Dirección Regional
Sernac Magallanes y
Antártica Chilena
RECIBIDO
Nº Interno 1441
Fecha Entrada 05 DIC. 2016
Hora

PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
PUNTA ARENAS

SENTENCIA Nº 4344. **En Punta Arenas**, veintitrés de noviembre de dos mil dieciséis.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

I.- <u>En cuanto a las tachas</u>:

PRIMERO: Que a fojas 41 la denunciante deduce tacha en contra del testigo Rodrigo Andrés Saldivia Subiabre, por la causal del artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, esto es, por ser trabajador y dependiente de la persona que exige su testimonio.

SEGUNDO: Que a fojas 44 la denunciante deduce tacha en contra de la testigo Claudia Andrea Pérez Pérez, por la causal del artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, esto es, por ser trabajador y dependiente de la persona que exige su testimonio.

TERCERO: Que la denunciada contestando ambas tachas las rechaza, toda vez, que el procedimiento que rige la presente causa se encuentra reglado bajo la regla de la sana crítica.

CUARTO: Que en relación con las tachas opuestas por la denunciante, debe tenerse presente que las normas que fundamentan las inhabilidades de los testigos están contenidas en el Código de Procedimiento Civil, que corresponde a un sistema de prueba legal tasada, en tanto, en este procedimiento de Policía Local, tramitado en conformidad a las normas de la Ley N° 18.287, la prueba debe apreciarse en conformidad a las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la citada ley, por lo que no procede hacerse cargo de las referidas tachas, que resultan inaplicables en este caso, debiendo ser rechazadas por este motivo, ya que la valoración de la prueba es facultad privativa del Tribunal en un sistema de persuasión racional o de libre convicción.

II.- <u>En cuanto a la objeción documental</u>:

QUINTO: Que a fojas 39 la denunciada solicita se impugne el documento singularizado con el Nº 3 del primer otrosí de la presentación de fojas 12, consistente en formulario único de atención, rolante a fojas 9, conforme lo establecido en el artículo 346 Nº 1 del Código de Procedimiento Civil, por cuanto dicho documento procede de un tercero ajeno al juicio sobre el cual no se ha rendido testimonio que acredite la autenticidad de éste.

Además impugna el documento singularizado con el Nº 5 del primer otrosí de la presentación de fojas 12, consistente en imagen donde se oferta el producto, rolante a fojas 11, conforme lo establecido en el artículo 346 Nº 1 del Código de Procedimiento Civil, por cuanto dicho documento procede de un tercero ajeno al juicio sobre el cual no se ha rendido testimonio que acredite la autenticidad de éste. Además se impugna por la causal del artículo 346 Nº 3 del Código de Procedimiento Civil, por falta de integridad conforme dicha imagen que se acompaña no da fe del lugar, tiempo, procedencia y autoría de la imagen.

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO ABOGADO
PUNTA ARENAS

Notifico a usted de la resolución de fojas Sent. 4344 dictada en Causa Rol Nº 3261-A cuya copia es fiel al original. 24 NOV 2016
PUNTA ARENAS,
SECRETARIO ABOGADO

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO ABOGADO PUNTA ARENAS

Notifico a usted de la resolución de fojas.....Sent. 4344.....dictada en Causa Rol Nº.....3261-A..... cuya copia es fiel al original PUNTA ARENAS,.....24 NOV 2016

SECRETARIO ABOGADO

SEXTO: Que a fojas 40 la denunciante contesta el traslado conferido, solicitando el rechazo de la incidencia, con costas.

Indica que conforme el artículo 14 de la Ley Nº 18.287 la prueba debe ser apreciada conforme a las normas de la sana crítica.

Que en cuanto al documento al formulario único de atención, afirma que se trata de un registro público dentro de un proceso administrativo de entendimiento voluntario entre las partes, así el documento no tiene el carácter de privado.

SEPTIMO: Que en relación con la objeción documental deducido por la denunciada, debe tenerse presente que las normas que fundamentan dichas objeciones, están contenidas en el Código de Procedimiento Civil, que responde a un sistema de prueba legal tasada, en tanto que en este procedimiento, tramitado en conformidad a las normas de la Ley Nº 18.287, la prueba debe apreciarse en conformidad a las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la citada ley, por lo que no procede hacerse cargo de la referida objeción, que resulta inaplicable en este caso, debiendo ser rechazada por este motivo, ya que la valoración de la prueba es facultad privativa del tribunal en un sistema de persuasión racional o libre convicción, en el cual el juez sólo debe dar los motivos por los que adquiere la convicción, respetando las normas de la lógica, las máximas de experiencia y los principios científicamente afianzados.

III.- <u>En cuanto a la parte infraccional</u>:

OCTAVO: Que a fojas 12 comparece doña Pamela Ramírez Jaramillo, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región de Magallanes y Antártica Chilena, quien, atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, viene en interponer denuncia infraccional en contra del proveedor, RIPLEY STORE LIMITADA, representada en mérito de lo dispuesto en el artículo 50 letra c) inciso tercero y 50 letra d), por doña Mariana Lasalle, ignora Rut, ambos domiciliados en calle Avenida Eduardo Frei Nº 01110 de la ciudad de Punta Arenas, por incurrir en infracción a las disposiciones de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, según indica.

Indica que conforme lo prevé el artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la institución que representa tiene como especial función velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley Nº 19.496 y las demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Agrega que el Sernac está facultado para accionar judicialmente ante los posibles incumplimientos, como asimismo, para hacerse parte en procesos cuando se encuentre comprometido el interés general, colectivo o difuso de los consumidores.

Consigna que en función del rango de competencias que el legislador le asignó, el Sernac monitorea los distintos mercados que existen en el país, a objeto de verificar, entre otras cosas, si la información que se entrega a los consumidores es veraz y oportuna, y si las prácticas y/o comportamientos de los proveedores se ajustan a los parámetros de calidad, profesionalidad y diligencia que exige el artículo 23 de la referida ley.

Notifico a usted de la resolución de fojas.....Sent. 4344.....dictada en Causa Rol Nº.....3261-A.....
Cuya copia es fiel al original.
PUNTA ARENAS,.....24 NOV 2016.....
SECRETARIO ABOGADO

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO ABOGADO PUNTA ARENAS

Señala que en el ejercicio de las facultades y obligaciones que impone el inciso 1º del artículo 58 de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, se encuentran las de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la referida ley y normas que digan relación con el consumidor, como también difundir los derechos y deberes de los consumidores y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Expone que el SERNAC tomó conocimiento, por medio de reclamo administrativo N° R2016L910253, de hechos que constituyen una grave vulneración de los derechos de los consumidores, y que fueron expuestos con fecha 08 de junio de 2016, por el consumidor, don René Cárcamo Aguila, quien dedujo reclamo administrativo, que en lo pertinente consigna: "*Con fecha 18-05-2016 fue a Ripley y vio en promoción un juego de comedor que estaba en $369.990 y un juego living de $449.990 pagando con tarjeta Ripley, como era la hora del cierre de la tienda el consumidor consultó si disponían de mas stock para volver el día siguiente para comprar ambos productos. Le dijeron que sólo disponían de stock del juego de living, pero no así del juego de comedor, y al comprar los productos por separado debía pagar dos veces el flete. De ahí le dijeron que siguiera consultando ya que la promoción duraba hasta el 08-06-2016, después de esta fecha ha ido varias oportunidades y aún no disponen de stock, lo que le llama la atención es que siguen ofreciendo al público el producto que no disponen de stock en tienda, la semana pasada fue todos los días y consultó si le podían vender el que estaba de muestra en promoción le dijeron que no se podía vender porque el sistema no lo permitía.*"

La denuncia también transcribe la respuesta del proveedor de fecha 13 de junio de 2016, que en lo pertinente dice: "*A través de la presente acusamos recibo del oficio de la referencia, presentado por el Sr. René Cárcamo Aguila, quien solicita poder adquirir juego de comedor y living, publicado a un valor oferta en nuestra sucursal de Antofagasta. Al respecto queremos señalar que no es posible acceder a la solicitud del Sr. Cárcamo, ya que toda promoción exhibida en nuestras tiendas Ripley están sujeta a confirmación de stock al momento de cursa transacción.*"

Indica que el proveedor a través de su respuesta sostiene su intención de no cumplir el requerimiento efectuado por el consumidor, señalando que no hay stock para cumplir, lo que en caso alguno es una excusa para no cumplir una oferta o promoción que está dispuesta por el mismo proveedor en el local de atención. Afirma que no es posible poner la condición para cumplir con una promoción que el producto esté sujeto a stock, dado que el ejercicio es al revés, que para que un producto esté a disposición del público consumidor es condición que el mismo tenga stock para responder (si no existe no puede ofertar), y en el evento de que sea el último en stock el que se encuentra exhibido, si está ofertado, debe responder con la venta del mismo, si el consumidor quiere acceder a él.

En cuanto al derecho, la denunciante estima que el comportamiento de la denunciada infracciona lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra a) y b), 13 y 23 inciso 1º de la Ley N° 19.496.

Lo anterior por cuanto al consumidor le asiste el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes ofrecidos, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, lo anterior con la finalidad de evitar que el proveedor abuse de la posición privilegiada que posee. Así, estima, un proveedor profesional debe entregar la información

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO ABOGADO
PUNTA ARENAS
Notifico a usted de la resolución de fojas.....Sent. 4344.....dictada en Causa Rol Nº.....3261-X.....cuya copia es fiel al original. 24 NOV 2016
PUNTA ARENAS,.....
SECRETARIO ABOGADO

relativa a una oferta o promoción, la cual debe ser capaz de cumplir. Si lo anterior no sucede, entrega información falsa, en cuanto a que lo ofertado no puede cumplirse en el acto del ofrecimiento de la promoción u oferta.

Que en la especie, colocado el proveedor en el deber de respetar la oferta o promoción que el proveedor libremente decidió poner a disposición de los consumidores, debió en el acto de ser requerido, haber cumplido con la misma accediendo a la compra de los productos que ofrecía. Así, si no tiene stock, no oferte o promocione algo que dispone a los consumidores a que acudan a su local.

Los hechos denotan una abierta negativa injustificada a cumplir con la venta de lo que se oferta.

Menciona, además, que su conducta revela un actuar reñido con la profesionalidad, diligencia o estándar de conducta que impone el artículo 23 inciso 1°, toda vez, que el proveedor no es capaz de respetar el mínimo marco de obligaciones que impone el legislador en el traslado de esta información, que por básica es fundamental y cuyo yerro, por tanto, indispone y expone al consumidor al daño que significa no poder acceder a los productos en los términos ofertados al público, al negarle, además, la venta de productos que el mismo oferta.

Finalmente hace presente que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, lo que significa que no se requiere probar mi dolo ni culpa en la conducta del infractor para acreditar la respectiva infracción, sino que sólo basta el hecho constitutivo de ella, tal como ocurre en la especie. Por lo mismo solicita que se tenga por interpuesta la denuncia, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la denunciada al máximo de la multa que contempla el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con expresa condena en costas.

Que la denunciante acompaña, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal y para los fines legales pertinentes, los siguientes documentos: **uno)** copia simple de Resolución Nº 0106 de 24 de septiembre de 2015 del Servicio Nacional del Consumidor, en el que se consigna nombramiento de Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, sede Punta Arenas, rolante de fojas 1; **dos)** copia simple de resolución exenta Nº 0197 de 18 de diciembre de 2013 sobre delegación de facultades y atribuciones de los Directores Regionales del Sernac, rolante de fojas 3; **tres)** copia de formulario único de atención a público que da cuenta de reclamo administrativo N° R2016L910253, deducido por el consumidor don René Aguila Cárcamo, rolante a fojas 9; **cuatro)** copia de respuesta entregada con fecha 13 de junio de 2016 al Sernac por parte del proveedor, rolante a fojas 10; y **cinco)** copia de imagen donde se oferta producto "juego de comedor", rolante a fojas 11.

NOVENO: Que a fojas 24 se tuvo por interpuesta la denuncia citando a las partes a la audiencia estilo.

DECIMO: Que a fojas 25 consta certificado de la señora receptora del Tribunal, que da cuenta de la notificación legal de la denuncia a la denunciada.

DECIMO PRIMERO: Que a fojas 39 tuvo lugar el comparendo decretado en la causa con la asistencia de ambas partes.

Notifico a usted de la resolución de fojas....mil 4344.....dictada en Causa Rol Nº.....3261-A..... cuya copia es fiel al original. 24 NOV 2016
PUNTA ARENAS,.....
SECRETARIO ABOGADO

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL · SECRETARIO ABOGADO · PUNTA ARENAS

La denunciante ratifica la denuncia y solicita se dé lugar a ella con costas.

Que la denunciada contesta por escrito la denuncia, solicitando su total rechazo.

Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce.

La contestación corre acompañada a fojas 33, y en la misma se solicita su rechazo total, en base a los antecedentes de hecho y de derecho que aporta.

Señala que en ningún caso la empresa limitó la libre elección del consumidor, de hecho al consumidor se le entregó toda la información relativa al producto que se ofertaba, el mismo consumidor reconoce que al momento de aceptar la oferta el día 18 de mayo, los bienes se encontraban a su disposición para ser adquiridos.

Niega, absolutamente, que en los días siguientes no se le haya querido vender los productos, porque el sistema no se lo permitía, debido a que es política de la tienda, a falta de stock en bodega, vender el producto que se encuentra en exhibición, y por ende, no seguir ofertando.

no se le opso nada

Afirma desconocer si la denuncia del Sernac tiene real fundamento, ya que no hay noticia si desde la fecha de los hechos, hasta hoy, el cliente finalmente adquirió los productos, y menos aún cuenta con mayor información, además del breve relato que se menciona en el escrito de reclamo, el cual no entrega mayores antecedentes, respecto de lo afirmado, en especial si se considera que dicha acusación se contradice totalmente con las políticas de la empresa.

no se le vendió, lo que tiene que vendo lo vendo que vendo

Desconoce lo expuesto en la denuncia, aseverando que el consumidor tuvo toda la información detallada, concreta y oportuna del stock y el valor del producto, que como lo indica el consumidor, el producto contaba con stock el día 18 de mayo, los productos que se ofertaron cuentan siempre con stock, ya que al no contar con más unidades en bodega se vende el que se encuentra en exhibición, el cual también forma parte del stock, al consumidor se le entregó en forma oportuna la información respecto de la unidad a la venta.

Niegan el hecho de que se hayan encontrado sin sistema, fundado principalmente porque de lo relatado por la contraparte no existe precisión ni certeza en las fechas en que se dice que supuestamente habrían mencionado aquella situación.

Expresa que no se puede utilizar como argumento la respuesta de la empresa, pues es respuesta a un reclamo que no entrega mayor información, respondiendo que antes de cursar la venta debe ver si hay stock disponible.

Menciona que de los antecedentes tampoco consta que hayan actuado con negligencia, toda vez que se entregó la información oportuna respecto del producto ofertado, que tampoco se originó un menoscabo al consumidor derivado de una supuesta negligencia.

En relación a la carga de la prueba, reconocen que si bien el Sernac puede intervenir en el interés general de los consumidores, lo anterior no significa que por ese sólo hecho se entienda acreditada la infracción, ya que

Notifico a usted de la resolución de fojas 4344 dictada en causa Rol Nº 3261-A cuya copia es fiel al original. 24 NOV 2016
PUNTA ARENAS,
SECRETARIO ABOGADO

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO ABOGADO PUNTA ARENAS

debe, por principio básico procesal, rendir prueba respecto a sus afirmaciones. En su concepto no hay presunción legal alguna que invierta la carga de la prueba a favor del Sernac, por lo que corresponde al denunciante acreditar cada una de las infracciones que acusa, al tenor de lo establecido en el artículo 1698 del Código Civil, en relación al artículo 58 de la Ley Nº 19.496.

DECIMO SEGUNDO: Que la denunciada rinde testimonial en la causa, deponiendo en su favor, los testigos, don Rodrigo Andrés Saldivia Subiabre y doña Claudia Andrea Pérez Pérez, a fojas 41 y 44 respectivamente.

El primer testigo, en lo pertinente indica: *"Vengo a declarar con respecto a la compra de un producto, pero desconozco qué producto, cuantos y cuando. Eso es lo único que sé del caso. No tengo más que señalar"*

Al ser repreguntado si sabe cual es el procedimiento que se utiliza al momento de efectuarse una venta de artículos de hogar, responde que el vendedor revisa el terminal de ventas el stock del producto el cual indica si es que hay disponibilidad en Punta Arenas, en bodegas de Ripley Santiago o bodegas del proveedor. Si es que hubiera en Punta Arenas se le entrega el producto disponible en la ciudad, la segunda opción es traer un producto desde Santiago a Punta Arenas para el cliente y en el caso que no hubiera productos al cliente se le da la opción de comprar la exhibición.

La segunda testigo indica: *"Me presento ante este Tribunal como testigo, pero no sé del por qué ya que me llegó una citación por correo donde se me informa que debería estar hoy aquí. No tengo nada más que señalar."*

Se venía pero falto doble

Repreguntada la testigo para que diga si sabe cual es el procedimiento que se utiliza al momento de efectuarse una venta de artículos de hogar, como por ejemplo un comedor o un living, responde que tienen en exhibición los productos que están en tienda por lo cual se solicitan en las bodegas que están en Santiago, y así es el procedimiento, se le señala al cliente en cuantos días llegará el producto a la casa del cliente, ahora de lo contrario si no hay stock en bodega se vende el de exhibición con un precio especial.

DECIMO TERCERO: Que la denunciante ratifica los documentos acompañados en el primer otrosí de la denuncia de fojas 12.

DECIMO CUARTO: Que del mérito de los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las normas de la sana crítica, no se encuentra acreditado que la denunciada haya infringido alguna de las normas de la Ley Nº 19.496.

Efectivamente de la prueba documental acompañada por la denunciante no es posible determinar incumplimiento infraccional de la denunciada.

Que consta de la denuncia, que se atribuye a la denunciada, la infracción de los artículos 3° inciso 1° letra a) y b); 13 y 23 inciso 1° de la Ley 19.496.

Que a la luz de los hechos denunciados, no cabe duda para este sentenciador que la hipótesis infraccional respecto de la cual corresponde analizar la conducta de la denunciada, dice relación con negar injustificadamente la venta de un bien y no transmitir una información veraz y oportuna sobre una oferta o promoción ofrecida.

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO ABOGADO
PUNTA ARENAS
Certifico a usted de la resolución de fojas 4344 dictada en causa Rol Nº 3261-A cuya copia es fiel al original.
PUNTA ARENAS, 24 NOV 2016
SECRETARIO ABOGADO

Que no se acreditó por la denunciante los hechos particulares que configurarían las infracciones a la Ley Nº 19.496, en circunstancia que sobre ella recae la carga de la prueba conforme lo dispone el artículo 1968 del Código Civil.

Que la denuncia es realizada por el Sernac evaluando lo reclamado administrativamente por un consumidor, sin que dicho consumidor haya concurrido a ratificar sus dichos. Tales hechos son narrados sucintamente en un formulario tipo y no aportan la certeza, que la lógica y la sana crítica pueden aconsejar para estimar que con ese sólo antecedente sea suficiente para estimar infraccionada la Ley de Protección al Consumidor.

A mayor abundamiento la denunciada rindió testimonial en la causa, explicando el procedimiento seguido en cuanto a las ventas y comercialización de sus productos, y en particular en lo referente a la comprobación del stock de los bienes ofertados, no detectándose de la conducta de la denunciada, ningún hecho que suponga un comportamiento reñido con las normas de protección de los derechos de los consumidores.

Finalmente, la denunciante tampoco aporta prueba en cuanto a establecer un actuar negligente de la denunciada, como tampoco el menoscabo sufrido por los consumidores a raíz de las supuestas infracciones denunciadas.

Que los jueces para dictar sentencia condenatoria deben alcanzar la certeza de culpabilidad de los denunciados, y esa certeza debe ser el resultado de la valoración razonable de los medios de prueba practicados en la causa. Así al no existir medios de prueba suficientes, esa certeza no se ha logrado acreditar en la causa.

DECIMO QUINTO: Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1º, 7, 9 a 14 y 17 de la Ley Nº 18.287; artículos 3 inc. 1° letra a) y B); 13; 23; 50 A, 61 de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA:

I.- <u>En cuanto a las tachas</u>:

NO HA LUGAR a las tachas deducidas por la denunciante a fojas 41 y 44, por improcedentes.

II.- <u>En cuanto a la objeción documental</u>:

NO HA LUGAR a la objeción documental deducida por la denunciada a fojas 39, por improcedente.

III.- <u>En cuanto a lo infraccional</u>:

Que se rechaza la denuncia infracional de fojas 12, conforme lo señalado en el considerando décimo cuarto precedente.

IV.- <u>En cuanto a las costas</u>:

Que no ha lugar en condenar en costas a la denunciante, por haber tenido motivo plausible para litigar.

Remítase copia del fallo al Servicio Nacional del Consumidor en conformidad a lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley Nº 19.496. **Archívese** en su oportunidad.

Rol Nº <u>3.261-A-2016</u>

Dictada por don **Jaime Araneda González**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas. Autorizó don Leonardo Garbarino Reyes, Secretario Abogado.

1er. JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO ABOGADO
PUNTA ARENAS

Notifico a usted de la resolución de fojas Sent. 4844 **dictada en Causa Rol Nº** 3261-A **cuya copia es fiel al original.**
PUNTA ARENAS, 24 NOV 2016
SECRETARIO ABOGADO

Punta Arenas, treinta de marzo del dos mil diecisiete.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, considerandos y citas legales.

Y SE TIENE ADEMAS PRESENTE:

PRIMERO: Que el abogado don Rodrigo Elgueta, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, deduce recurso de apelación en contra de la sentencia de fecha 23 de noviembre del 2016 del 1° Juzgado de Policía Local de esta ciudad y solicita que se enmiende conforme a derecho la resolución apelada, se deje sin efecto y en su lugar, en mérito de la prueba que obra en juicio, condene al proveedor al máximo de las multas por infraccionar la Ley N° 19.496, con costas.

Funda su recurso en que el tribunal a quo, en el considerando decimocuarto al rechazar la denuncia y sostener la ausencia de prueba que acredite las circunstancias que dan cuenta de sendas infracciones alegadas por su parte, basado en que sobre ella recaería la carga de la prueba conforme lo dispone el artículo 1.968 del Código Civil, yerra en sostener que no se acreditaron las infracciones alegadas, dado el valor de los siguientes medios probatorios acompañados en su oportunidad y que obran en juicio :

1.- Reclamo administrativo N° R20161910253 interpuesto por el consumidor Sr. René Cárcamo. En el cual interpela formalmente una situación por él vivida, la que dice relación a la negativa de venta de un producto que se encontraba en exhibición y donde solicita como solución " que le vendan ambos productos respetando la promoción y el valor ofrecido". Así, señala, se encuentra probado a través de un documento que obra en un proceso de reclamación ante un Servicio Público, que el consumidor reclama la no venta de un producto que aún estando en exhibición no es posible acceder a la compra de aquel.

2.- Respuesta al reclamo administrativo efectuado con fecha 13 de junio del 2016 por parte del proveedor. Se acredita la negativa del proveedor a acceder a la venta

respecto de los productos que designa el consumidor. A su juicio, prueba la negativa cuando responde: " Al respecto queremos señalar que, no es posible acceder a la solicitud del Sr. Cárcamo, ya que toda promoción es exhibida en nuestra tienda Ripley está sujeto a confirmación de stock al momento de cursar la transacción ". Condición ésta que estima vulneratoria de derechos, esto es, que un producto que ya se encuentra en exhibición y que por tanto se ofrece a la venta, esté sujeto a confirmación al momento de cursar la transacción, es decir, aún cuando esté en exhibición y aún cuando el consumidor esté interesado en el producto es posible que no se curse la transacción.

3.- Fotografía de uno de los productos que obra en reclamo. Captura realizada por el mismo consumidor y que da cuenta, al menos, respecto del juego de comedor con un valor de $ 369.990.- de modo que concluye que el producto se encontraba a la venta en las condiciones que relata el consumidor y que el mismo no fue accedido a la venta.

Sostiene que no comprende el razonamiento del tribunal, el cual no entiende probado el hecho infraccional con la comunicación dada por el proveedor que voluntariamente responde: " la tienda verifica stock de productos antes de cursar la transacción y que se ve agravado con lo declarado por la testigo de la contraria Claudia Andrea Pérez Pérez que declara que se venden productos sin stock. Es decir, se puede ofertar un producto para luego negar su venta por falta de stock.

Expresa que es falso lo que sostienen los testigos de la contraria, en cuanto a que existe un procedimiento y que siempre se vende incluso lo que está en exhibición, puesto que hay prueba de la existencia de un producto ofertado (al menos, un juego de comedor de $ 369.990.-) que no fue accedido en su venta ni en la instancia personal ni en la administrativa, fundado en argumentos no amparados en el derecho, como la confirmación de stock al momento de cursar la transacción.

01569115950229

En su alegación en estrados, el apelante reitera sus dichos y ratifica sus pretensiones indicadas en su líbelo de apelación.

SEGUNDO: Que, como puede apreciarse, el recurrente se alza en contra de la sentencia ya señalada, básicamente en cuanto a que con los medios de prueba que indica, entiende probada la infracción denunciada, esto es, la existencia de un producto ofertado (un juego de comedor en la suma de $ 369.990.-) el cual no fue accedido en su venta, ni en la instancia personal ni en la administrativa, por parte de la denunciada " Ripley Store Limitada ", representada en esta ciudad por doña Mariana Lasalle, lo que a su juicio infringiría los artículos 3, 13 y 23 de la Ley N° 19.496.- que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

TERCERO: Así, el recurrente entiende probada su pretensión con el reclamo administrativo N° R2016L910253 interpuesto por el Sr. René Cárcamo ante el Servicio Nacional del Consumidor de fs. 9, es decir, el consumidor reclama la no venta de un producto que aún estando en exhibición (comedor en oferta) no le es posible acceder a la compra de él. De lo anterior, se desprende que el recurrente confunde o pretende que lo llamado a probar, es decir, el contenido de la denuncia, se entienda probado con la denuncia misma, lo cual por cierto no se condice con los principios de la lógica jurídica que implica que mis asertos deben encontrar sustento en elementos de prueba distintos e independientes de la misma aseveración.

Igualmente, sostiene probada su pretensión en relación a la negativa del proveedor de acceder a la venta de los productos que indica el consumidor, en su propia respuesta al indicar que. " no es posible acceder la solicitud del Sr. Cárcamo, ya que toda promoción es exhibida en nuestra tienda Ripley está sujeta a confirmación de stock al momento de cursar la transacción ". Sin embargo, tal declaración se enmarca en el deber de información a que está obligado todo proveedor de bienes y servicios, particularmente, en relación

a las ofertas que presente al público, habida consideración que se encuentra obligado a respetar posteriormente dichos términos o condiciones, como lo establece el artículo 12 de la Ley N° 19.496.-. Lo anterior, se ve refrendado por la propia denuncia del Sr. Cárcamo de fs. 9, en la que en todo momento relata esta condición de previa revisión de stock, respecto de la cual aparece bien instruido, al tenor de su propio relato, lo cual además se encuentra conteste con las máximas de la experiencia, en cuanto a que las Grandes Tiendas ofertan bienes al público, en distintas sucursales, no obstante que por el volumen de las mismas, ellos se encuentran físicamente en bodegas especiales, y que por la metodología de venta tanto en tiendas físicas como bajo el sistema " On line " hacen necesario, precisamente para no vender un producto que no se tiene, revisar el inventario en stock. Ciertamente, lo reprochable en este sentido, sería la conducta contraria, es decir, sin verificar la existencia del producto en stock se procediera a la venta del mismo, y después no se produjera la entrega por su inexistencia física.

En el mismo sentido, el recurrente estima probada la infracción de la denunciada, basado en la fotografía de uno de los productos que obra en el reclamo del Sr. Cárcamo de fs. 11, en la cual efectivamente aparece un comedor con un letrero aparente de la tienda " Ripley " con el precio de $ 369.990.-; fotografía que si bien no registra fecha ni lugar, dado su análisis bajo las reglas de la sana crítica, es posible presumir que la oferta del comedor en el precio que se indica existió. Ello, ratificado por la situación que no se encuentra controvertido tal hecho por la denunciada y por tanto, constituye un hecho no dubitado. No obstante, ello está muy lejos de probar la negativa de venta de dicho bien como pretende la recurrente.

Finalmente, el apelante manifiesta que incluso la prueba de la contraria, entre ellos, la testigo Claudia Pérez Pérez, quién declara que " se venden productos sin stock ", probaría que hubo una negativa de vender al consumidor denunciante. Lo

01569115950229

anterior, no resulta efectivo, puesto que se aprecia que en su declaración a fs. 45 dicha testigo consigna : " Nosotros tenemos en exhibición los productos que están en tienda por lo cual se solicitan en las bodegas que están en Santiago y así es el procedimiento, se le señala al cliente, ahora de lo contrario si no hay en stock en bodega **se vende el de exhibición** con un precio especial ". Como puede observarse, lo señalado por esta testigo dista mucho de lo pretendido por el recurrente en cuanto a haber señalado que se venden productos sin stock.

CUARTO: Que, como se desprende indubitadamente de la denuncia efectuada por el Sr. René Cárcamo Águila ante el Servicio Nacional de Consumidor de fs. 9, éste habría solicitado la venta del producto que se encontraba en exhibición, no sin antes haber concurrido en varias ocasiones a la tienda sin solicitar tal venta, a la espera de un producto similar que estuviera en stock, lo que revela que al menos en un principio, fue su propia decisión y voluntad de preferir un producto similar que estuviera en stock que exigir la venta del que estaba en exhibición, lo cual se condice con los principios de la lógica, en cuanto a que el uso y mal uso que tienen los productos en exhibición, desalientan la compra del mismo por parte de los consumidores, incluso, las máximas de la experiencia indican que cuando queda el último producto que está en exhibición, él suele ir revestido de un descuento adicional en su precio, atendido el desgaste natural de su exhibición, lo cual se encuentra conteste con lo declarado por los testigos Rodrigo Saldivia Subiabre a fs. 42 y Claudia Pérez Pérez a fs. 45, respectivamente, que dan cuenta de ste procedimiento de venta respecto del producto que se encuentra en exhibición, cuando ya no existe más stock al efecto.

QUINTO: Que, en definitiva, de la denuncia formulada por el Sr. René Cárcamo Águila a fs. 9, se puede advertir que el verdadero y sustantivo reclamo consiste en que al consultar si le podían vender el que estaba en muestra en promoción le habrían dicho que no se podía vender porque el sistema no lo

permitiría. Lo anterior, bien pudiera configurar la infracción contenida en el artículo 13 de la Ley N° 19.496.- en cuanto consigna que : " Los proveedores no podrán negar **injustificadamente** la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas ".

Este aserto del denunciante, debió ser probado en el procedimiento llevado a cabo en la presente causa. Sin embargo, compartiendo esta Corte lo apreciado por el juez a quo en el considerando decimocuarto, tal aseveración no encuentra apoyo o sustento en la prueba recibida que, analizada conforme a las reglas de la sana crítica, evidencian la ausencia de elementos para tener por acreditada la infracción denunciada, habida consideración que las pruebas que manifiesta la recurrente si probarían tal infracción, no resultan idóneas para tal efecto, como se indicó precedentemente.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287 sobre Juzgados de Policía Local, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de 23 de noviembre del 2016, dictada en la causa Rol N° 3.261-A-2016 del Primer Juzgado de Policía Local de esta ciudad.

Regístrese y devuélvanse.

Redactó el Ministro(S) don Jaime Álvarez Astete.

Se deja constancia que no firma el Ministro Sr. Kusanovic, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo, por encontrarse con permiso de acuerdo al artículo 347 del Código Orgánico de Tribunales.

Rol N° **357-2016 CIVIL**

maria isabel san martin morales
Ministro(P)
Fecha: 30/03/2017 15:56:13

Jaime Ruben Alvarez Astete
Ministro
Fecha: 30/03/2017 15:56:14

01569115950229

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Punta Arenas integrada por Ministra Presidenta Maria Isabel Beatriz San Martin M. y Ministro Jaime Alvarez A. Punta arenas, treinta de marzo de dos mil diecisiete.

En Punta arenas, a treinta de marzo de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

01569115950229