

rotular el producto, señalando que tendría que llevar personalmente el producto al servicio técnico. Agrega además que el consumidor sólo desea “cambio de producto o reparación”.

En la misma denuncia en los hechos que narra la denunciada, agrega que, la empresa “Distribuidora de Industrias Nacionales S.A”, al evacuar traslado al reclamo de SERNAC, responden lo siguiente: “ (...) Lamentamos la situación planteada y analizados los antecedentes de caso, indicamos que no podemos acceder a lo que solicita de forma inmediata ya que efectivamente el artículo fue enviado y se rechazó la evaluación, porque no tenía el número de reporte de la marca. Artículo deberá ser evaluado por la asistencia remota de la marca; comunicándose al teléfono 800-530-008 - 022-3937351. Esta asistencia confirmará si el artículo presenta falla a nivel de usuario o si corresponde ser trasladado al servicio técnico (...)”.

Que, Sernac solicita al Tribunal que la denuncia sea acogida en todas sus partes, condenando al infractor al máximo de las multas contempladas por el citado cuerpo legal, con expresa condena en costas.

En derecho, manifiesta que se ha infringido por parte del denunciado los artículos 3 letra e), 12, 20 letra c) y e), 21 y 23 de la ley 19.496.

La acción antes referida fue debidamente notificada según consta de estampado rolante a fojas 28 y 28 vuelta., y contestada mediante minuta escrita rolante de fojas 38 a 46 de autos.-

A fojas 62 y 63, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia de ambas partes, rindiéndose prueba documental y diligencias que constan en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

SENTENCIA
EJECUTORIADA

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, la parte denunciante encuadra los hechos narrados en la infracción por parte de la denunciada al artículos 3 letra e), 12, 20 letra c) y e), 21 y 23 de la ley 19.496.

SEGUNDO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 38 a 46, la parte denunciada contestando la denuncia, solicita el rechazo, con expresa condena en costas de la misma, argumentando -en términos generales- que, **SERNAC, no tendría la legitimación activa para denunciar**, ya que la denuncia habría afectado a un consumidor en específico esto es a don Pedro Muñoz Campos, por la compra de un Tablet, y su posterior envió al servicio técnico, agregando que “la letra g) del artículo 58 señala como función del SERNAC, *“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”*. Por otra parte, la denunciada sostiene que existiría ausencia de responsabilidad infraccional, debido a que por un inconveniente administrativo no se realizó la reparación la primera vez, pero en segunda oportunidad se dio íntegro y total cumplimiento a los derechos que el consumidor posee.-

SEXTO: Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte denunciante, rindió prueba documental rolante de fojas 1 a 17 de autos.-

SEPTIMO: Que, a fojas 95, consta respuesta al ORD. Nº193 de este Tribunal, remitido por ABCDIN, en respuesta a la diligencia solicitada por la parte denunciante de autos, informando que la política de cambio de artículos electrónicos opera, a solicitud del cliente, informando el desperfecto, luego el artículo es enviado a servicio técnico autorizado por la marca para proceder a evaluarlo técnicamente para luego emitir un informe” en cuanto al caso en

SENTENCIA
EJECUTORIADA

cuestión informa que *"...el cliente solucionó su problema en tienda, donde se le reparo gratuitamente el producto y el cliente lo recibe conforme..."*.-

OCTAVO: Que, la parte denunciada de autos, ha rendido prueba documental que rola a fojas 47 a 61 de autos.

NOVENO: Que, efectuado un análisis de los antecedentes que rolan en el proceso conforme al artículo 14 de la Ley N° 18.287, es dable señalar lo siguiente.

En cuanto a la alegación de la parte denunciada, referente a la **FALTA DE LEGITIMACIÓN ACTIVA** de SERNAC para accionar en estos autos, es del caso que éste comparece en calidad de denunciante, amparado en las facultades que le otorga el artículo 58 de la Ley N° 19.496, mismas que, a juicio de la contraria, sólo reconocen a dicho servicio la posibilidad de hacerse parte en procesos ya iniciados, pero no para denunciar la existencia de presuntas infracciones a la Ley de Protección al Consumidor.

Es del caso que, analizado el tenor literal del citado artículo 58, la letra g) de su inciso segundo faculta a SERNAC para *"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 que comprometan los intereses generales del consumidor"*, agregando en su inciso tercero, que dicha facultad incluye la atribución de *"...denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijen las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales"*.

Conforme a lo expuesto, es dable concluir que la norma en cuestión habilita a SERNAC para denunciar ante organismos jurisdiccionales en aquellos casos en que tome conocimiento de la

SENTENCIA
EJECUTORIADA

existencia de posibles infracciones a la Ley del consumidor, que afecten intereses particulares, toda vez que, dicha facultad es diferente de aquella que le permite hacerse parte en causas ya iniciadas, con el requisito de que –en dichos casos- se afecte intereses generales de los consumidores.

En dicho sentido además se ha pronunciado en reiteradas ocasiones la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Talca, enmarcando la facultad de accionar dentro de las atribuciones propias de la finalidad protectora del Servicio en cuestión.

Atendido lo razonado precedentemente, necesariamente ha de rechazarse la alegación en los términos precedentemente expuestos.

DECIMO: Que, en lo referente al fondo del asunto, atendido el hecho de que las partes presentan versiones contradictorias acerca de la ocurrencia de los hechos, forzoso resulta entonces dilucidar los mismos apreciando la prueba rendida en autos.

En este contexto, a juicio del Tribunal, la prueba incorporada al proceso por la parte denunciante, carece de antecedentes suficientes para tener por acreditado el hecho del incumplimiento imputado a la denunciada, resultando insuficiente –a juicio de este sentenciador- la mera denuncia del consumidor para tener por ciertos sus dichos, más aun considerando que la empresa denunciada manifiesta en su contestación haber cumplido en tiempo y forma con la garantía exigida, sin que la denunciante haya probado lo contrario, debiendo hacerlo.

En definitiva, conforme a lo razonado precedentemente, necesariamente ha de negarse lugar a la denuncia, por los motivos expuestos.-

Por estas consideraciones, y conforme a lo prescrito en las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los

SENTENCIA
EJECUTORIADA

Consumidores; de la Ley 18.287, sobre procedimientos antes los Juzgados de Policía Local; y de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; **SE DECLARA:**

1.- Que, **SE RECHAZA** en todas sus partes la denuncia infraccional deducida de fojas 18 a 24 vuelta de autos, por no haberse acreditado la concurrencia de la infracción denunciada.-

2.- Que, **NO SE CONDENA** a la parte denunciante de autos **AL PAGO DE LAS COSTAS DE LA CAUSA**, por estimar el Tribunal que ha tenido motivos plausibles para litigar.-

REGISTRESE NOTIFIQUESE, por carta certificada en conformidad al artículo 18 de la Ley Nº 18.287, y en su oportunidad, **ARCHÍVESE**.

CAUSA ROL Nº 7686-17/CBG/dcv

Resolvió el Sr. **DEMETRIO BADER ZACARIAS**, Juez Letrado Titular. Autorizó el Sr. **PABLO PEREZ ROJAS**, Secretario Letrado Titular.

SENTENCIA
EJECUTORIADA

Talca, veintiocho de Noviembre de dos mil dieciocho.

CERTIFICO:

Que la copia de la sentencia definitiva que rola desde fojas 124 a 126 vta. Corresponde a la causa Rol Nº **7686-2017/CBG**, **SE ENCUENTRA EJECUTORIADA**, y cuya copia es fiel de su original.

PABLO PEREZ ROJAS
SECRETARIO LETRADO TITULAR

