servicio Nacional del Consumidor para actuar en el interés general del Consumidor, aceptando tácitamente entonces que éste es distinto del interés colectivo y del interés difuso, pero señala que para que éste interés general exista deben darse o cumplirse ciertos requisitos o condiciones, que el mismo menciona, lo que no ocurre en la especie, pues se trata de la afectación de derechos individuales. En consecuencia, no es dable aquí razonar sobre la existencia de este interés general, por sobre los intereses individual, colectivo o difuso.

4°) Que, si bien la denuncia del Servicio Nacional del Consumidor está hecha porque la conducta denunciada haya afectado a un gran número de consumidores, sino sólo a una, pero el respeto de los derechos de esa una, trasciende ese interés individual y adquiere un interés general, pues cómo no puede serlo, en este caso, que -probados los fundamentos fácticos- que el proveedor incumpla lisa y llanamente obligaciones expresamente contratadas y a las que por normativa legal se encuentra afecto, adoptando una política de desconocimiento de los derechos de sus clientes-consumidores que claramente se alejan de esas obligaciones, abusando de su condición de ser la parte dominante de la relación de consumo. No debemos olvidar que el derecho de protección a los consumidores es en esencia un derecho social, tutelado por el Estado a través de normas de orden público e interés social, evitando así que un grupo de inferioridad económica (los consumidores) pueda verse afectados por la acción de grupos profesionalizados y de mayor poder económico. Es aquí, entonces, en donde aparece el concepto de interés general de los consumidores, pues al Estado y a la sociedad toda le interesa que esa convergencia de intereses no les afecte, independientemente de que la acción denunciada afecte a uno o más consumidores, y es por ello que faculta al Servicio Nacional del Consumidor para ejercer las acciones en juicio. En el caso de autos, aparece claro que lo que la denuncia pretende es sancionar una conducta determinada, puesto que de aceptarla lisa y llanamente significaría alterar el respeto que todos los involucrados en la relación de consumo deben tener, y en especial los proveedores, respecto de la normativa que los vincula, y ello afecta desde luego el interés general de los consumidores, ya que el Estado o la sociedad no estarían logrando para estos últimos la protección que la legislación pretende. Por tanto, este sentenciador difiere de la posición planteada por la incidentista que, para que se cumpla la existencia del interés general, deben darse ciertas condiciones, pues por una parte la ley no lo establece, y por la otra siempre debe resguardarse, por sobre toda consideración, la no afectación del o los consumidores, lo que no se lograría –a mi juicio- si se limitaran esos derechos al cumplimiento de requisitos previos que quedan al arbitrio del intérprete. Cabe preguntarse cuántos incumplimientos son necesarios para configurarlos, cuál sería la gravedad de

ellos, cuándo son públicos o notorios. Por otra parte, justamente las condiciones que el incidentista estima deben darse para que pueda existir este interés general nos pueden llevar a que nos encontremos frente a acciones de interés colectivo o difuso, teniendo allí claramente el Servicio una acción, pero si no se cumple con las condiciones objetivas para ejercer estas últimas acciones nos encontraríamos que los proveedores que incumplen la ley de protección al consumidor quedarían impunes, pues el Servicio no tiene acción en contra de ellos, cuando claramente se está afectando el orden económico.

5º) Que, el artículo 59 de la ley 19.496 establece que El Director Nacional será el Jefe Superior del servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial. Si se establece su representación judicial es para que pueda intervenir en juicio en representación del Servicio, reconociéndole con ello su derecho a ejercer las acciones que la ley establece. La acción es el derecho que reconoce la institucionalidad para poder ejercitar la jurisdicción, **invocando**, en beneficio propio o de otra persona o de la sociedad, frente al Estado, representado por el Juez, **la garantía de observancia del derecho.**

6º) La misma ley indica al Servicio, cuáles son las acciones que puede seguir y para lo cual está plenamente legitimado. La Ley de Protección al Consumidor cuando define lo que son las acciones de interés individual, colectivo difuso señala como titular de estas últimas, entre otros, al Servicio Nacional de Consumidor (Art.51 1 letra a), para luego en el artículo 58 letra g) establecer la atribución del mismo Servicio para velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionados con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, lo que está indicando claramente que son conceptos distintos, pues ninguna razón habría para establecer que es legitimado activo de las acciones colectivas y difusas y luego establecer de nuevo la misma facultad que lo legitima para actuar en juicio, limitado al mismo concepto de acciones colectivas y difusas. En consecuencia, desde luego cuando se establece la facultad de la letra g) ya mencionada, claramente se está refiriendo a las actuaciones que la ley establece en el procedimiento ante los Juzgados de Policía Local (a quien por aplicación de lo dispuesto en el artículo 50 A de la ley 19.496 le corresponde el conocimiento de todas las acciones que emanan de esta ley), pues ninguna otra, que no sea las acciones de interés colectivo o difuso, corresponde ejercitar en un procedimiento distinto.

7º) Que, precisada las cuestiones anteriores, del análisis del artículo 50 B) resulta que la forma de iniciar el procedimiento previsto en la ley es por demanda, denuncia o querella, según corresponda. Es por ello que el procedimiento lo inicia el Servicio Nacional del Consumidor mediante la denuncia, que es la forma de hacerse parte en el proceso, desde que no resulta aplicable aquí, la diferencia de conceptualización que se sigue en materia penal, en que al denunciante no se le considera parte, puesto que

claramente el artículo 50 C le reconoce la calidad de parte, tanto al que demanda, denuncia o se querella, ya que no hace distinción al respecto. En efecto, cuando señala que "las partes" podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado o cuando señala que en su comparecencia, "las partes" podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditar la infracción y a probar su derecho, en realidad le está reconociendo todos los derechos procesales propios de alguien que es parte en el juicio, por lo que al interponer la denuncia, ejerciendo su derecho a la acción que la ley le otorga al Servicio, se está haciendo parte en un juicio en que se persigue responsabilidad contravencional por infracciones que estima han vulnerado los intereses generales de los consumidores

8º) Que, el artículo 58 al establecer las facultades del Servicio Nacional del Consumidor señala en su 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". En su inciso tercero agrega "La facultad de velar por el cumplimiento de 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 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". Desde luego, la correcta interpretación de esta norma, es que el inciso tercero se ha agregado para establecer que la facultad de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, se hace extensiva también a la normativa especial que diga relación con el consumidor, ratificando que esa facultad se ejerce **denunciando** ante los organismos o **instancias jurisdiccionales** respectivos y haciéndose parte. Interpretar de una manera distinta atenta contra el artículo 22 del Código Civil, que exige una interpretación armónica, pues no puede concebirse que la facultad de denunciar sólo está referido a las leyes especiales, si el contexto de la ley al establecer esta facultad es velar por el cumplimiento de la normativa de Protección al Consumidor en general. Ello queda, además, ratificado por lo que se aprecia de los antecedentes de la historia fidedigna de la ley.

9º) Que, por último, conforme al artículo 24 del Código Civil, si se estimare que no son aplicables las reglas de interpretación de ley referidas en los artículos precedentes, **los pasajes oscuros o contradictorios**, que a juicio del sentenciador no es el caso, sino que se acude a esta norma para ratificar las conclusiones anteriores, **deben interpretarse** del modo que más parezca al espíritu general de la legislación, y en este caso la interpretación de que dicho organismo está investido de la facultad de accionar mediante la

interposición de la denuncia se encuentra acorde con el espíritu que inspiran las normas de protección del Derecho del Consumidor.

10 °) Que, en consecuencia, conforme a lo que se ha venido razonando se rechazará la excepción de falta de legitimación opuesta por la denunciada.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

11°) Que, Arturo Edgardo Araya Rodríguez. Director Regional y Representante Judicial del Servicio Nacional del Consumidor Región de la Araucanía, interpuso denuncia en contra de la empresa ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, representada por DOÑA Nancy Arriagada, por infracción a los artículos 12, 20, 21 incoso 1° y 23 inciso primero de la ley 19.496, por cuanto a través de un reclamo administrativo tomó conocimiento que la denunciada, no respetó el derecho de garantía del consumidor Manuel Agurto, quien adquirió en el local de la denunciada un televisor, que presentó fallas en la imagen, por lo que solicitó el cambio del mismo, lo que le fue negado

12°) Que, la denunciada contestando ha solicitado el rechazo de la denuncia, por cuanto el consumidor reclamante no ha llevado el artefacto para ingresarlo al servicio técnico autorizado y así determinar si tiene problemas de funcionamiento y de ser efectivo cuál es el origen del mismo, para así hacer efectiva el derecho a garantía. Señala en su defensa que, por ello, la respuesta dada al Sernac ratifica su postura.

13°) Que, la garantía legal tiene por objeto proteger al adquirente de las deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, que hacen que el producto **no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad (letra c) del artículo 20 de la Ley N° 19.496).** . Esto se debe entender en armonía con el derecho del consumidor que se está tutelando, es decir, el de calidad de los bienes durables, de modo tal que no es incompatible con ello, el hecho que el proveedor someta el respectivo bien a un diagnóstico técnico, chequeo o evaluación la que debe ser breve en el tiempo e informada previamente al consumidor. Es decir, siempre el proveedor tiene la facultad para efectuar una evaluación de que el producto presenta deficiencias o fallas que devienen de algunas de las situaciones que señala la disposición legal, lo que es compatible con lo que señala el artículo 21 en cuanto a que el derecho de los artículos 19 y 20 sólo se puede exigir siempre que el producto no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor.

14°) Que, en este caso, como aparece de la respuesta al Servicio Nacional del Consumidor –que sirve a este organismo para fundamentar su denuncia- no se ha negado el derecho a garantía, sino que se ha establecido una condición necesaria para resolver sobre la procedencia del mismo, de modo tal que sólo después de ese diagnóstico nace para el consumidor la triple opción, en la medida que la falla sea de fabricación u origen. Del análisis de esa respuesta

no se ve cómo el Servicio determina que existe un desconocimiento de los derechos consagrados en la ley; es más, la misma argumentación del Servicio es contradictoria pues señala que "...en segundo lugar ni siquiera ha emitido un informe técnico, negando la solicitud hecha por la consumidora." reconociendo por una parte la necesidad del informe y por la otra desconoce la respuesta de la denunciada en cuanto a que dicho informe no se ha hecho porque el consumidor no ha puesto a disposición del servicio técnico el producto.

15°) Que, las situaciones de hecho que la denunciante describe, en cuanto a que se le habría manifestado al consumidor de que tenía 10 días para el cambio y después se le dijo que sólo eran 48 horas, no encuentran otro sustento en el proceso que lo manifestado por el consumidor en el reclamo administrativo, sin que existan otros antecedentes que permitan establecer que la denunciada efectivamente vulneró el derecho del consumidor. Es más, ello se contrapone con lo que señala la denunciada en su respuesta al Sernac y que este Servicio ha interpretado como un desconocimiento de los derechos del consumidor, lo que, como se ha señalado en las consideraciones precedentes es erróneo.

16°) Que, en consecuencia, se rechazará la denuncia.

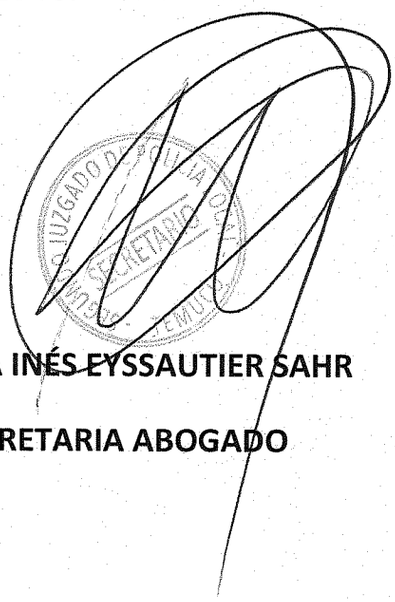
Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 3° letra e), 4°, 12, 20, 21 inciso 1° 23, 24, 50 y siguientes y 58 inciso final de la ley 19.496; 1, 9, 14 y siguientes de la ley 18.287 **SE DECLARA: 1°)** Que, no se hace lugar a la excepción de falta de legitimación activa del Servicio Nacional de Consumidor: **2°)** Que, no se hace lugar a la denuncia infraccional deducida por don **ARTURO EDGARDO ARAYA RODRIGUEZ**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Región de la Araucanía**, en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA,** representada por don Nancy Arriagada, proveedor al que se absuelve. 3°) Que, cada parte pagará sus costas.

Tómese nota en el Rol N°55.399-Y.Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

CERTIFICO: que la copia que antecede es fiel a su original.

Temuco, 29 de Septiembre de 2016.



MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO