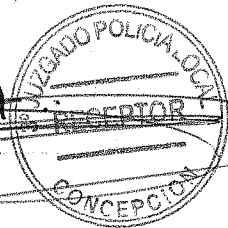


Sra. Josefina de las Mercedes
Calle Colo Colo 166 - Concepción

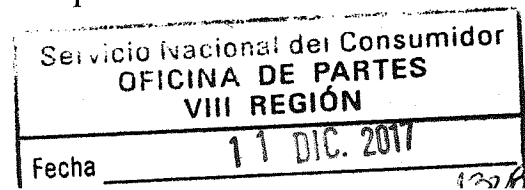
Concepción, 09 de diciembre 2017



Concepción, veintisiete de noviembre de dos mil diecisiete

Vistos:

Que en estos autos a fojas 19 y siguientes, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO representado por su Director Juan Pablo Pinto Geldrez, Ingeniero Comercial, ambos con domicilio en calle Colo Colo N° 166 comuna de Concepción, presenta denuncia infraccional en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 en contra del proveedor ISRAEL TOMÁS OVALLE GÓMEZ, nombre de fantasía MUEBLES KIKE, giro venta de muebles, con domicilio en calle Rengo N° 872, comuna de Concepción, proveedor que habría incurrido en infracciones a la citada ley. Señala que ha tomado conocimiento que la denunciada ha vulnerado los derechos de los consumidores por cuanto no ha respetado los términos, condiciones y demás requisitos del acto de consumo conforme a la ley N° 19.496. Da cuenta de esta situación el reclamo N° R2017H133010 interpuesto por Josefina de las Mercedes Contreras Zambrano quien afirma que el día 10 de febrero de 2017 compró un mueble de cocina de 4 cuerpos por un valor de \$110.000 acordándose como fecha de entrega el día 13 de febrero del mismo año, a más tardar a las 14:00 horas, incumpliendo lo convenido hasta la fecha; que a pesar que ese mismo día se comprometieron en responder, ello no ha ocurrido negándose el proveedor a recibir a la consumidora los días 16 y 17 de febrero, oportunidad en que acudió a la empresa. Indica el Sernac que la denunciada es una empresa recurrente en este tipo de infracciones esperando hasta las últimas instancias para responder a sus consumidores. Agrega que éste es tan sólo una de las constantes infracciones cometidas por la empresa que como Servicio han tomado conocimiento, precisando que en el proceso de mediación la parte denunciada no participa al no responder el reclamo de la



consumidora. Sostiene que estos hechos constituyen una afectación al interés general de los consumidores, infringiendo lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra e), 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, solicitando se declare que la denunciada es infractora de todas y cada una de las infracciones denunciadas aplicando el máximo de la multa que la ley contempla, más las costas de la causa.

A fojas 70 rola acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba llevado a cabo en rebeldía de la parte denunciada.

A fojas 1 a 18 y 31 a 69 rolan documentos acompañados por la parte denunciante SERNAC.

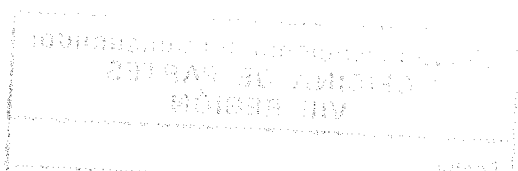
Se trajeron los autos para fallo.

Con lo relacionado y teniendo además presente:

1° Que, en lo principal del escrito de fojas 19 y siguientes, SERNAC Región del Bío Bío en uso de las facultades contenidas en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, presenta denuncia en contra del proveedor ISRAEL OVALLE GÓMEZ, MUEBLES KIKE, por infringir las normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores relativas a incumplimientos contractuales en forma reiterada.

2° Que el proveedor denunciado válidamente emplazado, no compareció en esta causa.

3° Que el Sernac acompañó como prueba fotocopia de diversas resoluciones del Servicio en las que consta la personería de quien comparece a su nombre (fojas 1 a 6); antecedentes del Reclamo N° R2017H1333010 de 20 de febrero de 2017 formulado por Josefina de las Mercedes Contreras Zambrano (fojas 7 a 10); fotocopia de Boleta de Venta emitida por Muebles Kike (fojas 11); copia de Estados de Cuenta Cliente Premium tarjeta Visa Falabella (fojas 12 a 18) y registro



de reclamos formulados ante el Sernac en contra del proveedor Muebles Kike durante los años 2015, 2016 y 2017 (fojas 31 a 69).

4° Que estos documentos dan cuenta de una serie de reclamos efectuados durante los años 2015, 2016 y 2017 ante el Servicio Nacional del Consumidor por distintos clientes de Muebles Kike a consecuencia de la vulneración de sus derechos como consumidores.

5° Que al revisar estos documentos se comprueba que durante el año 2017 el Sernac registró 7 reclamos en contra del proveedor MUEBLES KIKE por no dar cumplimiento con el plazo de entrega del producto: R2017W1375930 (fs. 32); R2017H1321345 (fs. 33); R2017M1421046 (fs. 34); R2017W1332538 (fs. 34); R2017H1370343 (fs. 35); R2017H1260067 (fs. 35) y R2017H1333010 (fs.36); R2017H709263 (fs. 37) y que el año 2016 por el mismo motivo se registraron 8 reclamos: R2016H709263 (fs. 37); R2016W702069 (fs. 37); R2016H718404 (fs. 38); R2016W824691 (fs. 40); R2016H1121513 (fs. 44); R2016M1135467 (fs. 44); R2016H1178178 (fs. 44) y R2016H1178154 (fs. 45). También consta del mérito de los antecedentes que el año 2015 se registraron 13 reclamos ante el Servicio Nacional del Consumidor en contra del proveedor denunciado por incumplimiento en la entrega del producto comprado (fojas 61 a 69).

6° Que de lo anterior queda de manifiesto que es una práctica habitual y recurrente del proveedor Israel Ovalle Gómez, Muebles Kike, no cumplir con lo pactado en cuanto a la entrega del producto, dando a sus clientes respuestas evasivas, imprecisas y equívocas frente a sus reclamos, causándoles un evidente perjuicio al privarlos injustificadamente del bien que han adquirido, proceder que es contrario a la ley y a la buena fe con que deben cumplirse los contratos.

7° Que esta conducta constituye una transgresión a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496 al no respetar el proveedor en forma reiterada los términos, condiciones y modalidades conforme a las

cuales convino con sus consumidores la entrega del bien, correspondiendo que la presente denuncia sea acogida.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 12, 24, 50, 50 A, 50 B, 58 letra g) de la Ley N° 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287, artículo 55 Ley N° 15.231 y artículo 1698 del Código Civil, se declara:

Que se acoge con costas la denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas 19 y siguientes, condenándose al proveedor ISRAEL TOMÁS OVALLE GÓMEZ, RUT 5.594.016-9, nombre de fantasía MUEBLES KIKE, ya individualizados, al pago de una multa a beneficio municipal conforme a lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 55 de la Ley N° 15.231, equivalente a CINCUENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por infringir lo dispuesto en los artículos 12 de la Ley N° 19.496.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la sentencia, sufrirá el infractor por vía de sustitución y apremio, reclusión de fin de semana a razón de una noche o un día por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de 15 jornadas diurnas o nocturnas, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD

Rol 9.271-2017

Dictada por Alejandra González Richards Juez Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Tito Iván Ochoa Carrasco, Secretario Subrogante.

