

COPIA

08/03/2016
9:47

Proceso Rol N° 13.955-10-2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes



Las Condes, veinticinco de febrero de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fs.19 y siguientes el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, en uso de las facultades establecidas en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, formula denuncia infraccional en contra de **Petrobras Chile Distribución Limitada**, representada por don Renato Marques de Oliveira, ambos domiciliados en calle Cerro Colorado N° 5240, piso 12, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a los artículos 3 inciso 1 letra a), 12, 13 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, fundado en que durante el mes de mayo del año 2015 la denunciada en un hecho público y notorio, habría adoptado la medida de no aceptar como medio de pago de sus clientes dinero en efectivo; que, ante tal circunstancia, procedió a solicitarle a la denunciada en oficio N° 9909 de fecha 20 de mayo de 2015, información precisa y determinada sobre esta medida, requerimiento que fue contestado con fecha 3 de junio de 2015, en el que informa que durante 6 o 7 días no aceptó dinero en efectivo como medio de pago, argumentando para ello el cumplimiento de criterios de seguridad debido al riesgo de mantener ciertas sumas de dinero en las estaciones de servicio con ocasión de la huelga de su proveedor de transporte de valores. Que, en su criterio, la medida señalada no sólo excluiría, por razones no imputables a los consumidores, un medio de pago legal, sino que además, vulneraría las condiciones y modalidades de la oferta pública respecto de los medios pago disponibles para que los consumidores pudiesen materializarla, lo que habría implicado finalmente una negativa efectiva de los bienes y servicios ofrecidos, para todos aquellos consumidores que trataron de materializarla mediante el pago en dinero efectivo de los bienes y servicios, vulnerando el derecho básico a la libre elección de los consumidores, sosteniendo además, que la empresa denunciada habría infringido el deber de profesionalidad que le asiste a todo proveedor, que le exige no menos que saber qué conductas dentro del desarrollo de su giro debe y no debe realizar; razones por las cuales

Oferta pública

solicita se condene al proveedor denunciado al máximo de las penas establecidas en la Ley para cada una de las infracciones señaladas, más las costas de la causa.

A **fs.36** don **Patricio Iván Jiménez Silva**, Ingeniero, en representación de **Petrobras Chile Distribuidora Limitada**, sosteniendo en primer término que su representada no tendría relación alguna con la operación de estaciones de servicio, puesto que se dedica a la distribución de combustible al por mayor, la venta, a través de estaciones de servicio, sería realizada por la empresa Petrobras Chile Red Limitada y en otros casos, por terceros no relacionados; que sin perjuicio de lo anterior, en relación a los hechos denunciados, señala que debido a las altas sumas de dineros que diariamente se reciben en las estaciones de servicio y por consiguiente al riesgo de ser víctimas de un robo con peligro para sus dependientes y clientes, es que la legislación nacional exigiría a este tipo de establecimientos contar con determinadas medidas de seguridad apropiadas y suficientes que deben ser aprobadas por la Prefectura de Carabineros correspondiente a cada estación de servicio; que una de esas medidas dispone que el dinero efectivo percibido debe ser depositado en una caja fuerte localizada en el mismo establecimiento, permitiendo tener como máximo en la caja registradora \$ 80.000.- durante el día y \$ 50.000.- en la noche; el dinero depositado en las cajas fuertes sería retirado con periodicidad por la empresa de transporte de valores, en este caso Brinks, a fin de evitar su acumulación; que, habiendo estado dicha empresa en huelga el dinero se acumuló en las cajas fuertes, las que habrían copado su capacidad, por lo que seguir recibiendo dinero en efectivo sin tener donde guardarlo habría constituido un acto temerario por parte de Petrobras Chile Red Limitada, infringiendo el plan probado por Carabineros y poniendo en riesgos a sus trabajadores y clientes; razón por la cual se habría decidido, operar por esos días con otros medios de pago que no fuera dinero en efectivo; que esta medida habría sido sólo de carácter excepcional y temporal, comprendida por la mayoría de sus clientes, señalando que jamás se había negado la venta de bienes o servicios a sus clientes, puesto que las ventas se siguieron efectuando sin interrupciones en los distintos establecimientos, habiéndose informado a los consumidores previamente a realizar la transacción los medios de pago disponibles, con exclusión del dinero en efectivo de manera temporal y en forma excepcional.

A **fs.59 y 79** se lleva a efecto la audiencia de estilo y su continuación con la asistencia del apoderado de la parte denunciante de



SERNAC y del apoderado de la parte denunciada, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs.105 rola Acta de audiencia de percepción documental.

A fs.107 rola Acta de Exhibición de Cd.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a las excepciones:

PRIMERO: Que, la parte Petrobras Chile Distribución Limitada, a fs. 46 al contestar la denuncia interpuesta en su contra, opone las excepciones de Incompetencia Absoluta y Falta de Legitimación Pasiva, fundadas ambas en que el proveedor de los bienes y servicios que se expenden en las tiendas *Spacio 1 y Estaciones de Servicio Petrobras*, sería la empresa **Petrobras Chile Red Limitada**, que sería una persona jurídica distinta de la denunciada **Petrobras Chile Distribución Limitada**, ya que el giro de esta última, es únicamente proveer de combustibles a las estaciones, sin intervenir en su operación, ni tiene relación con el público que accede a aquellas; antecedentes que habría sido puesto en conocimiento de SERNAC al contestar el requerimiento efectuado por Ordinario N° 9909 de mayo de 2015, estimando que el organismo denunciante debería haber ejercido las acciones contra del proveedor que adoptó la medida cuestionada, sin embargo dicho Servicio ha interpuesto la acción en su contra, denotando un actuar negligente en su rol, estimando que por estos motivos no tendría el carácter de proveedor de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.496, puesto que no ha celebrado ni podría celebrar acto alguno con los consumidores, y en consecuencia el Tribunal no sería competente para conocer la materia al no existir relación de proveedor a consumidor, careciendo de legitimación pasiva, solicitando el rechazo de la denuncia.

SEGUNDO: Que, la parte de SERNAC a fs.73, solicita el rechazo de las excepciones opuestas, toda vez que contrario a lo afirmado por la denunciada **Petrobras Chile Distribución Limitada y Petrobras Chile Red Limitada**, no constituirían empresas o sociedades separadas, puesto que la primera es filial de la segunda y se sirve de otras para desarrollar su actividad comercial. Que, la empresa denunciada tendría el carácter de



proveedor por lo que resultaría plenamente aplicable la Ley N° 19.496, puesto que su actividad se ajusta a la definición que hace el legislador de proveedor en el artículo 1 N° 2 de la citada Ley, ya que al ejercer la denunciada una actividad habitual y lucrativa de distribución y comercialización se enmarca dentro de dicho concepto; que, por otra parte al concurrir los consumidores a la Estaciones de Servicios de la denunciada entienden que negocian con **Petrobras** y no con los concesionarios. Que, asimismo cabe señalar que de acuerdo a los artículos 43 y 50 de la Ley N° 19.496, se establecería un presunción de responsabilidad y representación en quien aparece enfrentando la relación de consumo, puesto que el legislador ha previsto la imposibilidad en que puede hallarse el consumidor y el público en general, de conocer la intrincada malla jurídica comercial que liga o relaciona a una empresa determinada con otras sociedades, de manera que se ha facilitado a través de estas presunciones el ejercicio de sus acciones a los consumidores, estimando que en este caso, aparece enfrentando la relación de consumo Petrobras Chile Distribución Limitada y por tanto sujeta a las presunciones señaladas, estimando que se ha accionado correctamente en su contra.

TERCERO: Que, en relación a las excepciones opuestas, cabe señalar que la legitimación pasiva de la parte denunciada debe entenderse en este caso necesariamente en relación a su condición de proveedor; que en este sentido el Servicio Público denunciante, al advertir una supuesta irregularidad en la medida adoptada por la empresa proveedora de combustible a los consumidores, **Petrobras**, mediante un hecho público y notorio, al no aceptar por algunos días el pago en dinero en efectivo, ejerció las acciones de su competencia en contra de esta empresa, teniendo presente que tanto Petrobras Chile Red Limitada como Petrobras Chile Distribución Limitada, forman parte del grupo empresarial Petrobras, existiendo una relación evidente entre ambas, y que además las vincula directamente con los hechos denunciados, teniendo presente además, que se han ejercido oportuna y fundadamente las defensas pertinentes, rindiéndose en su apoyo diversas pruebas; razones por la cuales se rechazan las excepciones opuestas.

b) En cuanto a las tachas:

CUARTO: Que, la parte de SERNAC formula tachas respecto de los testigos don Cristóbal Eugenio Wagener Almarza, don Alejandro Andrés



Elgueta Calderón y doña Denise Carolina Pinto Espinoza, presentados por la parte denunciada, fundadas en las causales del artículo 358 N° 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil, y el testigo don Carlos Hermann Samuel Urzua Finke, por la inhabilidad establecida en el numeral 5 del artículo 358 ya citado; al ser todos los testigos trabajadores dependientes de la parte que los presenta y haber manifestado los tres primeros, interés en el pleito que les resta imparcialidad. Que, Petrobras Chile Distribución Limitada, solicita el rechazo de las tachas toda vez que los hechos señalados en la denuncia sólo podrían ser defendidos por personal de la empresa con conocimiento de estos hechos y sus circunstancias, y que los testigos señalados serían en cada caso imparciales, puesto que únicamente pretenden aclarar los hechos denunciados y que el resultado del juicio sea justo.

QUINTO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 señala que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N°18.287 y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil, por lo que en cuanto a las tachas se estará a lo dispuesto en el artículo 358 N° 5 de este cuerpo legal dispone: "*Son también inhábiles para declarar : 5° Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio*"; que, respecto de los testigos presentados de la parte denunciada, todos han declarado ser trabajadores de la empresa Petrobras, configurándose en consecuencia respecto a cada uno de ellos la causal de inhabilidad invocada, siendo procedente acoger las tachas opuestas por SERNAC a fs.59 y siguientes.

c) En el aspecto infraccional:

SEXTO: Que, la parte de SERNAC sostiene que Petrobras Chile Distribución Limitada, habría vulnerado los artículos 3 inciso 1 letra a), 12, 13 y 23 la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al adoptar la medida de no recibir en sus Estaciones de Servicio dinero efectivo como medio de pago por los bienes y servicios que ofrece, lo que habría ocurrido durante el mes de mayo del año 2015, lesionando de esta manera los derechos de los consumidores consagrados en las normas citadas, en cuanto vulneraría esta medida el derecho a la libre elección por parte de los consumidores y modificaría unilateralmente los términos y modalidades de la oferta pública respecto de los medios de pago disponibles, negando en definitiva la venta o el servicio en los términos ofrecidos y causando menoscabo a los

TACHAS

1902



1902

consumidores atendido el deber de profesionalidad y la obligación de cuidado propio de la actividad onerosa que desarrolla la denunciada.

SÉPTIMO: Que, Petrobras Chile Distribución Limitada, al contestar la denuncia a fs.51 y ss. solicita su rechazo, fundamenta su defensa en las circunstancias de que la adopción de la medida de no aceptar como medio de pago dinero en efectivo durante algunos días del mes de mayo de 2015, habría obedecido al cumplimiento de medidas de seguridad que rigen respecto de las Estaciones de Servicio, como lo expresa en su declaración indagatoria, que en consecuencia la huelga de su proveedor de transporte de valores le habría impedido el retiro periódico de las sumas de dinero en efectivo acumuladas en su caja fuerte, de manera que éstas coparon su capacidad sin que fuera seguro guardar dinero en otro lugar, que si bien habría contratado en reemplazo otra empresa para efectuar el transporte de valores, esta no habría tenido la capacidad de satisfacer el total de los requerimientos; que las ventas habrían seguido de manera permanente sin que se denegaran a los consumidores, señalando que previo a realizar las transacciones se le informaba a los consumidores las condiciones de la venta, que excluía el pago en efectivo, que por la razones antes dichas estima que estos hechos no serían constitutivos de infracciones a las normas contenidas en la Ley N° 19.496, por lo que solicita el rechazo de la denuncia.

OCTAVO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N°18.287; que, a su vez, en su artículo 14 inciso 1, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa, consistente en documentos acompañados por ambas partes, teniendo presente las objeciones formuladas respecto de éstos, que serán invocados cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia.

NOVENO: Que, en relación a la controversia surgida en autos, cabe tener presente que el medio de pago por excelencia para satisfacer una obligación de pagar una suma de dinero, es precisamente el dinero efectivo, en nuestro país la unidad monetaria es el peso que se concreta en billetes y monedas de curso legal con poder liberatorio y circulación limitada, DL N° 1123 publicado en el Diario Oficial con fecha 4 de agosto de 1975- los que son puestos en circulación por el Banco Central de acuerdo a las políticas monetarias que dicho organismo autónomo

Sana crítica



adopte; que en consecuencia, el acreedor de una suma de dinero por cualquier concepto va a tener por satisfecha esta cuando reciba dicha cantidad, que el mercado financiero ha adoptado diversos mecanismos que reemplazan el dinero en efectivo entre los más utilizados el cheque y las tarjetas de debito y crédito; que sin embargo, sigue siendo una prerrogativa del acreedor aceptar un medio de pago distinto a los billetes y monedas de curso legal, pues bien en ese entendido existe un grupo de consumidores que satisfacen sus obligaciones únicamente utilizando dinero efectivo, debido al poder liberatorio otorgado por la ley, esto es, la aptitud de extinguir la obligación de pago de una suma de dinero. * * *

DÉCIMO: Que, en este orden, al negarse el proveedor a recibir en pago de la venta o servicio por la que cobra un precio en dinero, la suma equivalente a éste en moneda de curso legal, necesariamente vulnera las condiciones en que ha sido ofrecida la venta del bien o servicio y sus modalidades, puesto que al ser el papel billete el medio de pago de curso legal y poder liberatorio, es el medio de pago utilizado por todos los consumidores y con el que necesariamente deben contar para satisfacer sus necesidades, más aún cuando otros medios de pago como las tarjetas de crédito, debito y cheques, no se encuentran a disposición de todos los consumidores, considerando a mayor abundamiento, que como lo reconoce la propia denunciada en documento de fs. 39, habría recibido 23 reclamos de consumidores afectados por esa medida.

UNDÉCIMO : Que, la defensa esgrimida por Petrobras, en orden a que la huelga de su proveedor de transporte de valores, le impidió recibir efectivo, esgrimiendo motivos de seguridad a fin de impedir el robo de ese dinero con riesgo para su trabajadores y clientes, se estima insuficiente para desvirtuar su obligación de respetar las condiciones de la oferta, en cuanto a recibir los billetes y monedas de curso legal en nuestro país como el medio de pago, puesto que tal circunstancia obedece a mecanismo propios de la gestión de su giro que debe ser resuelto sin afectar los derechos de los consumidores, por lo que no puede considerarse un motivo de fuerza mayor que le exima de la obligación ya señalada.

DUODÉCIMO: Que, en mérito de lo señalado en las motivaciones anteriores, se acoge la denuncia de fs.19 interpuesta por SERNAC, estimando que Petrobras Chile Distribución Limitada ha incurrido en infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.496 al no respetar las modalidades en que se ofrecen los bienes y servicios al negarse a recibir en pago de estos, dinero en efectivo.



Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 12, 50, 51, 56 y 61 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se rechazan las excepciones de Incompetencia Absoluta y Falta de Legitimación Pasiva opuestas por la parte de Petrobras Chile Distribución Limitada por ser improcedentes.

b) Que, se acogen las tachas opuestas por SERNAC respecto de los testigos presentados por la parte denunciada.

c) Que, se acoge con costas la denuncia de fs.19 interpuesta por SERNAC y se condena a **PETROBRAS CHILE DISTRIBUCIÓN LIMITADA** representada por don **Omar Hauquín Hott** a pagar una multa equivalente a **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)** por ser autora de infracción al artículo 12 de la ley N° 19.496.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante de la sociedad infractora por el término legal sino pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal
Notifíquese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por doña **XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Jueza (s)**
PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ-Secretaria (s)



Santiago, trece de julio de dos mil dieciséis.-

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con las siguientes modificaciones:

1. En la parte expositiva, en la foja 118, línea 28, se adiciona una letra “a” a la primera palabra con la que comienza, “*probado*” y se elimina una “s” de la expresión “*riesgos*”.

2. En el considerando PRIMERO, décima línea, se agrega una letra “n” a la palabra “*habría*” y una “s” a la expresión “*puesto*”; en la línea décima tercera, se incorpora entre las palabras “*acciones*” y “*contra*”, la preposición “*en*”;

3. Se elimina el considerando QUINTO;

4. En el considerando SEXTO, se incorpora en la tercera línea entre el número “23” y el artículo “*la*”, la expresión “*de*”;

5. En el considerando OCTAVO, se elimina la frase “*teniendo presente las objeciones formuladas respecto de éstos,*”.

6. Se eliminan los considerandos NOVENO al DUODÉCIMO.

Y teniendo, en su lugar y, además, presente:

PRIMERO: Que, el abogado don Manuel José Montes Cousiño, por la denunciada PETROBRAS CHILE DISTRIBUCIÓN LIMITADA, ha interpuesto recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva dictada por doña Ximena Manríquez Burgos, Juez Suplente de dicho juzgado, de fecha 25 de febrero de 2016, que rola de fojas 117 a 124, mediante la cual declara que se rechazan las excepciones de incompetencia absoluta y falta de legitimación pasiva opuestas por la denunciada, por ser improcedentes; acoge las tachas opuestas por SERNAC respecto de los testigos presentados por la parte denunciada; acoge con costas la denuncia formulada y se condena a PETROBRAS CHILE DISTRIBUCION LIMITADA a pagar una multa equivalente a 30 UTM por estimarla como autora de infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.496; solicitando que se revoque la sentencia impugnada,

procediendo a declarar que se rechaza la denuncia infraccional interpuesta en autos, con expresa condenación en costas;

SEGUNDO: Que, la impugnación efectuada en el recurso alude esencialmente al tema de las tachas acogidas respecto de sus testigos y a la decisión de acoger la denuncia interpuesta por el SERNAC sin considerar que la denunciada no se apartó de las condiciones en que fue ofrecida la venta de bienes y servicios, ni tuvo en cuenta la excepcionalidad de la situación de la huelga de BRINKS y los problemas de seguridad que surgieron como una consecuencia de ello;

TERCERO: Que en un sistema de valoración de la prueba de sana crítica no resultan aplicables las normas del proceso civil relativas a materias vinculadas a la credibilidad que es posible, o no, otorgarle a los distintos medios de prueba por el sentenciador en su fallo, en la que se deben contener las consideraciones que llevan al tribunal a otorgarle o restarle valor tanto a las declaraciones como a los demás medios de prueba que se rindan durante la oportunidad procesal correspondiente, sin que dicha función, propia del juez sentenciador, sea reemplazada por el razonamiento que puedan contener normas legales que a priori efectúen tal labor;

CUARTO: Que, de este modo, deberá acogerse el recurso en cuanto dice relación con su petición de rechazar las tachas deducidas, si bien es cierto no por los motivos alegados, sino que por lo razonado en el considerando anterior;

QUINTO: Que, del tenor de las declaraciones prestadas por los testigos Cristóbal Eugenio Wagener Almarza, Alejandro Andrés Elgueta Calderón y Carlos Hermann Samuel Urzúa Finke, según consta a fojas 59 y siguientes, es posible llegar a la conclusión que lo declarado por ellos constituye un aporte relevante de información con la cual resulta confiable decidir la denuncia de la que conoce el tribunal.

En efecto, se trata de profesionales, que si bien es cierto trabajan para la denunciada, tanto el ordenamiento jurídico laboral que los

protege, como la seriedad y coherencia de sus testimonios, conducen a otorgarle credibilidad a sus asertos, del modo que se dirá a continuación.

El primero de los individualizados, expresamente a foja 61 declara que *“Para todos los casos se publicó tanto en la tienda como en la zona de carga de combustible un letrero que explicaba al cliente que el pago era solamente con tarjeta y no con efectivo. Ese letrero se ubicó en forma previa a que se efectuara la transacción. Estaban ubicados en los surtidores de combustible a vista del cliente lo cual era reforzado por el atendedor antes de iniciarse la carga de combustible. Adicionalmente, existía un letrero que se colocaba en la puerta de acceso de la tienda. También había letrero en la zona de cajas de la tienda para reforzar en caso de que alguien no la haya visto.”*

El segundo testigo señalado, a foja 65 indica: *“Para informar a los clientes se pusieron unos carteles en los surtidores y en la tienda, además el atendedor de las islas y de las tiendas avisaban al cliente antes de extender el combustible u otros productos. Hago presente que en el contexto que se tomó esta medida fue de una real inseguridad que está refrendado por las estadísticas policiales y los hechos que ocurrieron entre mayo y junio donde nos robaron 14 cajas de seguridad con un monto superior a los \$200.000.000.- y un monto de daño a las estaciones de \$50.000.000.- por lo menos, sumado a las licencias médicas presentadas por el personal por los trastornos psicológicos al ser víctima de estos asaltos.”*

Finalmente, el tercer testigo antes señalado, en una parte de su testimonio, según consta a foja 68, señala: *“Para informar a los clientes se pusieron unos carteles en los surtidores y en la tienda, además el atendedor de las islas y de las tiendas avisaban al cliente antes de extender el combustible u otros productos. Hago presente que en el contexto que se tomó esta medida fue de una real inseguridad que está refrendado por las estadísticas policiales y los hechos que ocurrieron entre mayo y junio donde nos robaron 14 cajas de seguridad con un monto superior a los \$200.000.000.- y un monto de daño a las estaciones*

de \$50.000.000.- por lo menos, sumado a las licencias médicas presentadas por el personal por los trastornos psicológicos al ser víctima de estos asaltos.”

Si bien es cierto, sobre todo en el caso de los dos últimos, se transcribe exactamente la misma información, con las mismas palabras, ello no es sino una manifestación expresa del problema que lleva implícito el llevar a un acta escrita un determinado testimonio, que es oral, sin que se dejen constancias de grabaciones de audio o visuales de la declaración misma;

SEXTO: Que, en todo caso, lo relevante en el caso *sub lite* es que conforme a dichos testimonios es posible establecer como un hecho de esta causa que PETROBRAS en sus establecimientos comerciales de venta de combustible, atendido el paro de BRINKS, hecho público y notorio, acontecido en mayo de 2015, informó a sus clientes a través de carteles ubicados en distintos puntos de venta, que excepcionalmente no se recibía efectivo, vendiéndose a través de medios digitales de pago. De este modo, al margen de la dificultad expresada en el motivo anterior, lo que en este caso resulta fundamental es la circunstancia que desde el punto de vista de lo sucedido en los hechos, a juicio de esta Corte, no resulta posible entender que nos encontremos frente al supuesto fáctico establecido en el artículo 12 de la Ley N° 19.496.

El artículo recién mencionado establece: *“Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.”* Es decir, la infracción se comete cuando existe una discrepancia en desmedro del consumidor respecto de *los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio;*

SÉPTIMO: Que como queda claro después de revisar los testimonios antes aludidos, que justifican dar por establecido el hecho precedentemente señalado, la oferta que durante la huelga de BRINKS y

que además comprendió a PROSEGUR, que realizó en concreto PETROBRAS, fue excepcionalmente circunscrita a los referidos mecanismos digitales de pago, con exclusión del efectivo, lo que resulta absolutamente comprensible dado el contexto señalado, lo que debe llevar a rechazar la denuncia efectuada por el SERNAC.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, se **revoca**, en lo apelado, la sentencia de fecha veinticinco de febrero de dos mil dieciséis, que rola de fojas 117 a 124, y en su lugar se resuelve:

a.- Que se rechazan las tachas opuestas por SERNAC.

b.- Que la denuncia formulada por SERNAC a fojas 19 y siguientes en contra de PETROBRAS CHILE DISTRIBUCIÓN LIMITADA, queda rechazada, absolviéndosele de la infracción imputada, sin costas.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Abogado Integrante señor Decap.

N° Trabajo-menores-p.local-558-2016.

No firma la Ministra señora Rutherford, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por encontrarse ausente.

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Jessica De Lourdes González Troncoso, e integrada por la Ministra señora Romy Grace Rutherford Parentti y el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández.

Santiago, veinticuatro de octubre de dos mil dieciséis.

Al escrito folio 113880-2016: téngase presente.

Vistos y teniendo presente:

1º) Que del mérito de autos, lo informado a fojas 33 y los antecedentes tenidos a la vista del Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, Rol N° 13.955-2015, aparece que los sentenciadores, al dictar la resolución cuestionada, han consignado los razonamientos de hecho y de derecho que sustentan su decisión de revocar la sentencia de primera instancia y rechazar la querrela por infracción a la Ley de Protección al Consumidor, ajustándose a los planteamientos esgrimidos por los intervinientes en torno al cumplimiento de las obligaciones que impone dicha ley a la querrelada y a las implicancias jurídicas atribuidas a sus argumentos, interpretando y dando aplicación a las disposiciones legales atinentes a la materia.

2º) Que, en tal entendimiento, la decisión de los recurridos, contrastada con las argumentaciones de la quejosa, claramente representa una legítima diferencia en la apreciación de la prueba rendida en el juicio y en los hechos que con ella resultan establecidos, divergencia que no llega a constituir una falta o abuso grave que amerite la interposición de un recurso de la naturaleza de que se trata y que, por lo mismo, contempla la aplicación de medidas disciplinarias.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se rechaza** el recurso de queja de lo principal de fojas 4, interpuesto por el abogado Sr. Rodrigo Martínez Alarcón por el Servicio Nacional del Consumidor.

Regístrese, devuélvase su agregado, hecho, archívese.

Rol N° 44.997-2016.



0146912062395

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

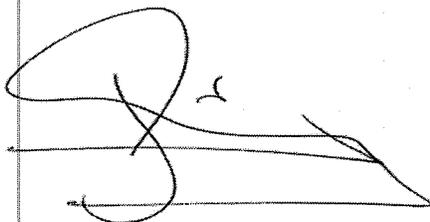
[Handwritten signature]



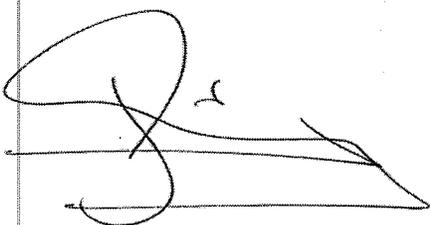
0146912062395

Pronunciado por la Segunda Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Carlos Künsemüller L., Haroldo Osvaldo Brito C., Lamberto Cisternas R., Jorge Dahm O. y Abogado Integrante Juan Figueroa V. Santiago, veinticuatro de octubre de dos mil dieciséis.

Autoriza el Ministro de Fe de la Excma. Corte Suprema

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'J' followed by a horizontal line and a final flourish.

En Santiago, a veinticuatro de octubre de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

A handwritten signature in black ink, identical to the one above, consisting of a large, stylized initial 'J' followed by a horizontal line and a final flourish.

0146912062395