

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LAS CONDES**

**Causa Rol N° 3.916-1-2017**

LAS CONDES, veintisiete de junio de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

A fs. 19 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, atendido lo dispuesto en el artículo 58 y demás normas pertinentes de la Ley N° 19.496, deduce denuncia en contra de **Hipermercado Tottus S.A.**, representado legalmente por don Pedro Ignacio Zárate Pizarro, ambos con domicilio, para estos efectos, en calle Nataniel Cox N° 620, nivel 1, comuna de Santiago, por infracción a los artículos 3 inciso primero letra b), artículos 12, 23, 28 letra c) y artículo 35 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con costas; **acción que fue notificada a fs. 70 de autos.**

Funda la respectiva denuncia en el hecho de que el Sernac, en ejercicio de las facultades contenidas en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, detectó, a partir del reclamo efectuado por la consumidora Bárbara Gabler Labarca, de fecha 15 de septiembre de 2016, que el supermercado denunciado incurrió en infracción a la Ley del Consumidor. Ello por cuanto, por medio de correo electrónico, el día 15 de septiembre de 2016 Tottus envió a la consumidora Gabler una oferta que se titulaba **“Tottus el medio precio! Sólo por hoy Jueves, todos los piscos todas las marcas (no incluye cocktail) 40% de dcto. (con tarjeta de crédito CMR, CMR Banco Falabella) 30% de dcto. (otro medio de pago)”**, oferta a la que la consumidora no pudo acceder ya que, al seleccionar la opción de compra de pisco “Horcón Quemado”, a éste no se le aplicaba el descuento ofertado, y posteriormente fue dado de baja de la página web del proveedor. Agrega que, el mismo día 15 de septiembre y después de que la consumidora ya había tomado conocimiento de la misma, ésta fue modificada de manera intempestiva. Finalmente señala que, lo anteriormente expuesto da cuenta que Tottus no cumplió con la obligación de entregar una información veraz y oportuna



sobre los bienes ofrecidos, toda vez que no respetó la publicación que hizo llegar vía correo electrónico a los consumidores.

A fs. 94 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado del Sernac, quien ratifica su denuncia de fs. 19 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la parte de Hipermercados Tottus S.A., quien opone excepción de falta de capacidad del denunciante y, en subsidio, contesta las acciones deducidas en contra de su representado; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 133 y siguiente, rola presentación del Sernac, por la cual evacua traslado a excepción de falta de capacidad.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

#### **a) En cuanto la excepción de falta de capacidad de Sernac:**

**Primero:** Que, a fs. 91 y siguientes, la parte de Hipermercados Tottus S.A., en adelante, Tottus opone como excepción de previo y especial pronunciamiento la excepción dilatoria del artículo 303 N° 2 del Código de Procedimiento Civil, esto es la falta de capacidad de la parte denunciante, debido a que en el caso de autos Sernac carecería de legitimidad activa para la defensa de un interés individual por no cumplirse los requisitos legales para ello, esto es la afectación de los intereses generales de los consumidores y la intervención de Sernac en juicio ya iniciado, haciéndose parte en él.

**Segundo:** Que, la parte denunciante, al evacuar traslado a fs. 133 y siguientes, señala que la referida excepción debe ser rechazada por cuanto la interpretación de la Ley que hace la denunciada carecería totalmente de precisión jurídica, toda vez que Sernac, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496 tiene la facultad de iniciar acciones cuando esté involucrado el interés general de los consumidores, sin perjuicio de la facultad que también tiene para hacerse parte en las acciones que se encuentre comprometido dicho interés. Agrega que, al carecer Sernac de facultades fiscalizadoras, en casos en que se encuentra comprometido el interés



general de los consumidores su tarea consiste en poner conocimiento de los Juzgados de Policía Local los hechos que puedan constituir infracciones a la Ley N° 19.496 para que sean dichos Tribunales quienes, en la órbita de su competencia, califiquen jurídicamente los hechos y apliquen las multas legales si corresponde. Finalmente señala que, el hecho que exista un consumidor individualizado en la denuncia como afectado no implica que la denuncia no comprometa los intereses generales de los consumidores ni obsta para que Sernac denuncia la conducta ante el Juzgado de Policía Local pertinente.

**Tercero:** Que, a fin de acreditar la falta de legitimación activa de Sernac la parte de **Tottus** acompaña jurisprudencia emitida por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago y Excelentísima Corte Suprema, en casos como el de autos; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

En tanto la parte del **Sernac** acompaña a fs. 97 a 123, jurisprudencia emitida por Juzgados de Policía Local y por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en casos como el de autos; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

**Cuarto:** Que, con el objeto de establecer si Sernac carece o cuenta con legitimidad activa en el caso de autos, es pertinente remitirse a lo que dispone el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, disposición en el cual funda su actuar Sernac, la que indica que entre las funciones de dicho organismo se encuentra la de: "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".

**Quinto:** Que, teniendo presente la disposición señalada en el considerando precedente, que del mérito de los antecedentes de autos aparece que no sólo se encuentra comprometido el interés de la consumidora Gabler Labarca, sino los intereses generales de los consumidores, y que la jurisprudencia de los Tribunales de Justicia ha sido unánime en señalar que, para que Sernac pueda ejercer su función de velar por los intereses generales de los consumidores, es menester que cuente con la habilitación procesal para ejercer las acciones que el legislador ha puesto bajo su amparo, esto es la de denunciar las infracciones a dicho ley ante los Juzgados de



Policía Local, esta sentenciadora no puede sino concluir que Sernac se encuentra legalmente habilitado para denunciar, al amparo de la letra g) del artículo 58 de la Ley N° 19.496, los incumplimientos de la misma ley ante los Juzgados de Policía Local.

**Sexto:** Que, conforme a lo concluido en el considerando precedente se rechaza la excepción de falta de capacidad de Sernac para denunciar opuesta por la parte denunciada.

**b) En lo Infraccional:**

**Séptimo:** Que, Sernac funda su denuncia en el hecho de que la denunciada habría vulnerado lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b), artículos 12, 23, 28 letra c) y artículo 35 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no cumplir con la obligación de entregar una información veraz y oportuna sobre los bienes ofrecidos, toda vez que no respetó la publicación que hizo llegar vía correo electrónico a los consumidores referente a un descuento de un 40% de descuento con CMR y de un 30% de descuento con otro medio de pago de los precios de todos los piscos, todas las marcas (excluye cocktail). Al no dar, asimismo, cumplimiento a lo ofertado, al inducir al consumidor, a través de un mensaje publicitario, a error o engaño respecto al precio del bien, y al no informar al consumidor sobre el tiempo o plazo de duración de la oferta antes señalada.

**Octavo:** Que, la parte denunciada al contestar la denuncia señala que en atención al artículo 1628 del Código Civil es el actor quien debe probar cada una de las obligaciones que señala existen en autos, las que niega en forma absoluta.

**Noveno:** Que, para acreditar sus dichos, el denunciante **Sernac** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 7 a 12, fotocopia de reclamo formulado ante el Sernac por doña Bárbara Gabler Labarca con fecha 15 de septiembre de 2016 en contra de Tottus por los hechos materia de autos, y respuesta entregada por Tottus, y que le fue comunicada a la consumidora; **2)** A fs. 13, copia impresa de correo electrónico enviado por la denunciada a la consumidora Gabler que contiene la oferta denunciada; **3)** A fs. 14 y 15, copia impresa pantalla de oferta publicada; **4)** A fs. 16 y 17, copia impresa de pantalla de sitio web del supermercado denunciado sin los descuentos publicados en la oferta; y **5)** A fs. 18, copia impresa de pantalla de la oferta



publicada en Facebook y cuenta oficial Tottus Chile, y que contiene comentario de la consumidora Gabler; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

En tanto la parte denunciada **Tottus** no rindió prueba alguna.

**Décimo:** Que, del mérito del proceso, declaraciones de las partes y especialmente de la prueba rendida a fs. 13 y siguientes, consistentes en copia impresa de oferta recibida vía correo electrónico por la consumidora Gabler y posterior retiro de oferta, y documento acompañado a fs. 10, consistente en respuesta entregada por Tottus a Sernac respecto a reclamo formulado por la consumidora Gabler, esta sentenciador no puedo sino concluir que Tottus no dio cumplimiento a lo ofertado ni cumplió su obligación de entregar información veraz y oportuna sobre el bien ofrecido e indujo al consumidor, a través de un mensaje publicitario, a error o engaño respecto al precio del bien. Ello por cuanto, como consta en el documento de fs. 10 al dar respuesta a reclamo formulado por la consumidora Gabler la denunciada señaló la oferta que ésta quería adquirir era exclusiva en tienda, excluyéndose las compras en Tottus.cl, como lo pretendía hacer la denunciante, circunstancia que no se encuentra señalada en la oferta objeto de análisis, siendo la única restricción consignada en ella la frase “no incluye cocktail”.

**Décimo Primero:** Que, lo anterior da cuenta que la denunciada, al no incluir la información respecto a la condición de que, para que operara el descuento ofertado, la compra debía efectuarse en la tienda y no a través de Tottus.cl, incurrió en una conducta de publicidad engañosa, y al negarse a permitir la compra de uno de los productos con el descuento ofertado por parte de la consumidora, en el incumplimiento de lo ofertado.

**Décimo Segundo:** Que, teniendo presente lo expuesto en los considerandos precedentes, esta sentenciadora no puede sino concluir que efectivamente la denunciada Hipermercado Tottus S.A. incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letras b), 12, 23 y 28 letra c) de la Ley N° 19.496, con costas.

**Décimo Tercero:** Que, en lo que respecta a una supuesta infracción a lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley N° 19.496, esta sentenciadora no advierte que la denunciada hubiere incurrido en infracción a ello, por cuanto informó el tiempo o plazo de duración con la expresión “sólo por hoy jueves”.



Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 12, 23, 28, 50, 58 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo presente, además, lo prevenido el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

a) Que, se rechaza la excepción de falta de legitimación activa del Sernac opuesta en autos por la denunciada Hipermercado Tottus S.A., con costas.

b) Que, se acoge la denuncia fs. 19 y siguientes, y se condena a **Hipermercado Tottus S.A.**, representado legalmente por don Pedro Ignacio Zárate Pizarro, al pago de una multa de **20 UTM** por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letras b), 12, 23 y 28 letra c) de la Ley N° 19.496, con costas.

**DESPACHESE**, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del infractor, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**ANOTESE**.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.

*Cecilia Villarroel Bravo*

**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**M<sup>a</sup> Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.**

*Antoneta Riveros Cantuarias*



dj

C.A. de Santiago

Santiago, veinticuatro de octubre de dos mil diecisiete.

Por cumplido lo ordenado.

Al escrito Folio N° 396.266; estese a lo que se resolverá.

Atendido el mérito de los antecedentes, y, en especial, del timbre de Oficina de Partes agregado al proceso y de la certificación que antecede, de los cuales aparece que la presente causa ingresó a tramitación con fecha tres de octubre del presente año, sin haber comparecido en esta instancia la parte apelante, encontrándose vencido el término legal que establece el artículo 32 de la Ley 18.287, se declara **desierto** el recurso de apelación interpuesto por la parte demandada, en contra de la sentencia de fecha veintisiete de junio de dos mil diecisiete.

**Devuélvase.**

**N°Trabajo-menores-p.local-1524-2017.**

En Santiago, veinticuatro de octubre de dos mil diecisiete, autorizo la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

CARLOS FERNANDO GAJARDO  
GALDAMES  
Ministro  
Fecha: 24/10/2017 14:31:03

LEOPOLDO ANDRES LLANOS  
SAGRISTA  
Ministro  
Fecha: 24/10/2017 14:31:04

MARIA CECILIA DEL PILAR RAMIREZ  
GUZMAN  
Abogado  
Fecha: 24/10/2017 14:31:05



Pronunciado por la Sala Cuenta de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Carlos Gajardo G., Leopoldo Andres Llanos S. y Abogado Integrante Maria Cecilia Ramirez G. Santiago, veinticuatro de octubre de dos mil diecisiete.

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



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE LAS CONDES  
AV. APOQUINDO 3300 3ER PISO

Las Condes, Viernes 03 de Noviembre de 2017

Notifico a Ud., que en el proceso N° 003916-01-2017 se ha dictado con fecha Jueves 02 de Noviembre de 2017, la siguiente resolución:

CUMPLASE



SECRETARIA TITULAR

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE LAS CONDES  
AV. APOQUINDO 3300 3ER PISO

Rol N° 003916-01-2017  
Certificada N° 046221

Señor  
Don (ña)



SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR SR JUAN CARLOS LUENGO

PEREZ

TEATINOS N° 333 PISO 2

SANTIAGO