



## TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Fs 69-sesenta y nueve

Temuco, veintinueve de diciembre del año dos mil quince.

**VISTOS:** La denuncia interpuesta por don **EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME**, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de La Araucanía, con domicilio en calle Manuel Bulnes N° 52, Temuco, en contra de la **EMPRESA EL MERCURIO SOCIEDAD ANONIMA PERIODISTICA**, representada por su asistente comercial doña Nicole Hidalgo Ríos, ambos con domicilio en calle Aldunate N° 756, Temuco, por infracción a disposiciones de la ley 19496; la notificación rolante a fs 37; el comparendo de fs 38 y siguientes, diligencia a la que asisten ambas partes representadas por sus Abogados; la resolución que decreto autos para fallo, así como los demás antecedentes agregados a estos autos.

### EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

1- Que, se ha incoado causa rol 111.144-W a partir de la denuncia interpuesta a fs 1 y siguientes, don **EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME**, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de La Araucanía, con domicilio en calle Manuel Bulnes N° 52, Temuco, en contra de **EMPRESA EL MERCURIO SOCIEDAD ANONIMA PERIODISTICA**, representada por su asistente comercial doña Nicole Hidalgo Ríos, ambos con domicilio en calle Aldunate N° 756, Temuco, en razón de los antecedentes de hecho y de derecho que expone.

2.- Que, el actor señala en su presentación que a través de la recepción del reclamo administrativo N° caso 7676039 del 4 de julio 2014, interpuesto por doña Lorena Rosales Benavides, SERNAC ha tomado conocimiento de la existencia de irregularidades constitutivas de infracción en la prestación de las ventas y servicios del giro de la empresa denunciada. Manifiesta que el reclamo da cuenta de que doña María Elizabeth Rivas Bustos, da cuenta de que el año 2013 por medio de la compra del diario Las Ultimas Noticias ofrecían una colección de piezas para armar un dinosaurio, al que se accedía mediante la compra del diario, todos los días miércoles, y el pago de \$ 4.990. La consumidora comenzó a coleccionar dichas piezas, mensualmente obtenía 4 piezas. En noviembre 2013 al querer adquirir la pieza N° 56 no había disponibilidad, sólo faltaban tres piezas para terminar el dinosaurio. Expresa que la consumidora se puso en contacto con la denunciada en la región, esperando aproximadamente 6 meses, lo que avala con los correos electrónicos que se acompañan, pero las piezas faltantes nunca estuvieron disponibles. Por lo anterior, la consumidora entregó todas las piezas en las oficinas de la denunciada, le indican que realizarían la devolución del dinero invertido en la compra de todas las piezas, lo que asciende a la suma de \$ 339.320, pero que no ha recibido respuesta satisfactoria alguna. La reclamación administrativa no es contestada por la denunciada, no se hace cargo del derecho que le asiste al consumidor en virtud de lo dispuesto en el art 23 de la Ley 19496.

Analiza detalladamente los arts 12 y 23 de la ley 19496 que en su opinión fueron infringidas por la denunciada y solicita se le aplique el máximo de las multas señaladas en la Ley del Consumidor, con costas.

3.-Que la notificación de la denuncia rola a fs 37 de autos.

4.- Que, a fs. 38 y siguientes consta realización de la audiencia de comparendo. A la diligencia asisten ambas partes representadas por sus Abogados.

5.- Que, el Abogado de la denunciada contesta mediante minuta que se agrega a los autos a partir de la fs 41. Solicita el rechazo de la denuncia en todas sus partes.

6.- Que, la Abogado de la denunciada en su contestación expone que la actora ha fundamentado su denuncia en el supuesto hecho de que su representada no ha respetado los términos del contrato, las imputaciones efectuadas carecen de sustento real. Manifiesta que su representada recepcionó el requerimiento de la consumidora Lorena Rosales Benavides y que inmediatamente de efectuada la entrega de las piezas coleccionada por la consumidora se iniciaron las gestiones por parte de los ejecutivos de la denunciada para dar pronta solución al requerimiento en cuestión. Con fecha 26 de junio 2014 la empresa El mercurio emito un vale vista a nombre de la consumidora por la suma de \$ 367.320 y el día 30 de junio se celebró un finiquito entre su representada y doña Lorena Rosales Benavides, se le entrega un vale vista el que recibió a su entera conformidad y satisfacción. No obstante esto, días posteriores a la convección, con fecha 4 de julio 2014 Sernac ingresa un reclamo administrativo por un supuesto hecho infraccional, tema que ya había sido resuelto por los involucrados. Sostiene que al momento de representarse la denuncia infraccional no existía incumplimiento alguno por parte de su representada que ocasiona algún tipo de perjuicio o menoscabo a la consumidora, ya que las partes con fecha 30 de junio 2014, libre y espontáneamente ya había solucionado. Agrega no ser efectiva la afirmación de que su representada no se hiciese cargo del reclamo efectuado por la consumidora y no diese solución a este, ya que como se ha señalado las parte haciendo uso de la autonomía de la voluntad acordaron una solución que de forma satisfactoria resarció todo eventual daño o perjuicio que se hubiese ocasionado a la señora Lorena Rosales. Manifiesta que el espíritu de nuestra legislación apunta a que sean las partes las llamadas inicialmente a solucionar sus conflictos y que la ley 19496, en su art 58 letra f) recoge este principio, y a su vez reconoce el efecto liberador de la transacción extrajudicial y dispone expresamente que una vez cumplida sus estipulaciones, se extinguirá la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad contravencional del proveedor.

7.- Que, la actora a fin de acreditar los hechos expuestos en su denuncia rinde documental ratificando los documentos acompañados en la denuncia y que rolan entre la fs 8 y la 33. Acompaña en la audiencia de comparendo, con citación los documentos que singulariza a fs 38, números 1 y 2.

8.-Que, la parte querellada en apoyo de sus dichos rinde prueba documental acompañado bajo apercibimiento del art 346 N° 3 C.P.C. Finiquito de fecha 30 de junio celebrado entre la empresa El Mercurio y doña Lorena Rosales Benavides y acompaña, con citación los documentos que detalla a fs 39.

9.- Que, examinados los antecedentes aportados por la denunciante, de conformidad con el Art. 14 de la Ley N° 18.287, resulta imposible para ésta sentenciadora, desde la lógica y el buen entendimiento, establecer la efectiva concurrencia de una conducta contravencional por parte de la denunciada, que sea la causa principal y directa de la acción impetrada en autos; de consiguiente cobra aquí indiscutible vigencia el enunciado judicial de que nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido, por los medios de prueba legal, la plena convicción de que realmente se haya



cometido un hecho punible y que en él le ha correspondido una participación culpable y penada por la Ley. En consecuencia no se acogerá la denuncia interpuesta en estos autos.

**Y VISTOS:** Además lo dispuesto en los arts 1, 13 y demás pertinentes de la ley 15.231; arts 1, 3, 7, 8, 10, 11, 14 y 17 de la Ley N° 18.287 se declara: 1.- Que, **no ha lugar**, a la denuncia interpuesta en contra de la **EMPRESA EL MERCURIO SOCIEDAD ANONIMA PERIODISTICA**, representada por su asistente comercial doña Nicole Hidalgo Ríos, ambos con domicilio en calle Aldunate N° 756, Temuco, ello conforme a lo expresado en el considerando décimo segundo de esta sentencia. 2.- Que no se condena en costas por considerar el Tribunal que existieron motivos plausibles para litigar.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE, EN SU OPORTUNIDAD:  
ROL N° 111.144-W**

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



25/1/16  
Caudío  
Dolcino

Servicio Nacional del Consumidor	
Región de la Araucanía	
Recibido el	22 ENE. 2016
Ingresado Bajo N°	
Trámite	
Firma	