

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TRINITARIAS 180 2°PISO
CONCEPCION

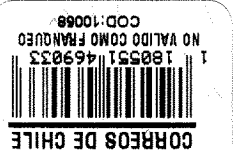
04792



(2197)
CARTA CERTIFICADA

ROL N°10.253/2015-P

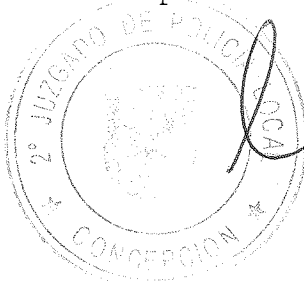
CONCEPCION, 25/4/2017



SEÑOR:

DAMARIS HERNANDEZ MUÑOZ/MALVA RIVAS NEIRA/PAULINA CID
MUÑOZ/MANUEL MUÑOZ GARCÍA
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
COLO COLO 166
CONCEPCION

En causa Rol N°10.253/2015-P seguida en este Segundo Juzgado de Policía Local por Infracción a la Ley 19.496 caratulada "SERNAC con CENCOSUD RETAIL S.A." se ha dictado sentencia cuya copia se acompaña.



(Signature)
SECRETARIA

Servicio Nacional del Consumidor	
OFICINA DE PARTES	
VIII REGION	
Fecha	02 MAYO 2017
Línea	

Acta folio 78

CAUSA ROL N°10.253-P

Concepción, ocho de Marzo de dos mil diecisiete.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que en lo principal de la presentación de fs.24, **DAMARIS HERNÁNDEZ MUÑOZ**, abogada, Directora del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío, y en su representación, ambos domiciliados en calle Colo Colo N°166, Concepción, interpone denuncia infraccional a la Ley 19.496 en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A**, representada legalmente para estos efectos por su gerente de tienda, doña **NADIA CANTEROS GATICA**, cuyo Rut, profesión u oficio, ignora, o bien por el o la administrador(a) del local o jefe de oficina, representada conforme lo prescrito en los artículos 50 C inciso tercero y 50 letra D, cuyo nombre y rut ignoro o por quién haga las veces de tal, todos con domicilio en calle Castellón N°539, Concepción, por incurrir en infracción a los artículos 3 letras a) y d), 12 y 23 de la citada Ley. En el cuarto otrosí, como abogada habilitada para el ejercicio de la profesión, asume el patrocinio y poder en la presente causa, sin perjuicio de poder delegarlo cuanto estime conveniente.

Que a fs.45, Malva Rivas Neira, Directora Regional (s) de la Octava Región del Bío Bío del Servicio Nacional del Consumidor, y en su representación, ambos domiciliados en calle Colo Colo N°166, Concepción, comparece y asume representación procesal en autos. En el segundo otrosí asume el patrocinio la abogada Paulina Cid Muñoz y le confiere poder en la presente causa,

Que a fs.48, Paulina Cid Muñoz, abogada por la denunciante, delega poder al abogado Manuel Muñoz García.

Que a fs.58, Jorge Ogalde Gómez, abogado, en representación de Cencosud Retail S.A., sociedad comercial, en virtud de la personería rolante a fs.50, asume el patrocinio y poder en autos, sin perjuicio de delegar poder a la abogada Ximena Nova Torres.

Que a fs.65 las partes fueron citadas a una audiencia de conciliación, contestación y prueba, siendo notificadas legalmente.

Que a fs.66, el abogado Jorge Ogalde Gómez delega el poder en la presente causa, al egresado de derecho don Rodrigo Rabanal Bustos.

Que a fs.68 se verificó la audiencia de rigor, de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la abogada **PAULINA CID MUÑOZ**, en su calidad de mandataria de la denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y del egresado de derecho don **RODRIGO RABANAL BUSTOS**, la que se tiene por íntegramente reproducida en la presente sentencia, para todos los efectos legales.

Se trajeron los autos en relación

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

1.-Que en lo principal de la presentación de fs.24 de autos, Damaris Hernández Muñoz, ya individualizada, Directora del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío, interpone denuncia por infracción a la Ley del 19.496, en contra CENCOSUD RETAIL S.A, representada por doña Nadia Cantero ya individualizados, por cuanto ha tomado conocimiento, a partir del reclamo efectuado por EDWIN BEHRENS RINCON, domiciliado en Pasaje Jean 218, Valle Noble, Concepción, N° de caso R2015W405928, con la documentación acompañada, que la denunciada infringió lo dispuesto en los artículos 3 letras a) y d), 12 y 23 de la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Agrega, que el consumidor manifiesta haber comprado una silla de auto marca Chicco, modelo Convertible Netflix, cuyo precio original era la suma de \$289.990 que conforme a la documentación acompañada, éste habría comprado dicha silla con fecha 26 de mayo de 2015, pagando la suma de \$92.980 por el producto adquirido. Manifestó además, que a veinte días de la compra, todavía no habría recibido la silla, señala haber llamado y dejado reclamo varias veces, finalmente

Atenta June 79

le enviaron un mail solicitando los datos de la compra. Señala haber enviado la información y que, no obstante a ello, la empresa no habría dado respuesta. Dicha compra se efectuó a través de una giftcard, la cual habría debitado, con su tarjeta de crédito, donde se le cargó la compra.

Con fecha 15 de junio de 2015, don Edwin Behrens Rincón, presentó reclamo ante esta entidad pública, manifestando su desazón frente a la demora e incumplimiento de la compraventa antes señalada insistiendo en la entrega del producto, generando así el reclamo N°R2015W405928, realizando gestiones mediadoras pertinentes, recibiendo respuesta de la empresa, con fecha 02 de julio 2015, en la cual señalan: "informamos que nuestra empresa ha tomado contacto con el solicitante, entendiendo su requerimiento, informando que no es posible acoger la solicitud del cliente, ya que hemos revisado nuestros sistemas y bitácoras, determinando junto a otras áreas de soporte que no existe cobro asociado al Rut...".

Dada la facultad del Servicio Nacional del Consumidor, para incoar acciones que afecten el interés general de los consumidores, analizados los antecedentes, y dada la vulneración, de uno de los derechos básicos consagrados en la Ley 19.496, dicho Servicio pretende perseguir la responsabilidad infraccional del proveedor denunciado, señalando que las normas infringidas corresponden al artículo 3° "Son derechos y deberes básico del consumidor:

"a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo". Y la letra d): "La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles".

Conforme a los hechos descritos, existe vulneración a la libre elección del bien o servicio, pues

unilateralmente se ha incumplido el contrato, restringiendo además las opciones que tiene el consumidor, y no el proveedor, a fin de solucionar el presente conflicto. Además, se transgrede la letra d), la seguridad en el consumo, en el sentido que los contratos celebrados entre consumidores y proveedores, son intangibles, y entregan la confianza idónea a sus celebrantes sobre el destino de cumplimiento que tiene el acto, lo cual no se ha verificado en el proceso. Art.12: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio ".Esta obligación tienen su fundamento en el artículo 1545 del Código Civil, ha sido así, doblemente vulnerada, en el sentido que el proveedor no ha dado cumplimiento al contrato, sin existir causa legal.

El artículo 23 inciso primero de la Ley 19.496: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". Esta norma establece el deber de profesionalidad para los proveedores, el cual no se ha cumplido en la especie, dado que existe un incumplimiento contractual.

De acuerdo a todo lo expuesto, el denunciante solicita que se condene a la denunciada, al máximo de las multas que establece el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

2.-Que la denunciada Cencosud Retail S.A., contestó la denuncia infraccional, negando todos los hechos por no tener hechos plausibles, con costas.

3.-PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIANTE SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR:

a) **DOCUMENTAL:** Ratificó los documentos acompañados en la presentación de fs. 1 a 23, ambos inclusive, estos son:

- Formulario de Atención de Público emitido por el Servicio Nacional del Consumidor respecto del caso NºR2015W405928, originado por el consumidor Edwin Behrens Rincón, a fs.1.

- Copia de carta emitida por el abogado don Juan Carlos Benito Medina Vargas del Servicio Nacional del Consumidor de fecha 16 de Junio de 2015 y dirigida al consumidor Edwin Behrens Rincón, a fs.2.

- Copia de carta emitida por el abogado don Juan Carlos Benito Medina Vargas del Servicio Nacional del Consumidor de fecha 16 de Junio de 2015 y dirigida al representante legal de Cencosud Retail S.A., a fs.3.

- Copia de carta emitida por el abogado don Juan Carlos Benito Medina Vargas del Servicio Nacional del Consumidor y dirigida consumidor Edwin Behrens Rincón, a fs.4.

- Copia de carta emitida por el abogado don Juan Carlos Benito Medina Vargas del Servicio Nacional del Consumidor con fecha 2 de Julio de 2015 y dirigida al representante legal de Cencosud Retail S.A., a fs.5.

- Copia de carta emitida por el abogado don Juan Carlos Benito Medina Vargas del Servicio Nacional del Consumidor y dirigida consumidor Edwin Behrens Rincón, a fs.6.

- Copia de carta emitida por el abogado don Juan Carlos Benito Medina Vargas del Servicio Nacional del Consumidor y dirigida al representante legal de Cencosud Retail S.A., a fs.7 y 8.

- Copia de carta emitida por el abogado don Juan Carlos Benito Medina Vargas del Servicio Nacional del Consumidor y dirigida consumidor Edwin Behrens Rincón, a fs.9.

4.- Que a fs.1, aparece, claramente, un reclamo del consumidor Edwin Beherens Rincón, Rut 13136310-9, derivado de una compra que efectuó en un día de oferta "Ciber Day", de un silla de auto marca Chicco, modelo Netflix, la cual no fue reconocida como compra por Cencosud Retail, a fs. 10. Sin embargo, la compra aparece registrada al proveedor denunciado, la cual consta en documento rolante a fs.12.

Asimismo, a fs.14,15 y 16, constan correos electrónicos entre el consumidor y proveedor, los que carecen de fecha.

Que el proveedor al desconocer el contrato de venta, referido en el reclamo ante SERNAC, como consta en la respuesta del proveedor al reclamo, a fs. 10, sin ser objetado, rechazando cualquier alusión a alguna compra del producto, ya referido, conforme a la sana crítica, acredita una infracción al artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, pues ha limitado los derechos que le asisten al consumidor. Así se ha cometido la infracción al desconocer el vínculo contractual con dicho consumidor.

SE RESUELVE:

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 12, 24, 26, 50, 50 A, 50 B, y demás pertinentes de la Ley 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 y demás pertinentes de la Ley 18.287, 54 de la Ley 15.231 se declara:

I.-Que, ha lugar, sin costas, a la denuncia infraccional deducida en lo principal de la presentación de fs.24 y se condena a **CENCOSUD. RETAIL S.A.**, representada legalmente para estos efectos por su gerente de tienda, doña **NADIA CANTEROS GATICA**, conforme lo prescrito en los artículos 50 C inciso tercero y 50 letra D, de la Ley 19.496, al pago de una multa equivalente a **tres unidades tributarias mensuales** o el equivalente en pesos al día de su pago efectivo por infracción a lo dispuesto en el artículo 12 y 23 de la Ley 19.496.

allufoj 10081

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

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.



Dictada por la Sra. Juez Subrogante doña Alejandra Pérez Ulloa del Segundo Juzgado de Policía Local de Concepción, autoriza la Sra. Secretaria Subrogante, doña Blanca Henríquez Martínez.

