

finamente

Del Rol N° 96.155-2018.-

Coyhaique, a veintiuno de junio del dos mil dieciocho.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fs. 07 y siguientes comparece don **RICARDO RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ**, C.I. N° 13.740.314-5, chileno, abogado, domiciliado en Km 4 camino Coyhaique bajo de Coyhaique, interponiendo querrela infraccional en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A. o ABCDIN** (nombre fantasía), R.U.T. N° 82.982.300-4, representada por don **MIGUEL OYARZÚN PAREDES**, desconoce cédula de identidad o a quien haga las veces de tal en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra C de la ley N° 19.496, todos domiciliados en calle Arturo Prat N° 380 de Coyhaique.



Funda su querrela en los siguientes hechos: con fecha 13 de enero de 2018 el querellante adquirió en dependencias de la querellada una afeitadora marca Braun por la suma inicial de publicitada de \$ 52.990. Indica respecto al precio, que éste era aquel publicitado en vitrina como *precio normal*, y en tamaño comparativamente muy superior se indicaba el valor de \$ 35.990 el que obedecía al costo del producto pagado con tarjeta de crédito de la tienda. Agrega que siendo atendido por una vendedora de la denunciada, se le informó que por la compra del producto podría recibir un regalo y eventualmente una rebaja en el costo dispuesto a

pagar lo que, previo a la solicitud del RUT del querellante en caja, efectivamente fue confirmado informándosele que debería pagar sólo un costo total de \$ 45.670, a lo que se agregaba como regalo una linterna LED. Sin embargo expone el querellante que al revisar la boleta emitida después de la compra, pudo darse cuenta que el valor real del producto comprado era de \$ 32.990 y no el de \$ 52.990 expuesto en vitrina, a lo que se agregaba sin mediar su voluntad -expone- el cobro de una garantía extendida asociada al producto comprado por la suma de \$ 12.680 y que, a consecuencia de la adquisición de la referida garantía según se detalla en la misma boleta de compra, se agregaba un regalo como el que le fuere entregado. Agrega que realizando constatación en la plataforma web de la querellada el mismo producto comprado se exhibía a un precio normal de \$ 34.990. Dichos antecedentes de hecho indica el querellante, importan una infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letras A y B, 12° y 23° de la ley N° 19.496, razones por las que solicitan al tribunal se imponga a la querellada el máximo de las multas que la ley contempla, con costas.-

Que a fojas 14 se hace parte el servicio Nacional del Consumidor;

Que a fojas 25 y siguiente rolas incorporada al proceso acta de audiencia de comparendo de estilo realizado con asistencia de las partes de autos, en la cual la querellada evacúa el traslado conferido respecto de la acción infraccional deducida negando cualquier infracción que se le impute, indicando que respecto al precio de la boleta efectivamente hubo un error involuntario que ha tratado de ser subsanado



cinco y más ... 51. -

por la querellada lo que habría sido negado por el querellante, solicitando por dichas consideraciones el rechazo de la querrela de autos.

Asimismo en la referida audiencia de comparendo la querellante rindió prueba documental y, a fojas 32 (acta de continuación de audiencia de comparendo), prueba confesional evacuada por el representante de la querellada don Miguel Rudy Oyarzún Paredes;

Que a fojas 35 y de conformidad lo dispuesto en el artículo 24° de la ley N° 19.496, se ordenó certificar posibles reincidencias de la denunciada en conductas infraccionales a la ley N° 19.496.-

Que a fojas 40 y de conformidad a las facultades dispuestas en el artículo 16° de la ley N° 18.287, el Tribunal ordenó agregar a estos autos compulsas de los autos ROL 93.720/2017 de este mismo Tribunal;

Que a fs. 35 se ha declarado cerrado el procedimiento y, habiéndose cumplido además las diligencias para mejor resolver ordenadas a fs. 35 y 40, se han traído los autos para resolver y,



CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que conforme a las alegaciones de hechos contenidas en el escrito de denuncia de fojas 07 y siguientes, documental no objetada acompañada a ella agregada de fojas 01 a 06, las defensas formuladas por la querellada en su comparencia de fojas 25 y confesional rendida a fojas 32, antecedentes todos ponderados conforme a

las reglas de la san crítica según dispone el artículo 14° de la ley N° 18.287, se concluye que los hechos denunciados se encuentran plenamente acreditados en autos y, en igual sentido configurados como infraccionales a lo dispuesto en el artículo 3° letras A y B de la ley N° 19.496. Esto último por cuanto, mas allá de las alegaciones de la querellada, efectivamente el precio exhibido y publicitado a los consumidores -y al querellante en particular- era sustancialmente diferente al realmente cobrado lo que desde ya configura objetivamente una infracción al literal B del artículo 3° de la ley de protección de derechos del consumidor. Unido a ello igualmente con la conducta desplegada por la querellada se vulneró el literal A del mismo precepto en tanto unido a lo anterior, se le impuso sin mediar voluntad alguna del consumidor querellante un cobro -y con ello un producto- no autorizado por éste, esto último en tanto no existe probanza alguna por parte de la querellada que desvirtúe dicha imputación y que por cierto, atribuyen a un error involuntario;

SEGUNDO: Que en igual orden de ideas se configura en la conducta de la querellada, contravención a lo dispuesto en el artículo 23° de la ley N° 19.496 en tanto los hechos imputados y acreditados en autos, han sido realizado al menos con negligencia por parte de personal dependiente del proveedor, y menoscabando el interés y patrimonio del consumidor, en tanto se realizó un cobro indebido y no autorizado por éste, por la suma de \$ 12.680;

TERCERO: Que en conformidad a lo dispuesto en el artículo 24° de la ley N° 19.496 y configuradas que se encuentran las infracciones antes analizadas, corresponde

cinco y dos... 52.

establecer la consiguiente sanción. En tal sentido y conforme consta a fojas 39, la denunciada registra una reincidencia anterior en conductas infraccionales a la ley N° 19.496 dentro del año calendario, elemento éste que faculta a priori a duplicar la sanción originalmente aplicable. A lo anterior se agrega un parámetro insoslayable para efectos de sanción: la gravedad de la conducta desplegada por el proveedor querellado. En dicho orden, si bien a priori pudiese estimarse que la conducta sería de menor entidad, dada la cuantía de los montos objetados por el consumidor, lo cierto es que este sentenciador no puede sino coincidir con el querellante en lo que respecta a que el procedimiento anómalo y que el querellado atribuye a un error involuntario, resulta en realidad parte de una conducta sino habitual, al menos reiterada en otros consumidores, lo que se concluye respecto de las compulsas agregadas a fs. 44 y siguientes, de los autos ROL 93.720/2017 de este Tribunal, y que obedecería a políticas internas del propio proveedor, conforme así lo reconoce el representante legal de la querellada en su absolución de posiciones de fojas 32, lo que implicaría en la práctica ya no sólo negligencia sino derechamente dolo;

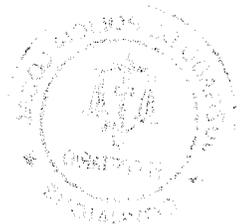
CUARTO: Tales asertos no pueden sino llevar a concluir inequívocamente a este Tribunal, en que dicha conducta resulta de la mayor gravedad y reproche en tanto vulnera un principio fundamental en el ámbito contractual, cual es la buena fe, entendida ésta al tenor de lo dispuesto en el artículo 1546 del C. Civil, en tanto dicha norma general impone a los contratantes una actuar no sólo circunscrito a la ejecución del mismo -el que para el caso de marras se circunscribe al pago de un precio y la venta de un producto- sino además a



todas las cosas que emanan de la naturaleza de la obligación, la que palmariamente se ha visto vulnerada en este caso por el proveedor no sólo al publicar equívocamente un precio distinto al real, sino además al imponerle un cobro al consumidor de un servicio -garantía extendida- totalmente involuntario de éste, aprovechando la asimetría y confusión en la información entregada, razones todas que obligan a reprochar la conducta desplegada conforme así lo dispone el referido artículo 24° de la ley N° 19.496 y, visto lo dispuesto lo establecido en los arts. 13 y 55 de la Ley 15.231; 14, 17, 28 y siguientes de la Ley 18.287; artículos 3°, 12, 23, 24, 50 letras C y D de la Ley N° 19.496,

SE DECLARA:

1°.- Que ha lugar a la querrela infraccional de contenida en lo principal del escrito de fojas 07 y siguientes, condenándose en calidad de **reincidente**, al proveedor **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A. O ABCDIN S.A.**, representado en autos por don **Miguel Rudy Oyarzún Paredes**, en su calidad de jefe de local en esta ciudad, o bien quien haga las veces de tal en conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letras C y D ambos de la ley n° 19.496, por infracción a los artículos 3° letras A y B, y artículos 23° ambos de la ley N° 19.496, a pagar una multa equivalente a **veinticinco (25) Unidades Tributarias Mensuales**, a beneficio municipal, en su equivalente en dinero efectivo de la fecha del pago. Si el representante de la proveedora recién mencionado no pagare la multa impuesta dentro de plazo legal, cumplirá



firmado por... 53.-

por vía de sustitución y apremio quince días de reclusión nocturna, los que se cumplirán en el Centro Penitenciario local;

2°.- Que no se condena en costas a la denunciada por no haberse generado éstas conforme al art. 139 del C. de Procedimiento Civil.-

Regístrese, notifíquese, cúmplase y, ejecutoriada que sea, archívese.-

Dictada por el Juez Titular, Abogado Juan Soto Quiroz.- Autoriza la Secretaria Subrogante, señora Sonia Riffo Garay.-

