

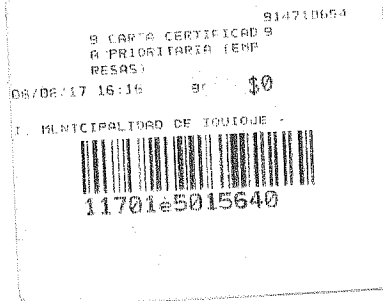
Velaz



NOTIFICACION DE RESOLUCION

NOMBRE : MARLENE PERALTA AGUILERA  
DOMICILIO : BAQUEDANO n° 1093 dpto block IQUIQUE  
MATERIA : LEY 19496  
PPU :  
CAUSA ROL : 13169 - L

SERNAC REGIÓN TARAPACÁ  
OFICINA DE PARTES  
Fecha: 14 / 08 / 17  
Folio: 137 Línea: 525  
Obs.: MPA



I.- En mérito a la facultad que me confiere al Art. 18 de la Ley N° 18.287, notifico a UD. que con fecha 07 de Agosto de 2017 en la causa Rol N° 13169 por LEY 19496 se ha dictado la siguiente Resolución: CUMPLASE.

Notifíquese.



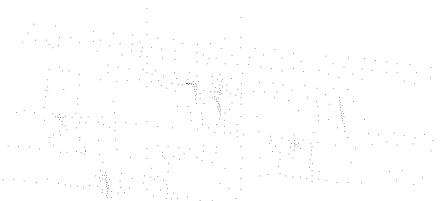
“POR EL JUEZ”

EDDUARDO VELIZ SOTO  
SECRETARIO (S)

C.C. EXPEDIENTE

SECRET

CONFIDENTIAL



CONFIDENTIAL

CONFIDENTIAL

CONFIDENTIAL

CONFIDENTIAL

CONFIDENTIAL

CONFIDENTIAL

CONFIDENTIAL

SECRET  
09 AGO 2017  
COMARTEL 7  
COP 01A

**IQUIQUE**, veintiocho de julio de dos mil diecisiete.

**VISTO:**

Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **SE CONFIRMA** la sentencia definitiva de veintiocho de marzo de dos mil diecisiete, escrita de fojas 59 a 60 vuelta de estos autos.

Acordada con el voto en contra de la Ministra Suplente Sra. Ríos quien estuvo por revocar la sentencia en alzada por estimar que los hechos denunciados y la infracción, efectivamente constatada por el Sr. Juez A quo, otorgan la legitimidad activa al Sernac, en representación del interés general de los consumidores.

Regístrese y devuélvase.

**Rol I. Corte N° 35-2017 (Policía Local).**

RAFAEL FRANCISCO CORVALAN  
PAZOLS  
Ministro  
Fecha: 28/07/2017 13:29:29

JUANA ROSA RIOS MEZA  
Ministro(S)  
Fecha: 28/07/2017 15:18:37

JORGE ERNESTO ARAYA LEYTON  
Fiscal  
Fecha: 28/07/2017 13:29:29



BJXBYXPY

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Iquique integrada por Ministro Rafael Francisco Corvalan P., Ministra Suplente Juana Rosa Rios M. y Fiscal Judicial Jorge Ernesto Araya L. Iquique, veintiocho de julio de dos mil diecisiete.

En Iquique, a veintiocho de julio de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



BJXBYXPY

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa. Durante el período del 14 de mayo de 2017 al 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y Antártica Chilena sumar 1 hora. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas.

DON (DONA):  
MARLENE I. PERALTA AGUILERA  
BAQUEDANO N° 1093, IQUIQUE

En el expediente Rol No. 13.169 - L, de este Tercer  
Juzgado de Policía Local de Iquique, por LEY DEL CONSUMIDOR  
se ha ordenado de notificar a Ud., lo siguiente:

30/5. > vence plazo

ROL N° 13169-L

SERNAC REGIÓN TARAPACÁ  
OFICINA DE PARTES  
Fecha: 24 / 05 / 2017  
Folio: 86 Línea: 399  
Obs.: MPA

Iquique, a veintiocho días del mes de marzo del año dos diecisiete.

#### VISTOS

A fojas 1 y siguientes, rola denuncia infraccional, interpuesta por don José Luis Aguilera Pacheco, cedula de identidad N° 14.068.112-1, Ingeniero Civil Industrial, Director Regional de la región de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en la ciudad de Iquique, calle Baquedano N° 1093, en contra de proveedor COMERCIAL ECCSA S.A., Rol Único Tributario N° 83.382.700-6, representada por doña Viviana Lorena Bravo Díaz, cedula de identidad N° 12.611.922-4, Gerente de Tienda, ambos con domicilio en Iquique, calle Vivar N° 550, por infracción a la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

El denunciante en el ejercicio de las facultades y obligaciones que le impone el artículo 58 inciso primero de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los consumidores, ha interpuesto acción infraccional en contra de la sociedad denunciada a raíz del reclamo administrativo N° R2016A1213199 de fecha 16 de diciembre de 2016, presentado por don Manuel Núñez, cedula nacional de identidad N° 16.636.076-5, domiciliado en Iquique, avenida Arturo Prat N° 353 Dep. 601, en contra Tienda Ripley Iquique, producto de los siguiente hechos, que importaría infracciones a la normativa de la legislación que regula los derechos de los consumidores.

El denunciante admirativo, el día 10 de diciembre de 2016, concurrió a adquirir velas en la Tienda Ripley de Iquique, en la góndola aparece como promoción todas la velas Ripley Home 3x2, al momento de cancelar los productos, se entera que un solo un tipo de velas esta en oferta y no las que estaba adquiriendo, como necesitaba los productos pagó el valor que le asignaron, conversó con la supervisora del área de la tienda y le manifestó que las velas en promoción eran de cera, pero las que adquirió también eran de cera, pero con sistema de encendido LED, por lo que no correspondía ser parte de la promoción razón por lo que solicito hablar con un superior, el subgerente don Jonathan Soudre, respaldó la versión de la supervisora, ante ello interpone reclamo ante el Servicio nacional del consumidor, solicitando respetar la publicidad de la promoción y dejar sin efecto el cobro del producto de menor valor

Por lo expuesto precedentemente, el actor, en la representación que inviste y acorde a la facultad que le confiere el inciso primero del artículo 58 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, presenta denuncia infraccional y solicita tenerla por interpuesta en contra de sociedad Comercial Eccsa S.A., acogerla, y en definitiva condenarla a pagar 50 UTM, es decir el máximo de la multa señalada en el artículo 24 del referido cuerpo legal, por cada una de las infracciones denunciadas, esto es, los artículos 1° número 3; 3° inciso primero letra b); 23° inciso primero, 28° letra c) y d); y 35° inciso primero de la Ley N° 19.496.

A fojas 7 a 25, documentos acompañados por denunciante a su presentación.

A fojas 30, rola declaración de don José Luis Aguilera Pacheco, quien interrogado legalmente expone que en su calidad de Director Regional de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, ratifica denuncia infraccional de fojas uno y siguientes, a consulta realizada por el Tribunal, no ha presenciado el hecho, solo el reclamo administrativo presentado por el consumidor, y que de las veces que ha presenciado o no las situaciones que ha declarado en su libelo presentado, en ninguna, la mayoría la Dirección Regional de Trapacé, toma conocimiento mediante reclamos que realizan los consumidores, y que en cuanto a la cantidad no tiene esa información.



A fojas 31, rola declaración de don Jonathan Andrés Soudre Oliva, quien interrogado legalmente expone que en su calidad de representante legal de la tienda Ripley Store Limitada, rechaza denuncia, señalando que efectivamente había una promoción de velas de cera marca Ripel Home tres por dos, y en otra góndola había velas Led, de la misma marca, que no estaban en promoción, y no tenían el precio publicado, agrega que personalmente atendió al cliente, quien reconoce que los productos están físicamente separados, pero son de la misma marca, por lo que el cliente exige se les respete la promoción, la cual rechaza.

A fojas 36 y siguientes, Javier Alviña Aravena, abogado, acredita personería y delega poder.

A fojas 43, rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba, con las asistencia de la parte denunciante infraccional representada por la abogado doña Marlene Peralta Aguilera, y de la parte denunciada infraccional representada por don Jonathan Andrés Soudre Oliva y habilitado derecho don Fabricio Guzmán Radulovich.

La parte denunciante infraccional, ratifica denuncia de fojas uno y siguiente, solicita se sirva acogerla en todas sus partes, agregando que el proveedor comercial Eccsa S.A., ha infringido la Ley de Protección al Consumidor y en virtud se condene al pago máximo de las multas contempladas, con costas. La parte denunciada infraccional, representada por su apoderado, contesta por escrito la denuncia interpuesta en contra de su representada, señalando que no existe las infracciones señalada por la denunciante en su libelo, solicita rechazarla con costas, argumentando primero, el maltrato del denunciante a las trabajadoras, insulto al explicar que las velas son de cera u otro elemento con mecha y que el letrero estaba puesto sobre las velas y que la vela led es otro producto, no es vela y es un artefacto electrónico y dicho artefacto no se presentan en el lugar del letrero de la promoción; y, segundo, que no existe infracción a la Ley N° 19.496, la publicidad dice "Todas las Velas", es decir, ese producto y no otro, el producto electrónico Vela Led, no estaba en el estante de la promoción.

El tribunal llama a las partes a conciliación, esta no se produce. Se recibe la causa a prueba fijándose como hecho substancial pertinente y controvertido: Efectividad de los hechos denunciados.

La parte denunciante no rinde prueba testimonial, en cambio la denunciada presenta como testigos a doña Daniel Branda Manginio Araya y Noris María Sarmiento Núñez. En cuanto a la prueba documental, el Servicio Nacional del Consumidor, ratifica los documentos a fojas 7 a 25. La parte denunciada ratifica instrumentos acompañado a fojas 40 a 42. No se solicita diligencias.

A fojas 46, rola decreto que cita a las partes oír sentencia.

#### CONSIDERANDO

**Primero:** Que, le ha correspondido a esta Judicatura determinar, en primer término, la procedencia de la acción interpuesta por el actor, como asimismo la existencia de las infracciones incurridas por la sociedad Comercial Eccsa S.A.

**Segundo:** Que cabe consignar, que la promoción de velas Ripley Home 3x2, se halla comprendido dentro de la información básica que el proveedor debe suministrar al público consumidor, por medios que ilustren acerca de sus características y atributos, a objeto de motivar su adquisición, lo que la sociedad Comercial Eccsa S.A., no cumple con la normativa legal vigente, lo hace imperfecta en lo que dice relación con los deberes de información, publicidad y promoción, según cartel, que señala "Todas la velas, Ripley Home, 3x2", en la parte inferior, en letra de menor tamaño, incluye Gratis el Item de menor valor sobre precio normal (sin Ofertas), No acumulable con otras promociones u ofertas con tarjetas Ripley, información que contenida en el mensaje resulta contradictoria.



**Tercero:** Así las cosas, cabe puntualizar si el Servicio Nacional del Consumidor, no tiene facultad para iniciar acción contravencional, acorde a lo dispuesto en inciso primero de la letra g) del artículo 58, de la Ley N° 19.496, a partir de un hecho singular o determinado que tomó conocimiento con ocasión de un reclamo administrativo formulado por un determinado consumidor a raíz de un caso sufrido.

El inciso primero del a letra g), del artículo 58, de la Ley N° 19.496, otorga al Servicio Nacional del Consumidor, la facultad para iniciar acciones o hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores ante los Juzgados de Policía Local, dado que el servicio, por expresa disposición del artículo 51 del cuerpo legal en comento, puede interponer acciones que trasgreden los intereses colectivos o difusos, ante la sede pertinente, que no es otra que los Juzgados civiles.

Por su parte, los incisos 5° y 6° del artículo 50 de la Ley N° 19.496, definen las acciones, que tienen por objeto tutelar el interés colectivo, como aquellas que "se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual"; en tanto las acciones, que tienen por objeto tutelar el interés difuso, como las que "se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos".

En cuanto al interés general, si bien es cierto que el legislador no definió lo que se debe entender como tal, pero se encuentra insinuado en el artículo 58°, de la Ley tantas veces expresada, por lo que su concepto se encuentra elaborado a través de doctrina emanada de nuestros tribunales superiores de Justicia, como aquel "que protege a la sociedad toda", por lo que su tutela obedece a bienes jurídicos de orden público que trasciende los intereses individuales, por concernir a la sociedad toda.

Por lo razonado se concluye que la acción derivada de un interés general es de carácter excepcional, por lo que no se puede derivar o extrapolar una infracción singular, que le acaece a un individuo en particular, a una de interés general, por muy frecuente que resulte ser la primera.

**Cuarto:** en el caso de autos, al haberse iniciado el conocimiento por denuncia administrativa de un particular a raíz de un eventual perjuicio sufrido en un acto de consumo, mal pudo el Servicio nacional del consumidor haber realizado una denuncia por interés general, al no cumplir con ninguno de los elementos que hagan viable la acción incoada. Por lo que de aceptarse la hipótesis del actor se vulnerarían claros principios propios de un estado de cercho, como es el de no atribuirse, ni aún a pretexto de circunstancias extraordinarias, más derechos que los que expresamente se les haya conferido por la constitución o las leyes.

**Quinto:** De lo expuesto en los acápites anteriores, se hace necesario determinar la competencia del tribunal que le corresponderá conocer las diversas acciones contempladas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los consumidores, dado a que el legislador entregó distintas competencias a las acciones o conductas que afecten el ejercicio de los derechos protegidos, por esta normativa.

En efecto, el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores. Serán de interés individual aquellas acciones que se incoan exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado; y, son de interés colectivo aquellas acciones que se promueven en defensa de los derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por vínculo contractual.

De allí es la importancia de determinar la pretensión tenida a la vista para dilucidar el ente

jurisdiccional al protector.



*¿cuáles acciones?*

Para lo anterior es necesario tener a la vista lo prevenido en el artículo 50 A, de la Ley N° 19.496, que dispone, como regla general, que a los jueces de policía local les corresponde conocer de todas las acciones que emanan del cuerpo normativo del ramo. A su vez, en su inciso tercero, excluye a los referidos juzgados del conocimiento de las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis de la ley N° 19.496 o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B, de la ley señalada al entregar el conocimiento de estos asuntos a los tribunales ordinarios de justicia.

**Sexto:** De los antecedentes acompañados, el accionar del Servicio Nacional del Consumidor, en estos autos, se extralimitó en las facultades que le otorga el artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los consumidores, al pretender ejercer una acción protectora de carácter general a través de un hecho infraccional individual, extendiendo su interpretación de una manera diversa al dado por legislador.

Y visto además, lo dispuesto en los artículo 50, y 50 A de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los consumidores; Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, y, Ley N° 18287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

RESUELVO:

A.- **Rechácese** la denuncia infraccional efectuadas por don José Luis Aguilera Pacheco, chileno, casado, ingeniero industrial, Director Regional de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, cedula de identidad nacional y rol único tributario N° 14.068.112-1, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en Iquique, calle Baquedano N° 1093, en contra de sociedad Comercial Eccsa S.A., representado por don Andrés Roccatagliata Orsini, chileno, soltero, ingeniero comercial, cedula de identidad N° 8.521.864-6 y don Alejandro Fridman Pirozansky, chileno, casado, ingeniero comercial, cedula de identidad N° 4.438.651-8, todos domiciliados en calle vivar N° 550, de esta ciudad.

B.- Absuélvase a la sociedad Comercial Eccsa S.A., representada por don Andrés Roccatagliata Orsini y don Alejandro Fridman Pirozansky, ambos ya individualizados de la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, formulada por don José Luis Aguilera Pacheco, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, región Tarapacá, ambos debidamente identificados.

C. No se condena a la denunciante por haber tenido plausible para accionar.

D.- Remítase copia autorizada de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez que se encuentre ejecutoriada.

E.- Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique don Ricardo de la Barra Fuenzalida, y autorizada por la Sra. Secretario Abogado doña Jessie A. Giaconi Silva.-



22 MAY 2017  
Iquique, de del 20  
CERTIFICO: Que la presente es copia fiel del original que he tenido a la vista, Doy Fé

RECEPTOR

Notificado con fecha: 24 MAY 2017  
a las 11:23 horas

Juan A. Saavedra  
Receptor