

apelar hasta el 21/07/16.

Temuco, cinco de julio dos mil dieciséis.

VISTOS:

Don Sergio Andrés Pinto López, abogado, domiciliado en Antonio Varias 687, oficina 509, Torre Sinergia, de Temuco, en representación de Pablo Alberto Rojas Sepúlveda, ingeniero en Administración de Empresas, domiciliado en calle Recreo N°141, de Temuco, interpone querrela por infracción a la ley 19.496, en contra de empresa Distribuidora de Industrias Nacionales S. A. (ABCDIN) representada por don Francisco Samaniego Sangroniz y Elson Alejandro Zárate Muñoz, domiciliados en Avenida Nueva Lyon N°72, pisos 6 y 7, Providencia, Santiago, y en Manuel Montt N°769, de Temuco, que funda en que el día 22 de mayo de 2015, aproximadamente a las 14:00 horas, su representado concurreó junto a su padre, don Alberto Santiago Rojas Piñones, a la tienda de la querrellada, ubicada en calle Manuel Montt N°769, de Temuco, en donde le llamó la atención de un laptop modelo Mac Book Air, marca Apple, cuyas especificaciones técnicas eran: a) Pantalla de 13 pulgadas; Procesador Dual Core Intel i5 de 1,4 Ghz; Memoria RAM de 4 Gb; d) Almacenamiento Flash de 128 Gb; Peso de 1,35. Dicho producto, en la información exhibida, se ofrecía a un precio unitario de \$549.990.-, como figurara en un documento de soporte de papel insertado en un fichero plástico adherido al modulo de ventas, el cual además indicaba una reseña de las especificaciones técnicas más relevantes del producto.

Agrega que su representado requirió al vendedor la compra de dos unidades de dicho modelo, quien tardó alrededor de 15 minutos en entregarle una respuesta, que finalmente fue negativa, señalando que no podía venderlos al precio indicado. Ante esta negativa injustificada de venta, solicitó la intervención de alguno de los jefes de tienda, apersonándose el jefe del departamento de ventas, don Miguel ángel Valenzuela Alarcón, quien igualmente denegó la venta.

Indica que luego de esta negativa, su representado continuó exigiendo que la tienda procediera a la venta de los productos conforme al precio ofrecido, razón por la cual el Sr. Valenzuela Alarcón procedió a consultar el precio en el sistema informático de la tienda a través del código asociado al producto, consulta que arrojó el mismo precio con que figuraba la laptop en el módulo de ventas, esto es \$549.990.- la unidad.

Expresa que luego de comprobar el precio, ambos volvieron al módulo de los productos Apple, momento en que el citado jefe de departamento de ventas le alegó que el precio que figuraba no correspondía a la laptop requerida, sino que a otro equipo de inferior calidad.

Señala que, ante tal maniobra su representado reaccionó enérgicamente, indicándole que fue el propio sistema informático de la tienda el que comprobó que la laptop modelo Mac Book air en comento tenía un valor de \$549.990.-, de manera que debía procederse a la venta de las dos unidades requeridas, ciñéndose a la oferta publicada por la tienda. Acto seguido, y procediendo de un modo desafiante y grosero, el Sr. Valenzuela Alarcón increpó injustificadamente a su representado, profiriendo expresiones altamente injuriosas, tales como "eri un fresco de raja huevón, ese computador cuesta ochocientos lucas...", para luego proceder a retirar unilateralmente el papel que contenía el precio de la laptop que se exhibía en el módulo de ventas, razón por la cual su representado -casi por un acto reflejo- atinó a sujetar el papel e impedir el retiro del precio, momento en el cual el sr. Valenzuela Alarcón lo agredió apretándole el brazo izquierdo y empujándolo bruscamente, todo ello en presencia de los demás clientes que se encontraban en el local.

Agrega que luego de la agresión física, el Sr. Valenzuela insultó nuevamente a su representado, profiriendo epítetos en abierto menosprecio hacia su persona, señalándole "...ésta no es tu casa, eris un cara de raja... sinvergüenza...querí comprar un computador de ochocientos lucas en quinientos mil, sabí que más... no te voy a vender nada conchadetumadre..."

Expresa que luego del lamentable altercado referido, se retiró indignado de la tienda, momento en que se encontró con su padre, a quien le comentó lo sucedido en el local. Luego ingresaron al local a fin de requerir las explicaciones correspondientes al jefe de local, don Elson Alejandro Zárate Muñoz, quien no se encontraba en la oficina, encontrándose nuevamente con el Sr. Valenzuela Alarcón, a quien le exigieron una explicación frente a su torpe desempeño, momento en el cual éste comenzó a dar voces de alerta a los guardias de local gritando "guardias...guardias....saquen de aquí a éstos delincuentes..." todo ello frente a la mirada atónita de los demás clientes que se encontraban en la tienda, quienes no atendieron dichas instrucciones, ya que pudieron percatarse -con bastante mayor tino y criterio- que no correspondía intervención alguna de su parte, ya que evidentemente no se trataba de delincuentes que hayan ingresado al local o que estuvieren perpetrando algún ilícito en su interior.

Frente a este lamentable escenario, su representado decide llamar a Carabineros, a objeto de que éstos se apersonaran en el local e intervinieran principalmente frente a la agresión de que fue víctima, quienes llegaron al local, quienes en su primera intervención se dirigen al Sr. Valenzuela Alarcón solicitándole que se calme, ya que éste aún continuaba dando gritos e insultos

sin motivo alguno. Carabineros requirió al Sr. Valenzuela Alarcón la entrega del documento en el que constaba el precio del producto, frente a lo cual éste se negó, alegando que por tratarse de un recinto privado Carabineros no tenía facultades para intervenir. Sin embargo, y frente a la insistencia el Sr. Valenzuela Alarcón finalmente hizo entrega del documento, alegando la existencia de un error en el precio, pues éste no correspondía al Mac Book Air solicitado. Carabineros, al examinar el documento, concordaron que la oferta publicitada correspondía al MacBook air, solicitado por su representado, de modo que en su concepto la tienda debía respetar el precio de \$549.000.-.

Expresa que, luego apareció el jefe de local. Sr. Zárate Muñoz, quien inexplicablemente increpó a Carabineros señalándoles que por tratarse de un recinto privado, éstos no tenían derecho a intervenir, quienes replicaron que frente a la agresión física si cabía su intervención, por lo que resolvió trasladar a su representado, su padre y al Sr. Valenzuela Alarcón al Consultorio Miraflores, a objeto de que se constataran posibles lesiones como consecuencia del posible exabrupto vivido en la tienda. Luego del examen médico se constató que su representado presentaba "lesión comprensiva en el brazo y antebrazo izquierdo..." de carácter leve, justamente en el mismo lugar que lo agredió el Sr. Valenzuela Alarcón, luego de lo cual, el mismo día su representado efectuó la denuncia ante Carabineros, quien la derivó al Ministerio Público, la que decidió presentar ante el Juzgado de Garantía en los autos RIT 6932-2015 RUC 1500494552_k, requerimiento en Procedimiento Monitorio, imputándole al Sr. Valenzuela Alarcón la comisión en grado de consumado y en calidad de autor, de la falta penal consistente en lesiones leves, prevista y sancionada en el artículo 494 N°5 del Código Penal, solicitando al Tribunal la aplicación de la pena de multa. Agrega que a la fecha de presentación dicho proceso aún se encuentra pendiente.

Además, su representado presentó reclamo ante el Sernac, pese a lo que cual la querellada decidió no acceder a las peticiones del reclamante, por lo que el proceso de mediación finalizó con fecha 24 de junio de 2015.

En cuanto al derecho invoca el artículo 13, que reproduce, ya que la oferta era real y seria, ya que la laptop MacBook Air en referencia, tiene un valor de mercado muy similar al precio ofertado por el proveedor, todo lo cual se comprueba cotejando la oferta de ABCDIN con los precios ofrecidos en otras tiendas del retail por el mismo producto. Se trataba de una oferta seria, que su representado aceptó de buena fe.

Invoca, además, el artículo 12, que también reproduce, respecto de lo cual se remite a lo señalando anteriormente, debiendo traer a colación lo señalado por la querellada en la respuesta al Sernac, de fecha 22 de junio de

2015, en donde alega que el precio del producto indicado en el reclamo no es el correcto y que tal producto "...no corresponde al notebook con las características mencionadas ya que este producto estaba publicado con un precio mayor..., sin indicar cuál sería finalmente el precio mayor, que hasta la fecha ciertamente se desconoce.

Esta ambigüedad en establecer el precio mayor, incluso mucho después de requerirse la venta, tiene una relevancia capital si se examina a la luz de lo previsto en el inciso segundo del artículo 1566 del Código Civil, norma la cual constituye una regla en materia de interpretación de los contratos, regla que establece "...las cláusulas ambiguas que hayan sido extendidas o dictadas por una de las partes, sea acreedora o deudora, se interpretarán contra ella, siempre que la ambigüedad provenga de la falta de una explicación que haya debido darse por ella..."

Agrega que lo anterior debe imperiosamente concordarse con lo establecido en el artículo 30 de la ley 19.496, que reproduce.

Señala, también, que el proveedor ha infringido el artículo 18 de la ley 19.496, que prescribe "Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado."

Por otra parte, la circunstancia de haber sido víctima su representado de agresiones físicas y verbales por el Sr. Valenzuela Alarcón infringe el artículo 3 letra d) que establece el derecho a "La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.". Además se infringe la letra c) de la misma norma que establece el derecho "El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios...".

Termina solicitando que la querella sea acogida y se aplique a la querellada el máximo de las multas que la ley señala, por cada infracción denunciada, condenándosele además al pago de las costas.

A fojas 41, don Arturo Edgardo Araya Rodríguez, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, reproduciendo los hechos establecidos en la querella por el actor de autos, se hace parte en el proceso, solicitando, también, la aplicación de multas por cada una de las infracciones denunciadas.

A fojas 71, don Freddy Matus Carrasco, en representación de Distribuidora de Industrias Nacionales S. A. contesta la querella y solicita que ella sea rechazada, alegando ausencia de responsabilidad infraccional de su representada. Rechaza la exposición de los hechos que plante el querellante, que contiene una serie de afirmaciones que no se condicen con la realidad, rechazando todas las imputaciones, ya que no son efectivas.

Señala que, por motivos que su parte desconoce, el querellante que infundadamente interpone esta acción, por motivos que desconocen, lucubran de una situación artificial un incidente injustificado, para objeto de obtener alguna ventaja económica. Tal actitud, es al menos reprochable, más aún cuando no tiene justificación, atentando gravemente contra la integridad de uno de sus trabajadores.

Afirma que el guardia, ni cualquier otro personal de su representada jamás amenazaron, insultaron o denostaron al denunciante.

Expresa que, por razones que desconoce, el actor intempestivamente comenzó a agredir verbalmente a personal de su representada que se encontraba en ese momento, generando una situación sin sentido. Tampoco entiende cómo podría afectarle la situación que plantea el querellante, y que generaron en forma artificial. Hace presente que la denuncia no se encuentra amparada en la Ley 19.496, ya que en su espíritu y en su historia fidedigna jamás se planteó amparar situaciones artificiales o ficticias, sino por el contrario amparar y proteger al consumidor en casos concretos en que se vean vulnerados sus derechos. Tales abusos se alejan y desvirtúan el correcto uso y sentido por el cual se creó la ley.

En segundo término señala que no existe infracción a la ley 19.496. Las infracciones a la ley están claramente establecidas y descritas, pero en este caso no se exige la devolución del precio pagado por el producto, ni se denuncia la negativa a vender un producto u otra situación amparada por la ley.

Su parte no ha infringido norma legal, contractual o reglamentaria, estándole impedido al sentenciador interpretar por vía analógica las normas de la ley 19.496.

En subsidio alega error manifiesto y precio absurdo. El artículo 18 no tiene por objeto o no está contemplada para el caso de errores manifiestos, como el caso de autos, sino a que conductas de mala fe por parte del proveedor. En este caso, desconociendo lo planteado por el querellante, en el caso que así fuera, estarían sólo frente a un mero error de transcripción o de imprenta del precio ofrecido, por lo que imponer una multa o aprovecharse el consumidor de una situación de esta naturaleza, por el precio irrisorio del producto, constituye un abuso del derecho que nuestra legislación no ampara.

Termina solicitando el rechazo de la querella, con expresa condenación en costas.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LAS TACHAS.

1º) Que, en el comparendo, a fojas 149, 152 y 155, la parte querellante y demandante tacha a los testigos Elvis Edgardo Sánchez Maldonado, René Hernán Sepúlveda Garrido y Miguel Ángel Valenzuela Alarcón, de conformidad a la causal del artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil, por ser empleados o trabajadores de la parte que lo presenta.

2º) Que, la parte que presenta los testigos solicitó el rechazo de las tachas, pues el tribunal está facultado para valorar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, siendo los testigos presentados presenciales del hecho, por lo que impedir su declaración afectaría el debido proceso.

3º) Que, la naturaleza contravencional de las materias que corresponde conocer a los jueces de policía local la hacen asimilable a la normativa del Código Procesal Penal, en que no existen testigos inhábiles para declarar, por lo que unido a ello la facultad que tienen estos Tribunales para apreciar la prueba "y demás antecedentes" conforme a las reglas de la sana crítica, lleva al rechazo de las tachas formuladas, debiendo hacerse presente, además, que en materia de protección al consumidor los trabajadores de los proveedores están en situación de conocer o haber conocido de manera directa los hechos que se denuncian, produciéndose una asimilación a la que se encuentran los trabajadores dependientes respecto de sus empleadores en los juicios del trabajo, en que tal circunstancia no constituye una inhabilidad para declarar.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

4º) Que, don Sergio Andrés Pinto López, abogado, en representación de don Pablo Alberto Rojas Sepúlveda, interpone querrela por infracciones a la ley 19.496, que funda en dos hechos distintos: uno es el no respeto del precio ofrecido respecto de una laptop marca Apple, modelo MacBook Air y el otro es una agresión física que habría sufrido por parte de un dependiente de la tienda, que insistió en no vender el producto al precio que el actor requería.

5º) Que, por estos mismos hechos el Servicio Nacional del Consumidor, representado por su director don Arturo Edgardo Araya Rodríguez se ha hecho parte en este proceso.

6º) Que, la querrelada ha desconocido los hechos de la denuncia, alegando que se trata de una situación artificial creada por el actor; que lo que se denuncia no constituye infracción a la ley 19.496, alegando por último y en subsidio, que de ser efectivo lo que alega el actor, existe un error en la transcripción del precio, que sería irrisorio, sancionando la norma al proveedor cuando éste actúa de mala fe, lo que no ocurre en este caso.

7º) Que, respecto del primer hecho denunciado, esto es la negativa de parte del personal de la tienda de la querrelada a respetar el precio ofrecido, negando la venta por dicho precio, el actor acompañó una imagen rescatada,

al parecer, del aviso o documento que se encontraba en el módulo respectivo y que, a su juicio, constituiría la oferta que no se respetó, documento que se agrega dos veces, a fojas 39 y 121. Del examen del mismo aparece claramente que el aviso contiene información respecto de dos productos distintos y si bien la imagen en cuanto a la individualización del segundo producto aparece borrada, al examinar los códigos se puede apreciar que son distintos (el segundo contiene una raya antes del último número, que no contiene el primer código), lo que ratifica que se trata de dos productos. Luego de establecido lo anterior, resulta que el señalado aviso o cartel respecto del producto que dice haber solicitado el actor (modelo MacBook Air, pantalla 13 pulgadas, contiene un precio de \$699.990.- por lo que no se trata de un mensaje publicitario que induzca a error o engaño y que no haya podido ser percibido por el actor ni que haya afectado la comprensión del mensaje, como para exigir el precio de \$549.990.- que corresponde al otro producto que contiene el cartel o aviso. Aún en el caso de que efectivamente el segundo producto correspondía a uno idéntico que el que aparece en primer término, sólo que con distinto precio, ello constituye un error manifiesto del cual no puede aprovecharse el consumidor, haciendo valer lo que le conviene del aviso, apartándose así de la buena fe contractual

Lo anterior es compatible con lo que declara el testigo Elvis Edgardo Sánchez Maldonado, cuando señala que existía una gráfica con el valor de dos productos en la misma mica, con características similares, encontrándose la diferencia en el tipo de procesador y pantalla. Aclara que el actor preguntó el precio de ambos, por lo cual fue a corroborar a la caja y se le explicó que el producto que él quería era más caro y no era el producto que él pensaba que estaba a ese valor; aclara que la diferencia de precios se debía a que los computadores eran distintos., explicando, además, que uno era modelo Mac Air Core I7 y el otro Mac Air Core I3. El documento agregado a fojas 190 y 191 ratifican la apreciación anterior en el sentido de que los productos cuentan con códigos distintos.

La prueba testimonial aportada por el querellante no logra desvirtuar la conclusión anterior, toda vez que la primera testigo, doña Stephanie Solange Elwanger Perwitz, quien señala haber visto el precio y entregado el dato al querellante, no reconoce que el aviso contenía la información respecto de dos productos –como efectivamente se constata en la fotografía que acompaña el querellante- y el segundo, don Patricio Esteban Sepúlveda Mendoza, nunca entró en la tienda y el tercero, don Alberto Santiago Rojas Piñones, si bien señala que concurrió a la tienda junto a su hijo –querellante- en la narración de los hechos de la querrela no se describe de ese modo, sino que a la salida

del local se encontró con su padre, pero en todo caso ello no elimina el hecho de que el aviso contenía información sobre dos productos.

8°) Que, en consecuencia, este sentenciador ha arribado a la conclusión de que no ha habido una negativa injustificada de parte de personal de la querellada a vender el producto, por cuanto del propio aviso que se acompaña por la querellante se puede colegir que se trata de dos productos diferentes y aún en el caso de que se tratara del mismo producto, con dos precios diferentes, ello constituye un error manifiesto, apreciable de su solo examen, de modo tal que no puede obligarse al proveedor que incurre en el mismo, sin apartarse de la buena fe contractual, a que venda el producto al precio menor, cuando claramente contendría -de ser el mismo producto- otro mayor. De este modo, entonces, tampoco puede haber cobro superior al exhibido.

9°) Que, en cuanto al segundo hecho que se invoca en la querella, esto es la agresión física de que habría sido víctima el actor por parte de un dependiente del establecimiento comercial querellado, el actor acompañó copia de los antecedentes de la denuncia y de lo obrado en el procedimiento seguido por el Ministerio Público a raíz de la misma denuncia. La relación de hechos que hace el actor, como víctima, es que "el vendedor se niega a venderle el producto, sacando el precio de la vitrina, manifestando que había un error en el precio, a raíz de esta situación tomó contacto con su padre, el cual se presentó en el lugar, comenzando una discusión entre ambos, tomando el vendedor del brazo izquierdo de Pablo Rojas, empujándolo para que saliera del local, instante en que empezaron a agredirse mutuamente con empujones y tratándose de distintas partes del cuerpo..." Agrega el documento que Rojas Sepúlveda resultó con comprensiva brazo y antebrazo izquierdo.

Conforme al tenor de la querella, la lesión se habría producido cuando el sr. Valenzuela Alarcón, habría procedido a retirar unilateralmente el papel que contenía el precio de la laptop, que se exhibía en el módulo de ventas, razón por la cual su representado -casi por un acto reflejo- atinó a sujetar el papel para impedir el retiro del precio, momento en el cual el Sr. Valenzuela Alarcón lo agredió, apretándole el brazo izquierdo y empujándolo bruscamente. En este relato no se encuentra presente el padre, sino que este habría aparecido posteriormente, a diferencia de lo que se señala en la denuncia ante Carabineros.

En su declaración prestada en autos, don Alberto Santiago Rojas Piñones, no obstante relatar todo el proceso de agresión, al ser conainterrogado expresa que no presenció los hechos de la agresión, sino que Pablo se los comentó, por lo que no aporta ningún valor probatorio .

Respecto de lo mismo, los testigos presentados por la querellada, don Elvis Edgardo Sánchez Maldonado y don René Hernán Sepúlveda Garrido, no se refieren a haber presenciado agresión alguna, sino a que el cliente estaba alterado porque no se le quería vender el producto que solicitaba.

En cuanto a don Miguel Ángel Valenzuela Alarcón, quien es sindicado como el autor de la agresión, desconoce la agresión y si bien de los antecedentes acompañados consta que la denuncia en su contra terminó con suspensión del procedimiento, ello no significa de modo alguno una condena ni aceptación de los cargos que se le imputaron; es más, cuando se hace el requerimiento en proceso monitorio, este testigo en esta causa y denunciado en el proceso penal, se opone al mismo pues los hechos señalados en el requerimiento no son exactos, desconociendo los términos de la denuncia, que el requerimiento reproduce.

10°) Que, si bien se ha señalado tanto en la denuncia ante carabineros como en el requerimiento del Ministerio Público que el actor resultó con lesión compresiva en el brazo y antebrazo izquierdo, el contexto en que ella se produce no está claramente determinado en el proceso, pues respecto de la forma en que ello habría ocurrido no existe prueba directa, ya que sólo existe la versión del propio actor, desconociéndose agresión por parte de los testigos presenciales. A lo anterior debe agregarse que el propio actor reconoce en su denuncia ante Carabineros que él y don Miguel Ángel Valenzuela Alarcón se agredieron mutuamente con empujones y tratándose de distintas partes del cuerpo, declarando los testigos presenciales que el actor se encontraba ofuscado ante la negativa a vender el producto en las condiciones que éste quería. De esta forma, entonces, este sentenciador no ha adquirido convicción más allá de toda duda razonable, que la lesión que se señala en la denuncia corresponda a una agresión por parte del funcionario de la querellada, don Miguel Ángel Valenzuela Alarcón, que pudiera constituir una infracción a la normativa del derecho de protección al consumidor.

11°) Que, en consecuencia, a juicio de este sentenciador no se ha acreditado que la denunciada haya infringido los artículos 3 letras a) b) y d), así como los artículos 12, 13, 15 y 18 de la ley 19.496, razón por la cual se absolverá en esta causa.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

12°) Que, don Sergio Andrés Pinto López, en representación de don Pablo Alberto Rojas Sepúlveda, fundado en los hechos de su querrela de lo principal, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Distribuidora de Industrias Nacionales S. A. (ABCDIN) solicitando el pago de la

suma de \$15.000.000.- por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

13°) Que, conforme a lo que se resolverá en lo infraccional, no se accederá a la demanda porque con el rechazo de la denuncia ha desaparecido el fundamento para que dicha demanda sea acogida.

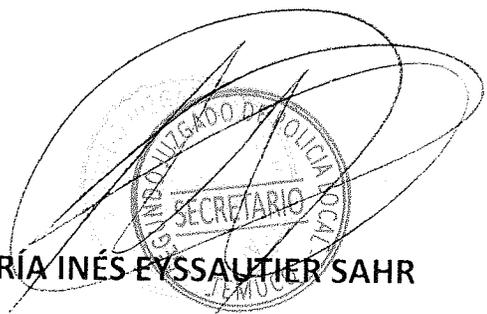
Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 20, 21 y 50 y siguientes de la ley N° 19.496, **SE DECLARA: 1°)** Que, se rechazan las tachas en contra de los testigos Elvis Edgardo Sánchez Maldonado, René Hernán Sepúlveda Garrido y Miguel Ángel Valenzuela Alarcón. **2°)** Que, se rechaza la querrela interpuesta por **don Sergio Andrés Pinto Lopez**, en representación de **PABLO ALBERTO ROJAS SEPÚLVEDA** en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S. A. (ABCDIN)**, representado por Elson Alejandro Zárate Muñoz, proveedor al que se absuelve. **3°)** Que, se rechaza la demanda civil interpuesta por **don Sergio Andrés Pinto Lopez**, en representación de **PABLO ALBERTO ROJAS SEPÚLVEDA** en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S. A. (ABCDIN)**, representado por Elson Alejandro Zárate Muñoz **4°)** Que, no se condena en costas a la querellante y demandante y al Servicio Nacional del Consumidor, por estimar el sentenciador que han tenido motivo plausible para litigar.

Tómese nota en el Rol N°54.384-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, 05 de Julio de 2016.



MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO