FECHA

Nº INGREDO

2 8 JUN 2017

SERNAC - TALCA

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

CURICÓ

SEGUNDO SEGUNDO SEGUNDO SEGUNDO SEGUNDO SEGUNDO POLICÍA DE PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

SEGUNDO SEGUNDO SEGUNDO POLICÍA DE POLICÍA

SEGUNDO SEGUNDO SEGUNDO POLICÍA DE CURICO SEGUNDO POLICÍA

SEGUNDO SEGUNDO SEGUNDO SEGUNDO POLICÍA DE CURICO SEGUNDO POLICÍA

SEGUNDO SEGUNDO SEGUNDO SEGUNDO POLICÍA DE CURICO SEGUNDO POLICÍA DE CURICO

Rol Nº 4675-16 GG.

Curicó, Seis de Junio del año dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, ESTEBAN PÉREZ BURGOS, Director del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR de la Región del Maule, en adelante también SERNAC, RUT Nº 60.702.000-0, y en su representación, ambos con domicilio en calle 4 Oriente Nº 1360 de la ciudad de Talca, en causa sobre infracción a la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante también L.P.C, interpuso denuncia infraccional, en contra de ADIDAS CHILE LIMITADA., Rut Nº 78.744.360-5, con domicilio en Avenida Santa María Nº 6350, de la comuna de Vitacura, Región Metropolitana, representada legalmente por don Elio Fernando Basualdo, ignora Rut, o bien, representada legalmente de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D. ambos de la L.P.C, esto es, presumiéndose que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor.

Funda su denuncia infraccional en los antecedentes de hecho y de derecho que expone, señalando que en cumplimiento del mandato legal de ese Servicio Público, especialmente consagrado en el inciso primero y siguientes del artículo 58 de la L.P.C, es que SERNAC, ha tomado conocimiento de que la denunciada **ADIDAS CHILE LIMITADA**, ha incurrido en infracción a las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, al no dar cumplimiento al contrato celebrado con un consumidor, consistente en la compra de un traje corto de una sola pieza Adidas Stella sport.

Indica que el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con fecha 24 de junio de 2016 recepcionó el reclamo interpuesto por don RODRIGO SALVADOR SEGURA OSORIO, cédula Nacional de Identidad N° 9.981.955-3, domiciliado en Los Arados 201, Loteo Labranza de la ciudad de Curicó, con el número de caso R2016W1039154 en contra de la empresa denunciada, agregando que en dicho reclamo administrativo el consumidor expone lo siguiente "Hace ya un mes el día 29 de Julio realicé una compra online de un traje corto de una sola pieza Adidas Stella sport logo; orden C001511961, el pago y confirmación llegaron el mismo día, pero ha pasado un mes y aun no recibo mi compra. El día jueves 18, en su CALL

CENTER me señalan que el pedido fue devuelto (nunca se comunicó el número el despacho, ni por email ni por la webpage) y me comunicarían el despacho, lo cual aún no sucede. Lo mismo el día 23 de agosto por la webpage solo integran números de procesos/seguimiento (06103952; 06104284; y 06070866, todos sin respuesta) y correos con la frase "PARA ADIDAS TU ERES LO MAS IMPORTANTE" lo que claramente no es así. La dirección de despacho tiene personal las 24 horas, y los 7 días de la semana. Recibimos despachos de Chilexpress constantemente de Adidas, dicen que se envió el paquete y se devolvió pero nunca se me informó el número de envío de Chilexpress. El tiempo de despacho señalado es de 2 a 7 días hábiles y a un mes aún no lo recibo", indicando que con fecha 30 de agosto de 2016 se confiere traslado a la empresa denunciada en la especie ADIDAS CHILE LIMITADA., para que entregue una respuesta al reclamo del consumidor, sin perjuicio de ello, la empresa no responde, cerrando el caso el 04 de octubre de 2016, que en consideración, a que los hechos expuestos constituyen una clara y abierta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y en cumplimiento al mandato legal conferido a este Servicio Público, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 g) de la L.P.C, proceden a poner los antecedentes del caso, para su conocimiento y resolución.

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

0 6 JUN 2017

En cuanto al Derecho, indica que la conducta de la empresa denunciada constituye una evidente infracción a la Ley N° 19.496, y en especial a los artículos 3 literal b), e), Artículo 12 y 23 de la citada ley normas que transcribe, indicando que en cuanto al Artículo 3° letra b) la conducta descrita en los hechos de esta denuncia implica una falta de información hacia el consumidor, toda vez, que no lo informa oportuna y verazmente de como retirar su encomienda, y no cumple con los plazos informados, en cuanto al Artículo 3 letra e), señala que el proveedor de los servicios en este caso ADIDAS CHILE LIMITADA, debe reparar los daños materiales, es decir compensar la totalidad de las pérdidas sufridas por el consumidor, en cuanto al Artículo 12°, el proveedor no respeto los términos, condiciones ni modalidades que se le ofrecieron a la Sr. Segura Osorio; ya que bajo las condiciones contractuales normales el consumidor debería haber recibido el producto comprado.

Señala que estas normas legales antes citadas constituyen una obligación activa para el proveedor de prestaciones de bienes y servicios, quien en su carácter de profesional del giro que desarrolla, no puede menos que conocer la normativa analizada y cumplir a cabalidad los mandatos que la misma le impone, agregando que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en la ley que rige la materia de autos, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características de la que actualmente nos rige; de ahí la importancia que la ley atribuye a la labor de los tribunales de justicia, encargados de

sancionar conductas como la señalada en la presente denuncia, indicando que en la especie, el único que puede poner remedio a la situación que ha dado erigen a la presente causa, restableciendo el equilibrio jurídico dañado, mediante la sanción de la conducta de la empresa denunciada, es el Tribunal.

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

En cuanto a la naturaleza de las normas infringidas, hace presente que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores son de responsabilidad objetiva, lo que significa que no se requiere probar ni dolo ni culpa en la conducta del infractor para acreditar la respectiva infracción, sino que sólo basta el hecho constitutivo de ella, tal como ocurre en la especie, que sólo se requiere la contravención a cualquiera de las disposiciones de la L.P.C, para darse por acreditada la infracción, y consecuencialmente, la responsabilidad.

En cuanto a la naturaleza de la responsabilidad de la denunciada, señala que la naturaleza objetiva de la responsabilidad es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que ella obtiene, lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo, agregando que se trata de una característica consagrada en la misma definición de proveedor que nos otorga la L.P.C, así como el artículo 24° de la L.P.C, que incluye dentro de los criterios de determinación del quantum infraccional, precisamente "...los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor (...)", entendiéndose entonces, según indica, que el proveedor tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa, derivado de las normas de Protección al Consumidor, que encuentra su fundamento en la asimetría existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar un giro comercial determinado.

Indica que, es necesario recordar que la acción infraccional que contempla la L.P.C es de orden público, irrenunciable, e incluso puede ser perseguida de oficio por el Tribunal, por lo que el conocimiento y resolución es de competencia exclusiva y excluyente del Tribunal, porque así expresamente lo dispone la ley, destacando que tan graves conductas de la denunciada, disminuyen la confianza en los consumidores, con los consiguientes perjuicios que ello importa para un país.

En cuanto a las sanciones, indica que se encuentran establecidas en el artículo 24° de la Ley N° 19.496, norma que transcribe, agregando que en mérito de lo dispuesto en las normas descritas, en la especie, solicita se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándoles en cada caso el máximo de la multa. Por lo anterior, y en mérito de lo expuesto, artículos 3 inciso primero letra b), e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, y demás disposiciones legales que resulten pertinentes, solicita tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de ADIDAS CHILE LIMITADA, representada legalmente por don Elio Fernando Basualdo, ya

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL DE L'ACCEPTANO DE L'ACCEPTA

individualizado, por infringir la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derection de los Consumidores, acogerla en todas sus partes, condenando al infractor al máximo de las multas contemplada en el citado cuerpo legal, con expresa y ejemplar condena en costas.

En el Primer Otrosí y en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496 y de los hechos que fundan la presente denuncia, solicita tenerle como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, en el Segundo Otrosí, solicita tener por acompañada copia simple de su personería para representar al SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, la cual consta en la Resolución Exenta N° 0197 de fecha 18 de diciembre de 2013, la que en su numeral 1 delega en los Directores Regionales la facultad de asumir dentro de su ámbito territorial la representación judicial del Servicio en las causas que se promuevan con relación a la Ley 19.496; y copia simple de la Resolución con Toma de Razón N° 088 de fecha 12 de agosto de 2015 que designa en forma definitiva don Esteban Pérez Burgos como Director Regional del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR en la Región del Maule, documentos que rolan de fojas 9 a 17 de autos.

En el Tercer Otrosí, solicita tener por acompañado, con citación, y bajo el apercibimiento legal correspondiente Copia simple de reclamo que, con ocasión de los hechos denunciados, recibió este organismo público, el que corresponde al consumidor Sr. Rodrigo Salvador Segura Osorio, RUT N° 09.981.955-3, caso N° R2016W1039154, documento rolante a **fojas 18 a 35 de autos**.

A fojas 61 de autos, rola acta de comparendo de estilo, el que contó con la comparecencia de ambas partes, donde la denunciante ratificó su denuncia en todas sus partes, solicitando se acoja, determinando la responsabilidad de la denunciada y condenando a la misma en los términos solicitados en su presentación.

La denunciada, contestó la denuncia interpuesta mediante minuta escrita, la que solicitó se tenga como parte integrante de la audiencia, y solicitando el rechazo total de la acción interpuesta con expresa condenación en costas.

En su presentación de **fojas 42 y siguientes**, la representante de la denunciada contestó la denuncia Infraccional deducida en contra de su representado, solicitando el más completo y total rechazo de la denuncia infraccional interpuesta, con expresa condenación en costas, por las consideraciones de hecho y fundamentos de derecho que expone.

En cuanto a los hechos, controvierte todos los hechos que sirven de fundamento para la interposición de la denuncia infraccional deducida en autos, en especial que el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** o en adelante también SERNAC esté legitimado para comparecer en este caso como por el hecho de que por una

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

supuesta negligencia de su representada, el señor Rodrigo Segura no haya recibido el producto solicitado y que ha sido el fundamento de la acción infraccional intentada, agregando que según los dichos del denunciante infraccional, el consumidor Rodrigo Segura interpuso ante el SERNAC un reclamo, el cual resume, señalando que desde ya niega que los hechos relatados por el denunciante hayan ocurrido por un hecho imputable a la falta de diligencia o cuidado de su mandante y por los cuales haya de responder, explicando que en relación a los procedimientos de despacho, estos se encuentran publicados en su página web www.adidas.cl, cuya impresión de pantalla acompañan en el primer otrosí de su presentación, y en el mismo se indica que el plazo de entrega varía entre 2 a 7 días hábiles en ciudades principales.

Señala que esto implica entonces que el pedido sale de sus almacenes en un plazo de 2 a 3 días hábiles a partir de la confirmación del pago, que después su proveedor logístico de aquella época, Chilexpress, realizaba la entrega del pedido en los siguientes 2 a 4 días hábiles, agregando que en dicha página web se establecen claramente todos los términos y condiciones de contratación, entrega y devoluciones, de forma oportuna y veraz, indicando que en el caso particular de autos, el cliente realizó la compra el día 29 de julio de 2016, y según consta de la impresión de pantalla del itinerario de despacho realizado por Chilexpress del número de pedido emitido por nuestra mandante C001511961, el cual acompaña en un otrosí, el producto se le entregó a la citada empresa de transporte el día 4 de agosto de 2016 para que se entregara al señor Segura, es decir, dentro del plazo convenido según los términos y condiciones publicados en su página web.

Señala que sin embargo, y por razones ajenas a la voluntad de Adidas, la entrega resultó fallida producto de un cambio de domicilio del consumidor, tanto así que según los registros de la propia empresa Chilexpress, el día XX de Agosto de 2016 (sic) se procedió a la entrega de la mercadería pero la misma se frustró porque el domicilio indicado no era el del señor Segura, agregando que, ante la entrega fallida en la época convenida, el producto fue devuelto a las bodegas de su mandante Adidas, y una vez que se verificó nuevamente la dirección del consumidor, se despachó correctamente, siendo entregada al destinatario final con fecha 14 de septiembre de 2016 a las 13:41 horas, siendo recibido el producto por don Juan Leyton, quien fue consignado como receptor según consta en impresión de pantalla simple de seguimiento de número de orden de transporte 696329645675.

Indica que su mandante, cumplió en todo momento con las obligaciones convenidas con el consumidor, realizando el despacho dentro del tiempo estipulado, y que, por razones que escapan de su control, la entrega fue fallida, que hubo que realizar una nueva entrega, con todos los costos logísticos que ello lleva aparejado y que fueron asumidos íntegramente por su representada, agregando que, en base a todo lo

anteriormente descrito ha queda probada entonces la total ausencia de culpa de parte de su mandante ADIDAS en todo lo ocurrido.

Señala que, consta de acuerdo a los documentos acompañados y se desprende indudablemente de ellos que la entrega del producto si se realizó con fecha 14 de Septiembre de 2016, por lo que a la fecha de la presentación de esta denuncia el consumidor ya contaba con el producto en su poder y SERNAC no ha exhibido mayores antecedentes en relación a lo que habría ocurrido posterior a la presentación del reclamo, dejando entrever que no se habría hecho un seguimiento acucioso de este caso, indicando que no corresponde imputarle a su mandante infracción alguna de la Ley 19.496, por cuanto esta obró de manera diligente, buscando siempre dar perfecto cumplimiento a las obligaciones contraídas en virtud de la compraventa celebrada electrónicamente con el consumidor Rodrigo Segura, estando siempre llana a realizar todas las acciones tendientes a una entrega rápida y eficiente del producto.

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

En cuanto al derecho, indica la falta de legitimación activa, señalando que el denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR que ha deducido la presente denuncia en virtud de lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, indicando que la citada norma dice relación con el deber del citado servicio de "velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarías relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometen los intereses generales de los consumidores, indicando que, para que el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR pueda actuar en estos autos es imprescindible que exista un interés general de los consumidores que así lo amerite, y que el concepto de interés general carece de definición en la Ley 19.496, razón por la cual la propia Jurisprudencia lo ha definido como aquel que protege a la sociedad toda o lo que se ha venido a conocer como interés colectivo, en contraposición al interés individual, o que exista un proceso iniciado previamente y que el interés general de los consumidores amerite que el SERNAC se haga parte en el mismo.

Indica que en ambas hipótesis, además, no basta con que el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR se limite a señalar que ha comparecido en estos autos por considerar que los intereses generales de los consumidores estarían comprometidos, sino que debe probar por qué estaría el interés general de los consumidores comprometido y cómo ha arribado a aquella conclusión, agregando que ninguna de las hipótesis arriba señaladas se da en el caso de autos ni menos se expresa de qué modo el interés general de los consumidores ha sido vulnerado o se ha visto afectado, agregando que al no existir un procedimiento individual en el que poder hacerse parte, solo queda como único camino que estuviera el interés general comprometido, y, siendo así las cosas, deberá probar esto último, y en caso

de no hacerlo, se deberá necesariamente rechazar la presente de legitimación activa el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

Seguidamente cita Doctrina al efecto, indicando que de esta manera la facultad de interponer una denuncia de SERNAC estaría establecida solamente en relación a la normativa a que se refiere el inciso segundo del artículo 58 letra g) y no en relación al inciso primero, agregando que esta línea de razonamiento ha sido seguida por nuestros tribunales de justicia, llegando a desestimarse denuncia interpuesta por el Sernac, precisamente por no haber existido un proceso previo, al cual el órgano administrativo podría haberse hecho parte, citando jurisprudencia al efecto.

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

0 6 JUN 2017

Señala que adicionalmente, y a pesar de lo que pueda probar el denunciante, cree que en el caso de autos en caso ni modo alguno se ha comprometido el interés general de los consumidores, toda vez que, de acuerdo a los fundamentos de la denuncia planteada, existen razones más que suficientes para aseverar con total seguridad que el obrar de su mandante se ha ajustado a derecho y por lo anterior es que no ha infringido norma alguna que justifique el accionar del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR en su contra, agregando que de entenderse comprometido el interés general en el caso de autos, y extender dicha conclusión a todos los casos en que no se pudiera realizar una entrega por causas ajenas a la voluntad del proveedor, existiría responsabilidad infraccional, esa conclusión conduciría a la imposibilidad del desarrollo del comercio y de las relaciones económicas entre los agentes del mercado, por cuanto los proveedores no se expondrían a prestar sus servicios ni ofrecer sus productos en el entendido de que tuvieran que responder de cada uno de estos errores que son de habitual ocurrencia, indicando que además, ello implicaría la lógica consecuencia de que el incentivo para ofrecer bienes y servicios se reduciría de forma tan drástica que el orden económico funcionaría de una forma completamente diferente, indicando que en consecuencia, consta entonces que el SERVICIO NACIONAL CONSUMIDOR carece de legitimación por las razones expuestas y, por ende, la presente denuncia deberá ser rechazada en todas sus partes.

Como segunda defensa, señala el cumplimiento íntegro de las obligaciones del proveedor, indicando que en el evento incierto que se estime que la denunciante tiene legitimación activa para actuar en estos autos, se debe preguntar si hubo algún supuesto incumplimiento de parte de su mandante de alguna de sus obligaciones como proveedor de un bien, afirmando que no hubo incumplimiento de parte de su mandante de sus obligaciones por el que se le pueda considerar supuestamente responsable de los hechos que han dado lugar a estos autos, indicando que el Artículo 44 del Código Civil, al hablar de CULPA, la define como la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios, estableciendo como modelo de comportamiento de quien

responde por este tipo de culpa a un buen padre de familia, lo que I eva entercero comparar el comportamiento de su representada con el modelo establecido en la norma citada, agregando que, de forma alguna se le puede imputar a su mandante un actuar negligente si lo que hizo fue cumplir con lo pactado y que por un hecho ajeno a su voluntad no se pudo entregar el producto en el primer intento de entrega. Indica que el hecho de que el producto fuera entregado finalmente al cliente con fecha 14 de septiembre de 2016 denota más bien la responsabilidad que emana de su obrar como buen padre de familia, que fue como se comportó y se ha comportado hasta ahora, citando doctrina al efecto, e indicando que de lo anteriormente expuesto, puede concluir que su mandante, al obrar de forma diligente, excluye la posibilidad de haberse comportado de forma negligente, y con ella prueba la ausencia de responsabilidad en los hechos que se le imputan.

0 6 JUN 2017

Como tercera defensa señala la inexistencia de responsabilidad infraccional por ser esta inimputable a su representada, ya que no se han infringido normas de la Ley 19.496, indicando que sostiene el denunciante que su mandante sería responsable de los hechos ocurridos y por ende responsable infraccionalmente de los mismos conforme lo dispuesto en los artículos 3 letras b) y c), 12 y 23 de la Ley 19.496, por lo que la sanción aplicable sería la que establece el artículo 24 del mismo cuerpo normativo, agregando que sin embargo, no aborda en profundidad cómo se habrían producido dichas infracciones, haciendo una somera referencia a que se habrían incumplido dichas obligaciones por parte de su mandante, señalando que a pesar de ello, se harán cargo de lo anterior y aclararan las razones por las que consideran que ADIDAS CHILE LTDA., no ha infringido ninguno de los preceptos de la Ley 19.496.

En relación con la supuesta infracción del artículo 3 letra b) que aduce el denunciante, señala que la información fue entregada por vía web y en correo al consumidor, de forma completamente veraz y oportuna, que en efecto, al señor Segura se le informó cuando consultó al call center el estado de su pedido y la información necesaria asociada al mismo como número de pedido y orden de transporte, que asimismo, los términos y condiciones del servicio de despacho eran públicos y conocidos, toda vez que los mismos estaban a disposición del consumidor desde antes que hiciera su compra, indicando que de este modo se puede apreciar que no existe infracción alguna a la norma indicada, no siendo procedente la denuncia planteada al amparo de una supuesta infracción a la citada norma.

Con respecto a la imputación de una supuesta infracción al artículo 3 letra e), indica que procede la reparación del consumidor adecuada y oportuna de los daños que éste experimente producto de incumplimiento de las obligaciones del proveedor, indicando que sin embargo, como además señala el artículo 50 de la misma ley,

para que proceda esta reparación es necesario acreditar, copulativamente el proceda y el vínculo contractual, y hasta ahora, según señala, no se ha alegado la existencia de daño alguno, ergo, no es procedente la denuncia planteada al amparo de una supuesta infracción a esta norma, agregando que así las cosas, el SERNAC en su denuncia infraccional, no ha señalado, ni explicado, ni probado nada de nada, que no se ha especificado en qué consistiría el daño supuestamente sufrido por el consumidor ni se ha ofrecido demostrar bajo que conceptos se encontraría establecido, indicando que además, no cabe lugar a indemnización ni reparación alguna si no se ha cumplido con el supuesto de hecho imperativo que establece esta norma para su procedencia, esto es, según indica, el incumplimiento de obligaciones por el proveedor, ya que su mandante ha dado pleno cumplimiento a dichas obligaciones, según han abordado ampliamente en su presentación, eliminando la posibilidad de que se le impute responsabilidad por los hechos que constituyen la denuncia infraccional de autos.

0 6 JUN 2017

En relación a la supuesta infracción del artículo 12, señala que si se respetaron los términos y condiciones de contratación publicitadas e informadas al consumidor, que sin embargo, el consumidor no pudo recibir su producto cuando este fue entregado dentro de plazo por Chilexpress por razones que escapan a su conocimiento, que su mandante ha estado siempre llana a cumplir su obligación de entrega en toda su extensión, lo que queda de manifiesto en que efectivamente se concretó la entrega del producto, haciendo presente que la Ley 19.496 de Protección del Consumidor es clara al señalar en su artículo 23 inciso primero, que es responsable quién actúa con negligencia, lo que no ha ocurrido en el caso de autos y esta es sin duda alguna la razón por la cual se debe rechazar la denuncia intentada en autos.

Señala que la ausencia de negligencia es posible probarla con la diligencia que ha tenido su mandante en su actuar, y ésta se ve reflejada en todas las medidas necesarias e indispensables que ha establecido para asegurar una entrega expedita de sus productos, mediante procesos de despacho idóneos gestionados por Chilexpress, de tal suerte que ella cumplió con sus obligaciones, y mal podía exigírsele un comportamiento diferente al observado, indicando que, con el cumplimiento de sus obligaciones en tiempo y forma queda entonces debidamente demostrado el profesionalismo y el cuidado con el que obra su mandante y con cada detalle en cuanto a precaver cualquier eventualidad como la que ha ocurrido.

Indica que, respecto de la naturaleza de la responsabilidad imputada al amparo del artículo 24 de la Ley 19.496 y la sanción que establece, solo pueden afirmar con total certeza que en el caso de autos su mandante no ha incurrido en responsabilidad alguna por la cual se le pueda responsabilizar de haber causado algún perjuicio a ningún consumidor.

Concluye señalando que ha quedado debidamente expuesto y explicado que a concluye señalando que ha quedado debidamente expuesto y explicado que a concluye una parte el actor carece de legitimación activa para actuar en estos autos y por la

CENTIFICO QUE LA PRESENTE

una parte el actor carece de legitimación activa para actuar en estos autos, y por la otra, que las imputaciones efectuadas por el denunciante carecen de toda explicación y precisión suficiente, no quedando más que decir que su parte jamás ha incumplido los preceptos de la Ley 19.496 que se le imputa haber incumplido, ni menos su comportamiento ha acarreado algún perjuicio para los consumidores y en especial para el señor Rodrigo Segura, razón por la cual la presente denuncia infraccional ha de ser rechazada en todas sus partes, con costas.

Oídas que fueron el Tribunal llamo a las partes a Cenciliación la que no se produjo, recibiendo la causa a prueba, fijando los hechos sustanciales pertinentes y controvertidos, rindiéndose la prueba que consta en el acta de la audiencia.

A fojas 66, rola acta de audiencia de exhibición de documentos solicitada por la denunciante, donde la denunciada exhibió los documentos rolantes a fojas 64 y 65 de autos.

A fojas 67, la Señora Secretaria Subrogante del Tribunal, certificó que no existen diligencias pendientes.

A fojas 68 y siguientes, rola presentación de la denunciante, el cual el Tribunal ha tenido presente.

A fojas 72, quedaron los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA FALTA DE LEGITIMACIÓN ACTIVA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

PRIMERO: Que en su escrito de contestación rolante a fojas 42 y siguientes de autos, específicamente en el punto II letra A, la denunciada alegó la falta de legitimación activa de la denunciante de autos, SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, por las motivaciones latamente expuestas en la parte expositiva de la presente sentencia.

SEGUNDO: Que, teniendo presente lo señalado en la letra g) del inciso segundo del Art. 58 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y a su vez, el inciso tercero de la misma norma legal, esta Sentenciadora puede establecer que del tenor de las normas señaladas, debe concluirse que el SERNAC, está habilitado para efectuar denuncias por afectación de intereses de particulares por posibles incumplimientos ante organismos o instancias jurisdiccionales, por cuanto tal atribución es distinta de aquella que lo faculta para "hacerse parte", lo cual requiere de una causa ya iniciada, caso éste en el cual sí se requiere que estén afectados intereses generales de los consumidores. TERCERO: Que, por consiguiente, el SERNAC está facultado para formular denuncias cuando el interés afectado tan solo sea de un particular, como es el caso de autos; pero, tratándose de causas ya iniciadas, solo puede hacerse parte en

ellas si el interés afectado es de carácter general.

CUARTO: Que, desconocer al SERNAC la facultad de presentar denuncias caracteristas en que se hubiere afectado el interés de un particular, significa privar a tal Servicio del medio compulsivo para cumplir con la finalidad protectora que constituye el sentido de su creación y justifica su existencia y funcionamiento en el marco de la Ley N° 19.496 que constituye un estatuto jurídico especial, de carácter claramente proteccionista, que persigue amparar al consumidor en el ejercicio de sus derechos ante el proveedor normalmente dotado de recursos bastamente mayores a los de aquel. Y, así, si puede dar protección a un conjunto de consumidores, con mayor razón ha de entenderse posibilitado de hacerlo ante el requerimiento de un solo consumidor que, por su individualidad, está más desprotegido, razón por la cual se desechara la alegación de Falta de Legitimación Activa, intentada por la denunciada de autos.

0 6 JUN 2017

II.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

QUINTO: Que, se ha seguido esta causa a fin de investigar una presunta infracción a la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidos por, según consta a fojas 40 y siguientes "ADIDAS CHILE LIMITADA" Rut: 78.744.360-5, representada legalmente por don NICOLÁS FERNÁNDEZ AYALA, chileno, casado, abogado, cedula nacional de identidad Nro. 10.033.153-5, todos con domicilio en Avenida Santa María Nro. 6.350, Comuna de Vitacura, Santiago. SEXTO: Que en la audiencia de estilo de fojas 61 y siguientes, como prueba documental, la denunciante ratificó el documento acompañado en el Tercer Otrosí de la presentación del 30 de Diciembre de 2016, rolante de fojas 18 a 35 de autos, consistente en reclamo administrativo nro. R2016W1039154, del consumidor Sr. Rodrigo Salvador Segura Osorio 9.981.955-3, con citación, no rindiendo prueba testimonial, y provocando la exhibición de documentos rolante a fojas 66 de autos. SÉPTIMO: Que en la audiencia de estilo de fojas 61 y siguientes, como prueba documental, la denunciada acompañó bajo apercibimiento legal los siguientes documentos: 1.- Impresión de pantalla simple de página web de ADIDAS CHILE LTDA., donde se encuentran publicados los términos y condiciones de contratación, así como los procedimientos de despacho de productos adquiridos en dicha página; 2.- Impresión de pantalla simple donde consta itinerario de despacho realizado por Chilexpress del número de pedido C001511961, realizado por don Rodrigo Segura; 3.- Impresión de pantalla simple donde consta itinerario de despacho realizado por Chilexpress del número de orden de transporte 696329645675, donde se aprecia que el producto fue recibido por Juan Leyton el 14 de Septiembre de 2016, documentos rolantes de fojas 50 a 60 de autos. No rindiendo Prueba Testimonial. OCTAVO: Que del mérito de lo expuesto y pruebas rendidas por las partes, a juicio de esta Sentenciadora se puede establecer que el día 29 de julio de 2016, el Sr.

Rodrigo Salvador Segura Osorio, realizo la compra online de un traje contra sola pieza Adidas Stella Sport Logo, a través de la página web de la denunciada, cuyo pago y confirmación se realizaron el mismo día, lo que consta de la documental acompañada por la denunciante a fojas 33 de autos, que posteriormente, y según da cuenta el documento signado como consulta de órdenes de transporte, acompañado por la denunciada a fojas. 57 de autos, con fecha 03 de Agosto de 2016 la compra efectuada fue enviada al destinatario y con fecha 12 de Agosto de 2016 devuelta al remitente, según se puede leer en el documento con fecha 04 de Agosto de 2016 FALLIDA-DESTINATARIO SE CAMBIO DE DOMICILIO", razón por la cual don Rodrigo Salvador Segura Osorio, según dan cuenta los documentos rolantes a fojas 32 realizó los reclamos a la denunciada por medio de correo electrónico habilitado para ello, obteniendo solo las respuestas rolantes de fojas 24 a 27 de autos, remitiéndosele nuevamente el producto con fecha 13 de septiembre de 2016, y entregado a destinatario con fecha 14 de Septiembre de 2016, según da cuenta documento signado como Consulta de Ordenes de Transporte, acompañado por la denunciada y rolante a **fojas 58** de autos.

0 6 JUN 2017

NOVENO: Que, en la especie, para esta sentenciadora es un hecho indiscutible que la carga de la prueba se encontraba radicado en el proveedor, para justificar los motivos que le impidieron dar cumplimiento a su obligación de proveedor, no siendo objeto de discusión el que sí hubo dicho incumplimiento. En ese sentido, el denunciado reconoce que la entrega no se llevó a cabo en una primera instancia justificándose en que el domicilio indicado para la entrega no era del consumidor, lo cual debe considerarse con el mérito de documentos acompañados en este proceso, en especial la documental acompañada por la denunciada de fojas 50 a 60 de autos, que reflejan que en el primer intento de entrega, el cual señala como frustrado porque la dirección proporcionada no correspondería a la del consumidor, y el segundo intento donde sí se pudo completar la entrega, fueron realizados en la misma dirección proporcionada por el consumidor al efectuar la compra.

<u>DECIMO</u>: Que, en ese contexto, el denunciado, proveedor en esta relación, no logró demostrar hecho no atribuible a su responsabilidad, en el caso denunciado como incumplimiento de su obligación contractual, siendo evidente que no entregó el producto dentro de plazo indicado al momento de la compra, el que consta en documento acompañado por la propia denunciada a fojas 53, razón por la cual se dará lugar a la acción infraccional de fojas 1 de autos, condenándose a "ADIDAS CHILE LIMITADA" Rut: 78.744.360-5, representada legalmente por don NICOLÁS FERNÁNDEZ AYALA, a pagar el equivalente a diez unidades tributarias mensuales, como infractora de lo dispuesto en el artículo 12 de Ley N° 19.496, con costas.

TENIENDO PRESENTE:

Lo que disponen los artículos 1, 2, 3, 12, 14, 15, 23 y 24 de la Ley 19.496, artículos 14 y 23 de la Ley 18.287 y Ley 15.231;

0 6 JUN 2017

SE DECLARA:

I.- EN CUANTO A LA FALTA DE LEGITIMACIÓN ACTIVA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

Que, SE RECHAZA, la alegación de falta de legitimación activa del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, alegada por la denunciada, por lo señalado en los considerandos SEGUNDO, TERCERO Y CUARTO, de la presente sentencia.

II. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

Que, SE ACOGE, con costas, la denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes en cuanto declarar que SE CONDENA a "ADIDAS CHILE LIMITADA" Rut: 78.744.360-5, representada legalmente por don NICOLÁS FERNÁNDEZ AYALA, chileno, casado, abogado, cedula nacional de identidad Nro. 10.033.153-5, todos con domicilio en Avenida Santa María Nro. 6.350, Comuna de Vitacura, Santiago, en calidad de autora de infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19.496, a la pena de MULTA A BENEFICIO FISCAL DE DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (10 U.T.M.).

En el evento que la sentenciada no pagare la multa precedentemente impuesta, sufrirá por vía de sustitución y apremio la pena de reclusión nocturna su representante legal, en la forma que contempla el artículo 23 de la Ley 18.287.

Registrese, Notifiquese, Remitase copia al **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y Archívese en su oportunidad.

Dictada por Doña Encarnación Ávalos Cuenca, Juez Letrada Titular.

Autoriza Don Julio Andrés Bravo Corres-Monroy, Secretario Letrado Titular.