

1536

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CONCEPCION

Trinitarias N° 180

**CARTA CERTIFICADA
NOTIFICACIÓN**

CAUSA ROL N° 1.197/2017

Sernac con Forus S.A.

(Paula)

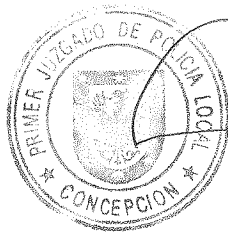


2137

CONCEPCIÓN, 12 ENE 2018

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° 1.197/2017-P que se sigue ante este Tribunal, se dictó sentencia definitiva la que se acompaña, y que rola a fojas 79 y siguientes.



[Handwritten signature]

SECRETARIA (T)

Favorable

22/01

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	11.7. ENE. 2018
Línea	98



CONCEPCIÓN, veintidós de diciembre del 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. R2016W1146768, con todos sus antecedentes, presentado por la consumidora Lissette Ester Falcón Valenzuela, con fecha 10 de noviembre del año 2016.

Que, a fojas 20 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 Forus S.A., representada para estos efectos por Patricia Angélica Andrade Mella, por los fundamentos de hecho y derecho que expone; en el primer otrosí, 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 31 y siguientes, Paulina Cid Muñoz, en representación de 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 49, se resuelve recurso de reposición, no dándose lugar a éste, y se concede recurso de apelación interpuesto por la parte denunciante, en el otrosí de su escrito de fojas 31.

Que, a fojas 61, la Sra. secretaria certifica que con fecha 24 de mayo de 2017, se recibió expediente en secretaría del tribunal.

Que, a fojas 62, se cumple lo ordenado por la I. Corte de Apelaciones a fojas 60.

Que, a fojas 71, rola sentencia dictada por la I. Corte de Apelaciones con fecha 26 de julio del año 2017, en virtud de la cual, revoca en su parte recurrida, la resolución de fojas 29 y rectificación de fojas 62, y en su lugar, decide que el Juez de Policía Local que corresponda deberá tramitar la denuncia formulada por Sernac.

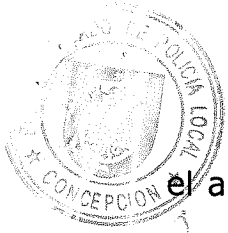
Que, a fojas 74, se tiene por deducida denuncia infraccional, y se cita a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, resolución que les es notificada legalmente.

Que, a fojas 77 y siguiente, rola acta de audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba.


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, y en su representación, 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 Forus S.A., representada para estos efectos por Patricia Angélica Andrade Mella, o por quien la represente, conforme lo prescrito en los artículos 50 inciso tercero y 50 letra D, ambos de la ley 19.496, ambos domiciliados para estos efectos en avenida Jorge Alessandri nro. 3177, local H-148 / H-152 (interior Mall Plaza del Trébol) comuna de Talcahuano, fundada en que, en ejercicio de las facultades previstas, y la obligación impuesta en

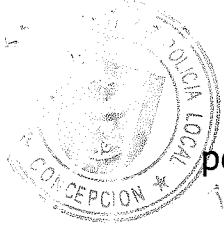


el artículo 58 letra f) del cuerpo legal sobre protección de los Derechos de los Consumidores, en orden a "recibir reclamos de consumidores que consideren lesionados sus derechos y dar a conocer al proveedor respectivo el motivo de inconformidad a fin de que voluntariamente pueda concurrir y proponer las alternativas de solución que estime convenientes, la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bio, en el caso nro. R2016W1146768, de fecha 10 de noviembre de 2016, tomó conocimiento de los hechos expuestos por la consumidora Lissette Ester Falcón Valenzuela, con domicilio en avenida Campos Deportivos 198 Torre 11 departamento 44, Concepción, que con fecha 08 de noviembre de 2016, revisa la página web oficial de la denunciada con el objetivo de adquirir uno de sus productos, encontrando una oferta promocional que le presenta gran interés, donde se encontraba un calzado modelo SLIP ON JUNGLE MOC con un descuento en el precio final del producto de \$34.990. Pero al ingresar este producto al carro de compras, aumenta inmediatamente su valor, debiendo pagarse por el un total de \$41.990, no respetando el proveedor los términos ofrecidos en su página, elevando el valor del calzado de manera arbitraria, actuando con negligencia, ofreciendo productos a un determinado precio que después no respeta, y consecuentemente, manteniendo publicidad que induce al error o engaño. Al presentar el reclamo administrativo la consumidora, Sernac requiere a la denunciada una alternativa de solución, quien informa que "...no es posible realizar devolución por la diferencia en el valor, cliente ya realizó la compra. A modo de compensación se ofrece un cupón de descuento por la misma diferencia en su próxima compra", respuesta no satisfactoria, puesto que la consumidora busca reembolso del excedente, situación negada por el proveedor sin justificación clara. De



los hechos expuestos por el denunciante se manifiesta una evidente trasgresión a las disposiciones de la ley del consumidor, no respetando ninguno de los términos respecto de los cuales se había considerado que se llevaría a cabo la transacción, entendiéndose en consecuencia, que el proveedor ha actuado de manera negligente induciendo a error y engaño y faltando a su deber de diligencia, profesionalismo y calidad en el cumplimiento de la ley y de los derechos de los consumidores. La conducta descrita imputable a la denunciada, vulnera los derechos básicos de los consumidores, a los cuales la ley del ramo les confiere una protección jurisdiccional, infringiendo específicamente los artículos 3 letra b); 12, 13, 28 letras c) y d); 32; y 35 todas de la ley nro. 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, sancionadas en el artículo 24 inciso 1º de la ley citada, solicitando se condene a la denunciada, por cada una de las infracciones cometidas, aplicándoles en cada caso el máximo de la multa, con expresa y ejemplar condena en costas.

2.- Que, se realizó la audiencia de contestación, conciliación y prueba, rolante a fojas 77 y siguiente, con la asistencia de ambas partes. La parte denunciante Sernac, representada por el abogado Manuel Muñoz García, ratifica denuncia infraccional rolante a fojas 20 y siguientes, con expresa condenación en costas. La parte denunciada Forus S.A., representada por Yeni Saavedra Mella, en su calidad de jefa de local de la tienda Merrel Plaza Trébol, contesta la denuncia señalando que la consumidora en cuestión realizó un reclamo en la página de internet, y donde se le dio la solución de aplicar un descuento por la diferencia que ella presentaba en la compra, lo cual rechazó. Agrega, que tiene la calidad para solucionar el problema y hacer la devolución de dinero por la diferencia que se produjo al momento de hacer la compra



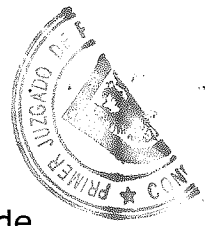
por internet. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, recibiendo la causa a prueba.

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, por la cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 1 y siguientes); 2.- 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 (a fojas 6 y siguiente); 3.- Reclamo nro. R2016W1146768, con todos sus antecedentes, presentado por la consumidora Lissette Ester Falcón Valenzuela, con fecha 10 de noviembre del año 2016 (a fojas 8 y siguientes).

La parte denunciada Forus S.A., representada por Yeni Patricia Saavedra Mella, no rindió pruebas.

3.- Que, en cuanto a la denuncia infraccional presentada en lo principal del escrito de fojas 20 y siguientes por Juan Pablo Pinto Geldrez en representación del Sernac, Octava Región, aduciendo que la denunciada Forus S.A. había incurrido en infracción al artículo 13 letra b), 12, 13 y 28 de la Ley de Protección al Consumidor, que se traduce en el hecho de no respetar el precio del producto consistente en calzado modelo Slip On Jungle Moc, publicitado en su página web, con un descuento que en definitiva su valor final era de \$ 34.990.- pero al ingresar el producto al carro de compra, éste subía a \$ 41.990.-

La denunciada ante reclamo presentado ante el Sernac, por documento de respuesta que rola a fojas 18 de autos, señala que: "no es posible realizar devolución por la diferencia en el valor, clienta ya



realizó la compra. A modo de compensación se ofrece un cupón de descuento por la misma diferencia en su compra". Por otro lado, lo ya expuesto en el documento mencionado, en la audiencia de comparendo, la denunciada reitera el ofrecimiento de descuento, el que fue rechazado por la afectada.

Así conforme a lo señalado precedentemente, documentos y prueba rendida, se debe acoger la denuncia de autos, por infracción a los artículos 3 letra b), 12, 13, 28 y 35 de la Ley 19.496.

4.- Que, analizados los antecedentes precedentes, prueba de autos, conforme a las reglas de la sana crítica, permiten al tribunal formarse la convicción de que la denunciada, ha incurrido en infracción a las normas, ya citada, de la ley 19.496, y en consecuencia se acoge la denuncia de lo principal del escrito de fojas 20 y siguientes.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1,13 y 14 de la Ley 15.231; artículos 1,7,8,9,11,12,14, 17, 18 y demás pertinentes de la Ley 18.287; artículos 1, 2 bis, 3 letra b), 12, 13, 28, 24 50, 50 A, 50 C, 50 E, 51, 57, 58 de la Ley 19.496 Ley de Protección al Consumidor; **SE DECLARA:**

Que, ha lugar a la denuncia de lo principal del escrito de fojas 20 y siguientes, sin costas, interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío-Bío, representado por Juan Pablo Pinto Geldrész, condenándose a Forus S.A. representada por Patricia Angélica Andrade Mella, ya individualizados, al pago de una multa de Una Unidad Tributaria Mensual, en su equivalente en pesos al día de su pago efectivo, como infractora a los artículos 3 letra b), 12 y 28 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y que no ha lugar a lo demás pedido.



Si no pagaré la multa impuesta dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, sufrirá por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de quince jornadas diarias nocturnas, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento correspondiente.

Oficiese a la Tesorería Municipal.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

Dictada por el Juez Letrado Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Concepción, don Fernando Barja Espinosa. Autoriza Secretaria Titular Claudia Durán Carrasco. Conforme con el original.

CAUSA ROL N° 1.197/2017



SECRETARIA ABOGADO

Handwritten notes in the top right corner, including the number '5' and some illegible scribbles.

