

17234

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CONCEPCION

Trinitarias N° 180

CARTA CERTIFICADA
NOTIFICACIÓN

CAUSA ROL N° 1.166/2017

Sernac con Soc. Comercial Tandil Ltda.

(Paula)



CONCEPCIÓN, 02 NOV 2017

Sr. (a): **MANUEL MUÑOZ GARCIA** por la parte denunciante Sernac
Dirección: Colo-Colo N° 166 Concepción.

Hago saber a Ud. que en Causa Rol N° 1.166/2017-P que se sigue ante este Tribunal, se dictó sentencia definitiva la que se acompaña, y que rola a fojas 72 y siguientes.



REGISTRO DE SENTENCIAS
07 NOV. 2017
REGION DEL BIO - BIO

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	06 NOV. 2017
Línea	1178

03 MAY 2014

REGISTRAR GENERAL DE LA REPUBLICA
SECRETARIA DE ECONOMIA
SECRETARIA DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESQUERA
SECRETARIA DE SALUD
SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA
SECRETARIA DE CULTURA
SECRETARIA DE TURISMO
SECRETARIA DE FERIA Y EXPOSICIONES
SECRETARIA DE ECONOMIA FEDERAL
SECRETARIA DE ECONOMIA LOCAL
SECRETARIA DE ECONOMIA SOCIAL
SECRETARIA DE ECONOMIA Y FINANZAS
SECRETARIA DE ECONOMIA Y DESARROLLO SOCIAL
SECRETARIA DE ECONOMIA Y DESARROLLO URBANO
SECRETARIA DE ECONOMIA Y DESARROLLO RURAL
SECRETARIA DE ECONOMIA Y DESARROLLO REGIONAL
SECRETARIA DE ECONOMIA Y DESARROLLO LOCAL
SECRETARIA DE ECONOMIA Y DESARROLLO SOCIAL
SECRETARIA DE ECONOMIA Y DESARROLLO URBANO
SECRETARIA DE ECONOMIA Y DESARROLLO RURAL
SECRETARIA DE ECONOMIA Y DESARROLLO REGIONAL
SECRETARIA DE ECONOMIA Y DESARROLLO LOCAL

Servicio Nacional del Consumidor	
OFICINA DE PARTES	
VII REGION	
Fecha	
Lugar	



CONCEPCIÓN, veintiséis de septiembre del año dos mil diecisiete.-

VISTOS:

Que, a fojas 1 y siguientes, rola copia simple de Resolución Exenta nro. 197 de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 6 y siguiente, rola copia de Resolución con Toma de Razón nro. 405/148/2016, de fecha 18 de marzo de 2016, la cual nombra a Juan Pablo Pinto Gédrez, como Director Regional de la Dirección Regional del Bío bío del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 8 y siguientes, rola reclamo nro. R2016W1131327 presentado por el consumidor Walter Koserak Verdugo, con fecha 28 de octubre de 2016, con todos sus antecedentes.

Que, a fojas 14 y siguientes, Juan Pablo Pinto Gédrez, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío-Bío, en lo principal de su escrito, interpone denuncia por infracción a la Ley 19.496, en contra de Sociedad Comercial Tandil Limitada "Latitud Sur Microcervercería o Latitud Sur", representada legalmente por Diego Serrano Valenzuela, o bien representada por su jefe de local don Luís González o bien representada conforme lo prescrito en los artículos 50 C inciso tercero y 50 letra D, ambos de la Ley 19.496, esto es, por el administrador del local o jefe de oficina cuyo nombre y rut ignora, o bien por quien actualmente haga las veces de tal, por los fundamentos de hechos y derecho que indica; en el primer otrosí, acredita personería y acompaña documentos; en el segundo otrosí, se hace parte; y en el tercer otrosí, otorga patrocinio y poder a la abogada Paulina Cid Muñoz.

Que, a fojas 21, no se da lugar a tener por interpuesta denuncia infraccional de Sernac, teniendo en consideración las facultades que le otorga la ley 19.496 en su artículo 58 letra g).

Que, a fojas 23 y siguientes, Paulina Cid Muñoz, por la parte denunciante Sernac, en lo principal de su escrito, interpone recurso de reposición; y en el otrosí, en subsidio, recurso de apelación.

Que, a fojas 32 y siguientes, se concede recurso de apelación y se elevan los autos a la Ilustrísima Corte de Apelaciones.

Que, a fojas 47 y siguiente, rola sentencia de fecha 12 de abril del año dos mil diecisiete, de la I. Corte de Apelaciones de Concepción, que revoca sentencia de veintiséis de enero de dos mil diecisiete, y en su lugar decide admitir a tramitación la denuncia infraccional, deducida a fojas 14 por el Servicio Nacional del Consumidor Región del Bio Bio en contra de Sociedad Comercial Tandil Limitada (Latitud Sur Microcervecería o Latitud Sur).

Que, a fojas 49, Paulina Cid Muñoz, por la parte denunciante, solicita día y hora para celebrar comparendo de estilo.

Que, a fojas 52, se cita a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 55, Diego Serrano Valenzuela, en representación de Sociedad Comercial Tandil Ltda., otorga patrocinio y poder al abogado Pablo Toro Muñoz.

Que, a fojas 56, Pablo Toro Muñoz, por la parte denunciada, presenta lista de testigos.

Que, a fojas 57, Paulina Cid Muñoz, por la parte denunciante, delega poder en el abogado Manuel Alejandro Muñoz García.



Que, a fojas 58 y siguientes, Pablo Aníbal Andre Toro Muñoz, por la parte denunciada, contesta denuncia infraccional.

Que, a fojas 61 y siguientes, rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 64 y siguientes, Manuel Muñoz García, por la parte denunciante Sernac, en lo principal de su escrito, hace observaciones a la prueba, en el primer otrosí, solicita se tenga presente y en el segundo otrosí, fallo.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

1.- Que, Juan Pablo Pinto Geldrez, Ingeniero Comercial, Director Regional de la Octava Región del Bío Bío del Servicio Nacional del Consumidor, con domicilio en calle Colo-Colo nro. 166 Concepción, atendido lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley nro. 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de Sociedad Comercial Tandil Limitada "Latitud Sur Microcervecería o Latitud Sur", representada legalmente por Diego Serrano Valenzuela, o bien representada por su jefe de local don Luís González o bien representada conforme lo prescrito en los artículos 50 C inciso tercero y 50 letra D, ambos de la Ley 19.496, esto es, por el administrador del local o jefe de oficina cuyo nombre y rut ignora, o bien por quien actualmente haga las veces de tal, con domicilio en Víctor Lamas 401, Concepción, fundada en que, en ejercicio de las facultades previstas, y de la obligación impuesta en el artículo 58 letra f) del cuerpo legal sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, tomó conocimiento de los hechos infraccionales expuestos por el consumidor Walter Koserak Verdugo, caso N°R2016W1131327, de fecha



28 de octubre de 2016, quien señala que, con fecha 23 de octubre de 2016, revisa la página web oficial de la denunciada, con el objeto de conocer alguno de los servicios que esta ofrece y solicitarlos, encontrando una oferta promocional la que expresaba "todas nuestras pizzas a \$9.990 los sábados y domingos hasta las 18 horas", luego de seleccionar su pedido, el consumidor procede a llamar a la denunciada y hacer efectiva la oferta promocional, ya que era domingo y no pasaban de las dos de la tarde, únicas condiciones planteadas en dicho medio, sin embargo, quien atiende el llamado niega la vigencia de esta oferta promocional, a pesar de que en la página no se indica vigencia alguna, y le indica que los valores actuales son los que se encuentran en la carta también en la página. Posteriormente, el consumidor expresa a quien atendía el teléfono que realizaría un reclamo, situación que este último le comenta al administrador el que, de acuerdo a lo expresado por el usuario, responde "que reclame donde quiera", demostrando el poco interés en satisfacer el problema generado a partir de lo expuesto en su página. Quedando en evidencia la negligencia con la que trabaja la denunciada, ya que no actualiza su página web y no respeta lo que ella misma expresa como los valores en el medio en comentario. El servicio nacional del consumidor requiere a la denunciada una alternativa de solución, la cual gestionó sin obtener respuesta alguna por parte del proveedor. De los hechos expuestos es posible concluir que la denunciada no cumplió con la normativa consignada en la forma precedente, desde que al promocionar sus servicios, particularmente el que expresa "Todas nuestras pizzas a \$9.990 los sábados y domingos antes de la 18:00 horas", no puso en conocimiento de los eventuales consumidores todas las bases de una promoción u oferta, información



básica como es la vigencia que posea dicha promoción, limitándose a establecer los días y el horario, de manera que la falta de información genera una discordancia entre el ofrecimiento de la página y lo que, según la denunciada, se encuentra vigente, entendiéndose en consecuencia que el proveedor ha actuado de manera negligente, lo que puede causar una confusión en el consumidor en cuanto otras características o condiciones del servicio que intenta contratar, en atención a la existencia de una información insuficiente o errónea en relación a lo ofertado, y que induce al error, todo ello sumado a que finalmente no respeta la publicidad ofrecida. La ley 19.496 exige a los proveedores un respeto irrestricto al deber de profesionalidad en el cumplimiento de la ley y en consecuencia en el respeto de los derechos de los consumidores. Muy relacionado con este deber de profesionalidad reconocido en el artículo 23, se encuentra el artículo 12, debiendo los proveedores respetar no solo el contrato celebrado sino que el ofrecimiento realizado. Cometiendo así la denunciada infracción a los artículos 3 letra b), 12, 13, 28 letra c) y d), 32 y 35, de la ley 19.496, solicitando en definitiva, condenar al infractor al máximo de las multas contempladas en dicha ley, todo lo anterior, con expresa y ejemplar condena en costas.

2.- Que, se realizó la audiencia de contestación, conciliación y prueba, rolante a fojas 61 y siguientes, con la asistencia de ambas partes. La parte denunciante Sernac, representada por el abogado Manuel Muñoz García, ratifica denuncia infraccional rolante a fojas 14 y siguientes, en todas sus partes, con costas. La parte denunciada Sociedad Comercial Taldil Ltda., representada por el abogado Pablo Toro Muñoz, contesta la denuncia infraccional, a través de minuta escrita,



acompañada en autos de fojas 58 y siguientes, solicitando el rechazo de la acción con costas. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, recibiendo la causa a prueba.

La parte denunciante Sernac, rindió **prueba documental**, no objetada consistente en: 1.- Copia simple de Resolución Exenta nro. 197 de fecha 18 de diciembre de 2013 (a fojas 1 y siguientes); 2.- Copia de Resolución con Toma de Razón nro. 405/148/2016, de fecha 18 de marzo de 2016 (a fojas 6 y siguiente); y 3.- Reclamo nro. R2016W1131327 presentado por el consumidor Walter Koserak Verdugo, con fecha 28 de octubre de 2016, con todos sus antecedentes (a fojas 8 y siguientes).

La parte denunciada infraccional, rindió **prueba testimonial**, en la que declararon los testigos Cristian Luís Valenzuela Álvarez y Claudia Alejandra Villalobos Carrasco, cuyas declaraciones de fojas 61 vta. a 62 vta. se reproducen íntegramente, formando parte de esta sentencia para todos los efectos legales.

3.- En cuanto a la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor -Sernac- a fojas 14 y siguientes, en contra de Sociedad Comercial Tandil Limitada -Latitud Sur Microcervecería o Latitud Sur-, representada por Diego Serrano Valenzuela, fundada en que, ésta niega -vía llamado telefónico- la vigencia de una oferta promocional en su página web oficial, de pizzas a \$9.990 los sábados y domingos hasta las 18 horas, basándose en el reclamo efectuado por Walter Koserak Verdugo. Considerando, la prueba rendida por ambas partes, antecedentes que obran en autos, con su mérito y apreciados ellos conforme a las reglas de la sana crítica, se concluye que, Sernac no logró acreditar los hechos que alega en su denuncia, resultando



Insuficiente la prueba acompañada en estos autos, consistente en documento impreso de la oferta en cuestión -rolante a fojas 13- para configurar o tipificar una infracción a la ley del Consumidor, no es posible, con dicha prueba, llegar a la convicción de que la denunciada, no haya respetado la oferta promocional vigente el día 23 de octubre de 2016, logrando desvirtuar la denunciada, por su parte, los hechos infraccionales que se le imputan, señalando al efecto los testigos - Claudia Alejandra Villalobos Carrasco, no tachada- que concurrió el día 23 de octubre al local comercial Latitud Sur en donde consumió sin inconvenientes pizzas en oferta a \$9.990; Agrega -Cristián Luis Valenzuela Álvarez, no tachado- que el local comercial funcionó en horario normal, constándole, pues ese día domingo estuvo de turno, y a la pregunta de si recibieron pedidos vía telefónica, el testigo responde que "No se recibió ninguna llamada telefónica ese día". Por tanto, no existen pruebas suficientes para tener por acreditadas las infracciones denunciadas por Sernac, de no respetar la oferta promocional, negar injustificadamente la venta del producto en cuestión, no cumplir con las bases de la oferta, o inducir a error o engaño como alega en su presentación de fojas 14 y siguientes, por ende, no procede acoger la denuncia infraccional por infracción a los artículos 3 letra b), 12, 13, 28 y 35 de la ley 19.496, interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor.

4.- Que, respecto de la solicitud de la denunciante a fojas 19 vta., de sancionar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándose en cada caso el máximo de la multa, sanción establecida por el artículo 24 de la ley 19.496, el cual dispone que: "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50.



unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente...". Que en materia infraccional tiene aplicación el Principio General del Derecho "non bis ídem", y en el caso de marras el denunciante con su solicitud, vulnera el citado principio, pues a un mismo hecho, busca aparejarle multiplicidad de sanciones, lo que es inadmisibles conforme a nuestra legislación, siendo improcedente sancionar a una persona dos veces por un único hecho, lo que resultaría una trasgresión a dicho principio, como a las reglas consagradas en el derecho penal y en la Constitución, por lo que se desestimaré la petición de la denunciante.

Y, teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley 18.287, en los artículos 13, 14 y demás pertinentes de la ley 15.231 en actual vigencia y artículos 1, 2, 3, 12, 13, 24, 28, 50, 58, 59 y demás pertinentes de la ley 19.496; **SE DECLARA:**

Que, no ha lugar a la denuncia infraccional de fojas 14 y siguiente, sin costas, por haber tenido motivo plausible para litigar, interpuesta por Servicio Nacional del Consumidor, en contra de Sociedad Comercial Tandil Limitada -Latitud Sur Microcervecería o Latitud Sur-, representada por Diego Serrano Valenzuela, ya individualizados.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Dictada por el Sr. Juez Letrado Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Concepción, don **Fernando Barja Espinosa**. Autorizado por la Secretaria Titular del Tribunal, Claudia Durán Carrasco. Conforme con el original.-

ROL 1.166-17



Claudia Durán Carrasco
Secretaria Titular