

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CONCEPCION

Trinitarias N° 180

CARTA CERTIFICADA

NOTIFICACIÓN

CAUSA ROL N° 15.706/2016

Sernac con Abcdin S.A.

(Paula)

CONCEPCIÓN, 09 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° 15.706/2016-P que se sigue ante este Tribunal, se dictó sentencia definitiva, la que se acompaña, y que rola a fojas 75 y siguientes.

SECRETARIA (T)



Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	13 NOV. 2017
Línea	1226





**CONCEPCIÓN**, veintiocho de septiembre del año dos mil diecisiete.-

**VISTOS:**

Que, a fojas 1 y siguientes, rola reclamo nro. R2016H1100323 presentado por la consumidora Maggie Garrido Acevedo, con fecha 07 de octubre de 2016, con todos sus antecedentes.

Que, a fojas 15 y siguientes, Juan Pablo Pinto Géldrez, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío-Bío y en su representación, atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., por los fundamentos de hechos y derecho que indica; en el primer otrosí, se hace parte; en el segundo otrosí, acredita personería y acompaña documentos; y en el tercer otrosí, confiere patrocinio y poder a la abogada Paulina Cid Muñoz.

Que, a fojas 29, se cita a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 32, Paulina Cid Muñoz, por la parte denunciante Sernac, en lo principal de su escrito, señala nuevo representante, y en el otrosí, solicita nuevo día y hora.

Que, a fojas 33, se fija nuevo día y hora para llevar a efecto comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia notificada legalmente a las partes.

Que, a fojas 37 y siguientes, rola copia simple de mandato judicial, otorgado por escritura pública, en notaría de Santiago de Eduardo Avello Concha, con fecha 11 de febrero del año 2013, en virtud del cual, Distribuidoras de Industrias Nacionales S.A. y Otra, confieren mandato judicial a Javier Eduardo Correa Ramos.



Que, a fojas 43, Javier Eduardo Correa Ramos, por la parte denunciada Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., en lo principal de su escrito, asume patrocinio y poder, en el primer otrosí, delega poder, y en el segundo otrosí acompaña documento con citación.

Que, a fojas 45, Paulina Cid Muñoz, por la parte denunciante Sernac, y Viviana Pinilla Jara, por la parte denunciada, solicita suspensión de comparendo.

Que, a 46, se fija nuevo día y hora para celebración del comparendo de estilo.

Que, a fojas 49 y siguientes, rola copia de sentencia causa rol 1078-2014 de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago.

Que, a fojas 56 y siguientes, rola copia de sentencia causa rol 5840-2015 de la Excelentísima Corte Suprema.

Que, a fojas 61 y siguientes, Viviana Pinilla Jara, por la parte denunciada infraccional, en lo principal de su escrito, contesta denuncia Sernac, y en el otrosí, acompaña documentos con citación.

Que, a fojas 68, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 69 y siguientes, Manuel Muñoz García, por la parte denunciante, en lo principal de su escrito, hace observaciones a la prueba, en el primer otrosí, solicita se tenga presente, y en el segundo otrosí, solicita fallo.

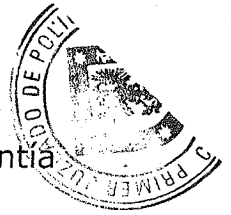
Se trajeron los autos para fallo.

**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



Concepción Municipality  
Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., nombre de fantasía ABCDIN, representada por su jefe de tiendas don Theo Homo, o bien conforme lo prescrito en los artículos 50 C inciso tercero y 50 letra D ambos de la ley 19.496, por el administrador de local o jefe de oficina, o por quien actualmente haga las veces de tal, domiciliados para estos efectos en Barros Arana 817, Concepción, fundada en que, ha tomado conocimiento que la denunciada ha vulnerado disposiciones relativas a los derechos de los consumidores estableciendo trabas al derecho de triple opción que la garantía legal establece para todo producto nuevo sin excepción, hechos de los que da cuenta reclamo nro. R2016H1100323 interpuesto por la consumidora Maggi Garrido Acevedo, en representación de Boris Concha Gaete, en el cual indica que el día 04 de abril de 2016, habría comprado una estufa Sunny por el valor de \$79.990, la que habría presentado fallas de fabricación, encontrándose defectuoso el indicador de estanque, no indicando si se encontraba lleno o vacío. El producto fue llevado al servicio técnico el día 10 de junio de 2016 (dentro del período de garantía legal), momento en que la consumidora se da cuenta que el producto ingresa con el siguiente detalle "Regulador de parafina malo, mecha apretada en Caja". En este primer ingreso el proveedor habría aparentemente arreglado el regulador de parafina, sin embargo, pese a la reparación efectuada, el producto habría seguido presentando las mismas fallas. Con fecha 27 de agosto de 2016, el producto defectuoso habría ingresado nuevamente al servicio técnico, ingresando en esta ocasión con el detalle "Mecha no baja y no sube, marcador de combustible malo, lata de encima desgastada, goma borde del estanque suelta, en caja, en buen estado". Tras este el segundo ingreso al



servicio técnico, la consumidora hace uso de su derecho de garantía legal, solicitando el cambio o devolución de dinero, a lo que el proveedor no accede. Frente a la negativa del proveedor de acceder al derecho de triple opción de la consumidora, esta deja la estufa en la tienda, la cual hasta la fecha aún se encuentra en sus dependencias, sin entregar una solución a la consumidora quien ha tenido que incurrir en otros gastos para comprar otra estufa. Es con motivo de lo antes expuesto que el Servicio Nacional del consumidor, en su rol de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, según dispone el artículo 58 letra g), formula la presente denuncia por estar comprometido el interés general de los consumidores y por la facultad legal expresa del citado artículo de la ley 19.496, no asumiendo la representación individual ni procesal del consumidor. Sernac solo persigue la responsabilidad infraccional de la empresa por infracción a la ley 19.496, mas no busca intereses, reparaciones, indemnizaciones individuales del consumidor afectado, cuyo reclamo que sirvió para que Sernac tomara conocimiento del hecho infraccional, conducta que vulnera los derechos básicos de los consumidores, específicamente los artículos 20 letra c) , e), 21 y 23 inciso 1º de la ley 19.496, pidiendo además, se le sancione por cada una de las infracciones cometidas, solicitando en definitiva, acoger la denuncia en todas sus partes y declarar que la denunciada es infractora de todas y cada una de las infracciones denunciadas, condenándola al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496, con expresa y ejemplar condena en costas.

**2.-** Que, se realizó la audiencia de contestación, conciliación y prueba, rolante a fojas 68, con la asistencia de ambas partes. La parte

denunciante Sernac, representada por el abogado Manuel Muñoz García, ratifica denuncia infraccional, con costas. La parte denunciada representada por la abogada Viviana Pinilla Jara, contesta la acción dirigida en su contra, mediante minuta escrita acompañada en autos de fojas 61 a 67, solicitando se rechace en todas sus partes, con costas. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, recibándose la causa a prueba.

La parte denunciante Sernac rindió **prueba documental**, no objetada consistente en reclamo nro. R2016H1100323 presentado por la consumidora Maggie Garrido Acevedo, con fecha 07 de octubre de 2016, con todos sus antecedentes (a fojas 1 y siguientes).

La parte denunciada Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., rindió **prueba documental**, no objetada consistente en: 1.- Copia de sentencia causa rol 1078-2014 de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago (a fojas 49 y siguientes); y 2.- Copia de sentencia causa rol 5840-2015 de la Excelentísima Corte Suprema (a fojas 56 y siguientes).

**3.-** La ley de Protección al Consumidor -19.496- establece las acciones que los consumidores pueden ejercer en defensa de sus derechos que dicho cuerpo legal establece. Así, el ejercicio de las acciones que los consumidores pueden interponer en caso de incumplimiento de las normas de la ley citada, por los proveedores, son a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores, y señala que son de interés individual las acciones que se promuevan exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado, las de interés colectivo son acciones que promueven en defensa de derechos comunes da un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligado con un proveedor por un vínculo contractual y las de interés difuso que son las que promueven en



defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos. Así, las acciones destinadas a resguardar los derechos de los consumidores, solo pueden ejercerse a título individual, colectivo o difuso, ahora en cuanto a el tribunal competente para conocer de tales acciones, el cuerpo legal señalado, expresamente en su artículo 50 A, dispone que las acciones individuales, son de conocimiento de los Juzgado de Policía Local y las de interés colectivo o difuso su conocimiento corresponde a las tribunales ordinarios de justicia.

La ley de Protección al Consumidor, establece claramente que las acciones contempladas son de naturaleza individual y las de naturaleza colectiva o difusa, no establece acciones de interés general, por lo tanto, conforme a la regla de interpretación de la ley contenida en el artículo 19 del Código Civil, que dispone: "Cuándo el sentido de la ley es claro, no se desatenderá su tenor literal, a pretexto de consultar su espíritu".

4.- En el caso de autos, el Servicio Nacional del Consumidor, Octava Región, aduciendo lo dispuesto en el artículo 58 letra g), que expresa: 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", y en base a dicha norma a fojas 36 número 6 expresa: "según lo dispone el artículo 58 letra g, viene en formular la presente denuncia por estar comprometido el interés general de los consumidores". Al respecto, la misma norma establece que esta facultad para denunciar y hacerse parte en las causas que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimiento que fijan las normas generales o los que señalen en esas leyes especiales, situación que no se configura en los hechos de autos, ya que los hechos denunciado afectan a una persona



determinada, quien tiene legitimación activa para su interposición y no el Sernac, aduciendo para ello el interés general, acción no contemplada en el normativa de protección al consumidor, haciendo además presente que la facultad del Sernac, es hacerse parte en causas, situación que no se configura en estos autos, ya que es el Sernac, quien presenta la denuncia, no ésta cumpliendo con lo establecido en el artículo 58 letra g).

5.- En consecuencia, la ley de Protección al Consumidor, establece solo tres categorías de acciones, individual, colectiva o difusa, no hay una cuarta categoría, como la de interés general que aduce Sernac y promueve ante este tribunal. Así, la acción interpuesta por Servicio nacional del consumidor, no corresponde a la protección de un consumidor afectado, sino que a un conjunto de consumidores determinables, como lo expresa en lo principal de su denuncia de fojas 15 y siguientes.

El ordenamiento legal de la ley 19.496, contempla solo dos tipos o clase de procedimiento, según las acciones ejercidas, así las acciones individual, son de competencia de los Juzgados de Policía Local, y las acciones colectivas o difusa son de conocimiento de los Tribunales Ordinarios de Justicias. En consecuencia, la acción interpuesta en la denuncia de autos, es de naturaleza colectiva, y conforme a las elementos que determinan la competencia absoluta y específicamente la materia, resulta que las acción deducida, como ya se expresara precedentemente, es de naturaleza colectiva, y por ende, su conocimiento esta entregado a los Tribunales Ordinarios de Justicia y considerando las características de la competencia absoluta, entre las cuales están su carácter de reglas de orden público, imperativas, su irrenunciabilidad para el juez, lo que lo obliga a declararla de oficio.




6.- La Excma Corte Suprema, en fallo del 23 de Enero de 2017, en causa rol 68.771-16, en su considerando séptimo, señala textualmente: "Que de lo anterior se colige que las acciones judiciales destinadas a resguardar los derechos de los consumidores sólo pueden ejercerse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de aquellos.

En consecuencia, no existe en la legislación una cuarta categoría de acciones, como las de interés general que propone el Servicio Nacional del Consumidor, pues si bien el artículo 58 letra g) inciso 2º de la Ley Nº 19.496 dispone que la facultad de dicho Servicio de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución de denunciar los posibles incumplimiento ante los organismo o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los interés generales de los consumidores, la misma norma indica expresamente que ello debe hacerse "según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales".

Por lo demás, la conclusión anterior guarda relación y total armonía con el hecho de que la ley en examen sólo contempla dos tipos de procedimientos judiciales, el destinado a la protección del interés individual de los consumidores y el regulado en forma especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores".

7.- De consiguiente, conforme a lo expresado en los considerando precedentes, normativa señalada, este tribunal es incompetente para conocer de la acción colectiva denunciada por el Sernac.

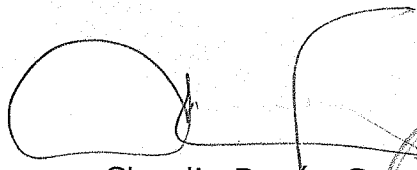
 Dado que este tribunal es incompetente para conocer de la materia denunciada, es innecesario un pronunciamiento sobre la denuncia de autos.

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, 50, 50 A, 50 C, 50 E, 51, 57, 58 de la Ley 19.496 Ley de Protección al Consumidor; y artículos 108 y siguientes del Código Orgánico de Tribunales y artículo 19 y siguientes del Código Civil; **SE DECLARA:**

Que este tribunal es incompetente para conocer de los hechos denunciados en lo principal del escrito de fojas 15 y siguientes, presentada por el Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío-Bío.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE 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.-

  
Claudia Durán Carrasco  
Secretaria Titular  
