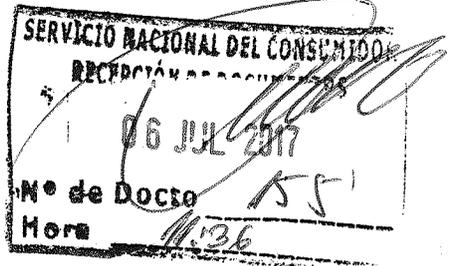


I. Municipalidad de Arica  
Primer Juzgado de Policía Local



**Causa Rol n° 531-eg**

**Arica, a seis de julio de dos mil dieciséis.**

**VISTO:**

Se ha iniciado esta causa por una Querrela Infraccional Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos al Consumidor presentada por Yasna Zepeda Lay C.I. N°14.486.014-4, Abogada del Servicio del Consumidor de Arica y Parinacota, ambos domiciliados en calle Baquedano n° 343, Arica, contra de Cencosud Retail S.A., nombre de fantasía "Tiendas Paris" Rut: 81.201.000-K, representado legalmente por doña Marcela Cerda Sánchez, ambos domiciliados en calle 21 de mayo n°501, ciudad de Arica, por supuesta infracción a los artículos 3° inciso primero letra a) y b), 4°, 20°, 21° y 23° de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor que corre a fojas 1 y siguientes conforme a los hechos más adelante indicados; Diversos documentos probatorios rolantes a fojas 8 a 17; escrito de contestación a fojas 31 a 36; Acta de Audiencia de Conciliación, Contestación y Prueba de fojas 37 a 38; Resolución que ordena autos para fallo a fojas 39 y demás antecedentes producidos.

**CONSIDERANDO**

**EN CUANTO A LOS HECHOS Y EL DERECHO**

**PRIMERO.** Que, a fojas 1 corre Denuncia Infraccional Ley 19.496, presentada por Yasna Zepeda Lay en su calidad de Abogada del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota SERNAC, en contra de Cencosud Retail S.A, por supuesta infracción a la Ley del Consumidor n° 19.496, señalando que: En cumplimiento del mandato legal de SERNAC consagrado en el artículo 58 inciso primero y siguientes de la Ley del Consumidor, a través de doña Rosa Cortes en su calidad de Ministro de Fe concurrió el 30 de diciembre de 2016 a las dependencias de la denunciada, ubicadas en calle 21 de Mayo n°501, de Arica, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas sobre información de los derechos que emanan del ejercicio de la garantía legal de los bienes que comercializa la denunciada y que dirige al público. La denunciante señala en su presentación que la parte denunciada restringe el ejercicio de la garantía legal estableciendo como único instrumento para su ejercicio la presentación de la boleta, infringiendo con ello los artículos 3° inciso primero letras a) y b), 4°, 20°, 21° y 23° de la ley 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor.

**SEGUNDO.** Que, de fojas 31 a 36 la parte denunciada Cencosud Retail S.A en lo principal del escrito contesta la denuncia Infraccional de fojas 1 y siguientes señalando que ha dado cumplimiento a las normas que regulan las relaciones con los particulares, en especial a las que se refieren a la garantía legal señalada en la Ley n° 19.496, la denunciante interpreta erróneamente los artículos 20 y 21 de la ley n°19.496, debido que es natural y obvio que para ejercer los derechos el consumidor debe acreditar la relación de consumo con el proveedor, por lo que es absurdo pretender que por el hecho que el proveedor exija la boleta al consumidor para determinar la relación de consumo, este haya infringido en algún modo la normativa. Que el denunciado señala que el Servicio Nacional del Consumidor tiene falta de legitimidad activa ya que carece de mandato legal para actuar en proceso en atención al interés en que funda su accionar de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la ley de Protección a los Derechos del Consumidor, además señala esta parte que no existe infracción a los artículos 19, 20, 21 y 23 de la Ley n° 19.496 en los que Sernac fundamenta su denuncia ya que las alegaciones formuladas por la actora de autos carecen de todo fundamento jurídico y no pueden ser sino rechazadas en todas sus partes con expresa condenación en costas.

**TERCERO.** Que, de fojas 37 a 38, corre audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la comparecencia de la parte denunciante SERNAC representado legalmente por la Abogada Yasna Zepeda Lay y Leonel Beyzaga Quiñones Postulante de la Corporación de Asistencia Judicial de Arica y con la comparecencia de la parte denunciada Cencosud Retail S.A., persona jurídica de su denominación, Representada por el Abogado Oscar Toro Montes de Oca.

**La parte denunciante** de SERNAC ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional de fojas 1 a 7 presentada con fecha 11 de Mayo de 2017, solicitando se tenga como parte integrante del comparendo.

**La parte denunciada** Cencosud Retail S.A., contesta por escrito la denuncia de autos solicitando se tenga como parte integrante del expediente y en definitiva de declare que no se hace lugar a ella con expresa condenación en costas.

**Que llamadas las partes a una conciliación esta no se produjo.**

**A fin de probar los hechos denunciados la parte denunciante de SERNAC rindió la siguiente prueba testifical:**

**Testifical** de Rosa de Lourdes Cortez a fojas 37 "si efectivamente en mi calidad de ministro de fe visite las dependencias de la tienda Paris ubicada en 21 de mayo n°501 de Arica, esto fue el día 30 de diciembre a las 16:00 horas, me entreviste con la señora Marcela García encargada de tienda a quien le informe que me encontraba allí constatando posibles infracciones a la ley del consumidor".

Contrainterrogada la testigo para que señale en qué departamento de la tienda Paris específicamente se realiza la fiscalización, contesto "al departamento de zapatos mujer, electrónica y de celulares".

Preguntada sobre el punto 2 la testigo señaló "que me encontraba en la tienda constatando posibles infracciones referidas al ejercicio de la garantía y en este sentido es que la señorita García indico que la única restricción que tenía el consumidor (a), para el ejercicio de la garantía es la presentación de la boleta de compra", preguntada la testigo si doña Marcela García Garay entrego una información veraz y oportuna respecto al ejercicio de la garantía legal, señala "no, ya que ella restringió el ejercicio de la garantía legal a la presentación de la boleta de compra cuando la ley no lo indica así".

Contrainterrogada la testigo para que señale si se entrevista con alguien más aparte de la señorita Marcela García Garay, señala "no, solo con ella", para que aclare la testigo a que se refiere cuando señala cualquier documento que acredite la compra y cuales serian estos "la ley no indica un documento en particular, se refiere a cualquier documento que acredite la compra y no lo restringe solo a la boleta de compra".

**La parte denunciada de Cencosud Retail S.A., no rindió prueba testifical.**

**CUARTO.** Que, a fin de probar sus dichos la parte **denunciante** acompaña con citación los siguientes documentos:

- Acta Ministro de fe suscrita por doña Rosa Cortes Contreras, de fecha 30 de Diciembre de 2016, a fojas 8 a 10.
- Acta Ministro de fe suscrita por doña Rosa Cortes Contreras, de fecha 30 de Diciembre de 2016, a fojas 11 a 13.
- Acta Ministro de fe suscrita por doña Rosa Cortes Contreras, de fecha 30 de Diciembre de 2016, a fojas 14 a 16.
- Constancia de visita de fecha 30 de Diciembre de 2016, suscrita por Rosa Cortes Contreras a fojas 17.

**La parte denunciada de Cencosud Retail S.A., no rindió prueba documental.**

**QUINTO.** Que, este sentenciador en atención a la prueba producida y analizada en juicio, apreciada conforme a las reglas de la sana crítica consideradas en el artículo 14 de la ley 18.287, tiene por establecido que la señora Rosa Cortes se presentó el día 30 de Diciembre de 2016 en su calidad de Ministro de Fe, en las dependencias de la denunciada Cencosud Retail S.A., nombre de fantasía "Tiendas Paris", según constancia de visita que corre a fojas 17, que dicha visita constituye el ejercicio de la Facultad del Servicio del Consumidor en el cumplimiento del mandato legal que le impone el artículo 58 de la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor, el Tribunal atendida la calidad que inviste Rosa Cortes Contreras como representante del Servicio Nacional del Consumidor y testigo de esta causa, tiene por establecido la efectividad de los hechos

denunciados esto es; que la denunciada restringe el ejercicio de la garantía legal, estableciendo como único instrumento para su ejercicio la presentación de la boleta, sin informar al consumidor que existen otros instrumentos para acreditar la compra de un bien adquirido en la tienda, supeditando el ejercicio del derecho a la garantía legal como único documento valido la presentación de una boleta de compra. Concluyendo, la conducta del denunciado ha significado una infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en su artículo 3º inciso primero letra a) y b), 4, 20 y 23, puesto que este no logro desacreditar la denuncia realizada por SERNAC en juicio y así lo dirá en definitiva.

**DECLARO:**

**EN CUANTO A LA ACCION CONTRAVENCIONAL.**

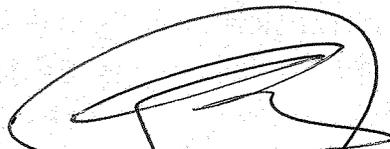
Se acoge la acción contravencional deducida por Yasna Zepeda Lay, C.I. n° 14.486.014-4, Abogada representante del Servicio del Consumidor de Arica y Parinacota, ambos con domicilio en calle Baquedano n° 343, Arica, en contra de Cencosud Retail S.A., nombre de fantasía "Tiendas Paris" Rut: 81.201.000-K, representado legalmente por doña Marcela Cerda Sánchez, ambos domiciliados en calle 21 de Mayo n°501, ciudad de Arica y condena a la parte denunciada a la multa equivalente a **5 U.T.M.**, conforme lo indica el artículo 24 de la Ley 19.496, por infringir los Art. 3º inciso primero letra a) y b), en concordancia con los artículos 20 y 23 de la Ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

La multa deberá ser pagada dentro del quinto día de notificada la presente sentencia.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

**Sentencia pronunciada por don GABRIEL AHUMADA MUÑOZ, Juez Titular del Primer Juzgado Policía Local Arica y autorizado por doña CLAUDIA VALENZUELA CARBONE, Secretaria Titular.**

**Es copia fiel de su original.**

  
RAUL IBAÑEZ VERDUGO  
RECEPTOR JUDICIAL  
05 JUL. 2017

  
Secretaria Abogada