

Jose Luis Pacheco Peredo

Boquedaano 1093

Iquique

Iquique, a cuatro de julio del año dos mil diecisiete.

Causa Rol N° 3657-E

En el expediente Rol N°
Cencosud Retail S.A.

VISTOS:

A fojas 01 y siguientes, rola denuncia infraccional por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores deducida por don JOSE LUIS AGUILERA PACHECO, ingeniero civil industrial, en representación de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC, con arreglo a lo prescrito en el artículo 58 letra g), 59 bis y demás normas pertinentes de la Ley 19.496, en contra del proveedor ALMACENES PARÍS, cuya razón social es CENCOSUD RETAIL S.A., Rut: 81.201.000-K, representado para efectos del artículo 50 letra C inciso final y 50 letra D ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, don CARLOS EDUARDO FIGUEROA BARRIOS, cédula de identidad N°15.925.509-3, gerente de ventas, o quien subrogue o represente, todos domiciliados para estos efectos en calle Tarapacá N°465-495 de Iquique. De acuerdo a los siguientes antecedentes de hecho y derecho: la denunciante expone que en el ejercicio de las facultades y la obligación que le impone el artículo 58 inciso primero de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por medio del reclamo administrativo N°R2016W1227091, de fecha 23 de diciembre del 2016, interpuesto por don ANDRES OSVALDO VELASQUEZ COLLAO, cédula de identidad N°16.591.486-4, domiciliado en Pedro Prado N°3641, Villa Gabriela Mistral de Iquique, contra el proveedor ALMACENES PARÍS, tomó conocimiento la existencia de irregularidades constitutivas de infracción, a la Ley del ramo, en el giro de la empresa denunciada, los hechos reclamados dan cuenta que el día 23 de diciembre de 2016, siendo las 11:22 horas, en la página web de la tienda www.paris.cl, se publica el producto "SMARTPHONE HUAWI P9 LITE", al precio \$79.990.-, y al acceder e intentar adquirir el producto el bien a ese valor se informó un segundo y nuevo precio, el \$179.990, en definitiva se reclama por la diferencia de precios], en marco de la gestión administrativa llevada a cabo por el Servicio Nacional del Consumidor, el proveedor rechazó la disconformidad, agotándose la instancia voluntaria, sin que se haya logrado promover un efectivo entendimiento; así las cosas, y si bien se trata de un reclamo de un afectado, a

SERNAC REGIÓN TARAPACA
OFICINA DE PARTES
Fecha: 06/12/2017
Folio: 196
Linea: 751
Obs.: HPA

juicio del Servicio, la conducta, constituida por el incumplimiento de la promesa publicitaria u ofrecimiento público del precio del producto, conculca derechos básicos e irrenunciables de los consumidores, tales como la libre elección de bien o servicio y del obtener una información veraz y oportuna, como fundamentos de Derecho señala que los hechos constituyen infracciones a la los artículos 1 número 3, 3 inciso primero letras a) y b), 23 inciso primero, 28 letras c) y d), 32, 33 inciso primero y 50 A de la Ley 19.496, estas normas contemplan el derecho a la información en dos grandes aspectos: oportunidad y veracidad, en el presente caso la información no es en caso alguno, veraz, por la razón que la promesa publicitaria u ofrecimiento público que se dirigió al público consumidor, en relación al precio, resultó confusa e incluso errada, pues dos equipos singularizados como SMARTPHONE HUAWI P9 LITE registran los precios "179.000.-" y "\$79.000", vale decir respecto el mismo producto cuyas características e individualización serían las mismas, conforme lo que informó, publicitó y exhibió el propio anunciante, se exhibieron y publicitaron con valores distintos, resultando el mensaje publicitario contradictorio e induce a error o engaño en el precio, vulnerando los artículos 28 letras c) en relación al artículo 33 de la Ley 19.496, sin perjuicio además de vulnerar los derechos de los consumidores de la libre elección del bien o servicio, y el de obtener una información veraz y oportuna, impidiendo que los consumidores basados en una promesa publicitaria comparen y/o coticen ofertas, promociones y/o descuentos que pudiesen ser más convenientes; la conducta reclamada revela un actuar reñido con la profesionalidad, diligencia, o estándar de conducta que impone el artículo 23 inciso primero de la Ley 19.946, agrega que a juicio del SERNAC las normas sobre Protección de los Derechos del Consumidor son de responsabilidad objetiva, por lo que no requieren dolo ni culpa en la conducta del infractor, solo basta el hecho constitutivo de ella para que se configure la infracción, indica que el Servicio interpone la denuncia infraccional en atención a que claramente se ve vulnerado el interés general de los consumidores, como lo ha señalado la jurisprudencia, y advierte la denunciante que la sanción a las normas infringidas se encuentran establecidas en el artículo 24 inciso 1 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

A fojas 08, rola copia simple de Resolución Toma de Razón 405/147/2016.



A fojas 10, rola copia simple de Resolución N°197, de fecha 18 de diciembre de 2013 del Servicio Nacional de Consumidor.

A fojas 16, rola carta envía por Sernac a Cencosud Retail S.A., respecto reclamo administrativo N°R2016W1227081.

A fojas 17, copia de reclamo administrativo N°R2016W1227081, presentado por don Andrés Osvaldo Velásquez Collao, de fecha 23/12/2016.

A fojas 18 y 19, rolan dos documentos simples impresos de capturas de pantallas.

A fojas 20, rola documento el cual contienen respuesta de Gerencia Clientes Paris a Sernac, relación a reclamo administrativo N°R2016W1227081.

A fojas 21, rola documento dirigido a Sernac en relación reclamo administrativo N°R2016W1227081.

A fojas 29, rola escrito de declaración indagatoria de la parte denunciada.

A fojas 31, comparece don José Aguilera Pacheco, quien exhortada a decir verdad expone que en su calidad de Director Regional, región de Tarapacá de Servicio Nacional del Consumidor viene en Ratificar denuncia de fojas 1 y siguientes.

A fojas 33, rola Audiencia de Comparendo de Estilo con la asistencia de la parte denunciante SERNAC, representada por su abogado doña Marlene Peralta Aguilera y de la parte denunciada CENCOSUD RETAIL S.A., representada por su apoderado, abogado, don Francisco Calderón Barbas. La parte de denunciante ratifica denuncia infraccional en todas sus partes, la parte denunciada viene en contestar por escrito denuncia infraccional solicitando que se tenga como parte integrante del presente comparendo. **PRUEBA:** Se recibe la causa a prueba y se fija como punto sustancial, pertinente y controvertido "*Efectividad del hecho denunciado*". **PRUEBA TESTIMONIAL:** No se rinde; **PRUEBA DOCUMENTAL:** La parte denunciante ratifica los documentos acompañados anteriormente en autos; la parte denunciada viene ratificar documentos acompañados en el otrosí de la contestación; **DILIGENCIAS:** No son solicitadas.

A fojas 34, rola escrito de contestación de denuncia infraccional de autos.

A fojas 38, rolan dos documentos de capturas de pantalla de la página web de la denunciada.

04 DIC. 2012
CERTIFICADO: que lo presente es copia
fidel del original que he levantado a la vista

A fojas 41, rola que Tribunal provee que conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 18.287, causa en estado de fallo.

CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, a esta Magistratura le ha correspondido conocer de la denuncia infraccional deducida por don JOSE LUIS AGUILERA PACHECO, en representación de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC, con arreglo a lo prescrito en el artículo 58 letra g), 59 bis y demás normas pertinentes de la Ley 19.496, en contra del proveedor ALMACENES PARÍS, cuya razón social es CENCOSUD RETAIL S.A., Rut: 81.201.000-K, representado por don CARLOS EDUARDO FIGUEROA BARRIOS, ambos domiciliados para estos efectos en calle Tarapacá N°465-495 de Iquique.

SEGUNDO: Que, la denunciante expone que en el ejercicio de las facultades y la obligación que le impone el artículo 58 inciso primero de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por medio del reclamo administrativo N°R2016W1227091, de fecha 23 de diciembre del 2016, interpuesto por don ANDRES OSVALDO VELASQUEZ COLLAO, cédula de identidad N°16.591.486-4, domiciliado en Pedro Prado N°3641, Villa Gabriela Mistral de Iquique, contra el proveedor ALMACENES PARÍS, tomó conocimiento la existencia de irregularidades constitutivas de infracción a la Ley del ramo, en el giro de la empresa denunciada, los hechos reclamados dan cuenta que el día 23 de diciembre de 2016, siendo las 11:22 horas, en la página web de la tienda www.paris.cl, se publicó el producto "SMARTPHONE HUAWI P9 LITE", al precio \$79.990.-, y al acceder e intentar adquirir el producto el bien a ese valor se informó un segundo y nuevo precio, el \$179.990, en definitiva se reclama por la diferencia de precios, en marco de la gestión administrativa llevada a cabo por el Servicio Nacional del Consumidor, el proveedor rechazó la disconformidad, agotándose la instancia voluntaria, sin que se haya logrado promover un efectivo entendimiento; así las cosas, y si bien se trata de un reclamo de un afectado, a juicio del Servicio, la conducta, constituida por el incumplimiento de la promesa publicitaria u ofrecimiento público del precio del producto, conculca derechos básicos e irrenunciables de los consumidores, tales como la libre elección de bien o servicio y del obtener una información veraz y oportuna, como fundamentos de



Derecho señala que los hechos constituyen infracciones a la los artículos 1 número 3, 3 inciso primero letras a) y b), 23 inciso primero, 28 letras c) y d), 32, 33 inciso primero y 50 A de la Ley 19.496, la conducta reclamada revela un actuar reñido con la profesionalidad, diligencia, o estándar de conducta que impone el artículo 23 inciso primero de la Ley 19.946, agrega que a juicio del SERNAC las normas sobre Protección de los Derechos del Consumidor son de responsabilidad objetiva, por lo que no requieren dolo ni culpa en la conducta del infractor, solo basta el hecho constitutivo de ella para que se configure la infracción, indica que el Servicio interpone la denuncia infraccional en atención a que claramente se ve vulnerado el interés general de los consumidores, como lo ha señalado la jurisprudencia, y advierte la denunciante que la sanción a las normas infringidas se encuentran establecidas en el artículo 24 inciso 1 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

TERCERO: Que, la parte denunciada contesto por escrito en Audiencia de Comparendo de Estilo señalando que: I. Niega y total y absolutamente lo señalado por la denunciante, toda vez que los hechos señalados en la denuncia infraccional son improcedentes y contrarios a los hechos hecho acaecidos en la realidad; II. Falta de legitimación activa por parte del Servicio Nacional del Consumidor, pues carece de mandato legal para actuar en el proceso en atención del interés que funda su accionar de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, que la denunciante, Sernac, funda su accionar bajo el amparo de los intereses generales de los consumidores, específicamente en el artículo 58 letra g), a pesar que la norma mencionada es clara en señalar en forma expresa que respecto de las facultades del servicio "hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores"; pues bien la Ley distingue entre interponer una acción, como ocurre en la especie, y hacerse parte que es lo facultado por la Ley 19.496 para actuar el Sernac cuando funda su accionar en los intereses generales de los consumidores, así las cosas tal institución carece de facultad en autos para interponer un acción; III. Descargos: 1. Inexistencia de infracción al artículo 3 letra b) de la Ley 19.496, pues el origen del reclamo presumiblemente a problemas ocurridos en los servidores web de su representada, pero en ningún momento se negó el derecho a fuera respetado el precio del producto; 2. Inexistencia de infracción al artículo 18 de la Ley 19.496, se

reitera que en ningún caso se la denunciada se negó a respetar la diferencia de precios reclamada por la denunciante; 3. Inexistencia de la infracción al artículo 23 de la Ley 19.496; no existe en autos elemento probatorio alguno que permita atribuir a Cencosud Retail S.A., un descuido en las funciones que le son propias, la venta de bienes de consumo.

CUARTO: Que, la parte denunciante acompañó en autos los siguientes medios de prueba: i) Carta envía por Sernac a Cencosud Retail S.A., respecto reclamo administrativo N°R2016W1227081; ii) Copia de reclamo administrativo N°R2016W1227081, presentado por don Andrés Osvaldo Velásquez Collao, de fecha 23/12/2016; iii) Dos documentos simples de capturas de pantallas.

QUINTO: Que, la parte denunciada apporto como antecedentes al proceso dos documentos de capturas de pantalla de la página web de la denunciada.

SEXTO: Que, el Servicio Nacional del Consumidor señala que los fundamentos de Derecho de su denuncia se encuentran en el inciso primero del artículo 58 de la Ley 19.496, Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, el cual establece *"El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor"*.

Por su parte letra g) del artículo mencionado dispone: *"Corresponde especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: g) 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.*

La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales".

SEPTIMO: Que, el interés general de los consumidores señalado en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor no se encuentra definido en dicha norma, pero la Jurisprudencia, Doctrina y la

máximas de las experiencia nos indican que el concepto de interés general de los consumidores engloba a la sociedad toda, considerada como consumidora desde la perspectiva de la Ley 19.496. Además, como se señala en la denuncia de autos las causas en que estén afectadas los intereses generales de los consumidores, deben entenderse aquellas referidas a hechos que afecten efectivamente a un grupo significativo de consumidores o usuarios, en la venta de bienes o prestación de servicios, o bien que, afecten a un número en concreto y en particular a una sola persona, sean susceptibles de afectar a la generalidad de los consumidores o usuarios, todo esto teniendo presente principalmente la frecuencia con que ciertos hechos o actos se presentan o puedan presentarse en la práctica del comercio o relación del consumo determinado.

OCTAVO: Que, teniendo en consideración que el inciso primero del artículo 1.698 del Código Civil el que señala "Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta"

NOVENO: Que, la parte denunciante no rindió prueba alguna respecto de que los hechos denunciados afectaron a un número considerable de personas o que sea una práctica constante y reiterada por parte del denunciado. En este orden de ideas, conforme a los antecedentes allegados a este proceso, estos no permiten colegir a esta sentenciadora que de los hechos expuestos en la denuncia se encuentre afectado el interés general de los consumidores por el contrario se miraría a intereses individuales de los supuestos consumidores perjudicados, considerando especialmente que el reclamo administrativo N°R2016W1227081 presentado por don Andrés Velásquez Collao que hace referencia el Servicio Nacional del Consumidor no fue suscritos por el supuesto afectado y tampoco ha sido ratificado en autos.

DECIMO: Que, por todo lo anteriormente expuesto y los antecedentes de autos, todo ello conforme al artículo 14 de la ley 18.287, y lo dispuesto en la Ley 15.231 de Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, la Ley 18.287 de Procedimientos ante estos mismos tribunales, la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y el Código Civil;

SE RESUELVE:

A) Que, se RECHAZA la denuncia de fojas 1 y siguientes, deducida por don JOSE LUIS AGUILERA PACHECO, en representación del SERVICIO

NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC, Región de Tarapacá, en contra del proveedor ALMACENES PARÍS, cuya razón social es CENCOSUD RETAIL S.A., representada por don CARLOS EDUARDO FIGUEROA BARRIOS, por no haberse acreditado en autos que los hechos denunciados afecten el interés general de los consumidores, de acuerdo al artículo 58 de la Ley 19.946, Ley de Protección al Consumidor.

B) Notifíquese y archívese en su oportunidad.

Sentencia dictada por la Sra. Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña **BLANCA GUERRERO ESPINOZA**.

Autoriza la Sra. Secretaria Abogado del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña **ERIKA BRIONES GALVEZ**.

04 DIC. 2017
CERTIFICO: que la presente es copia
fidel del original que he tenido a la vista

Secretaria

NOTIFICADO CON FECHA
06 de 12 de 2017
a las Hrs.
Receptor

Receptor