

fojas 86 ochenta y seis

TALCA, treinta de Mayo de dos mil dieciocho.

Por entrada con esta fecha a mi despacho.-

**VISTOS:**

A fojas 28 a 33, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por su director don **ESTEBAN PÉREZ BURGOS**, interpone denuncia infraccional conforme a las normas de la Ley 19.496, en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, cuyo nombre de fantasía corresponde a "ABCDIN", representado legalmente por don Pedro Pereira Jara, ambos con domicilio en calle 1 Sur Nº 1424, de la ciudad de Talca, acción que funda en los siguientes antecedentes:

Con fecha 25 de Septiembre y 19 de Octubre, fueron recepcionados en el Servicio los reclamos interpuestos por doña **ELIZABETH VALENZUELA MORALES**, Cédula Nacional de Identidad Nº 13.785.636-0, domiciliada en calle 6 Oriente, 7 ½ Sur Nº 420, de la ciudad de Talca, con los números de caso R2017M1735162 y R2017M1785996, respectivamente, en contra de la empresa denunciada, exponiendo, en términos generales:

En el primer reclamo, manifiesta que compró una cama por internet, por medio de la página web de la tienda, pagando con su tarjeta VISA, teniendo como fecha de despacho el 22 de Septiembre, pagó por el despacho, pero la cama no ha llegado aún. Cuando llama al call center de la tienda, nadie sabe nada, si le dan una solución, solicitando que le envíen la cama lo antes posible.

Cita textual la respuesta de ABCDIN, manifestando no es posible acceder a lo solicitado, ya que el titular de la compra solicitó su anulación en la sucursal de Talca, emitiendo la nota de crédito Nº 61143780, procediendo a realizar la anulación vía Transbank el 03 de Octubre de 2017.

SENTENCIA  
EJECUTORIADA

Respecto al segundo reclamo, agrega a los antecedentes del reclamo anterior, que una vez efectuada la anulación de la primera compra, hizo inmediatamente una nueva compra, por lo que se generó el pago de la cama, a lo que la tienda denunciada responde tener antecedentes de que dicha compra igualmente fue anulada, realizando la nota de crédito N° 6115852, con fecha 24 de Octubre de 2017.

En derecho, manifiesta el denunciante que se ha infringido en la especie los artículos 3 letra b) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.-

La acción antes referida fue debidamente notificada según consta de estampado rolante a fojas 37 de autos, y contestada mediante minuta escrita rolante de fojas 69 a 78 de autos.-

A fojas 79 y 80, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia de ambas partes, debidamente representadas por sus apoderados judiciales, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

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

#### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

##### A) EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMACION

###### ACTIVA:

**PRIMERO:** Que, mediante su presentación de fojas 69 a 78 de autos, la parte denunciada de autos contesta la acción interpuesta en su contra, alegando la falta de legitimación activa de SERNAC para accionar en estos autos, argumentando -en términos generales- que el artículo 58 letra g) sólo faculta al Servicio para hacerse parte en un proceso judicial por presuntas infracciones a la Ley N° 19.496, pero no está legitimado para denunciar presuntas infracciones al citado precepto legal, pudiendo sólo hacerse parte cuando se ven comprometidos los intereses generales de los consumidores.

SENTENCIA  
EJECUTORIA

Por su parte, el inciso segundo de la citada norma dispone que SERNAC tiene la atribución de denunciar presuntas infracciones a leyes especiales y hacerse parte en los procesos respectivos, lo que no ha ocurrido en este caso.

En respaldo de sus dichos, cita jurisprudencia judicial correspondiente a la causa Rol Nº 4941-2011 de la Excelentísima Corte Suprema.-

**SEGUNDO:** Que, analizados los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica, por expreso mandato del artículo 14 de la Ley Nº 18.287, es dable señalar lo siguiente.

Comparece en estos autos del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), en calidad de denunciante, amparado en las facultades que le otorga el artículo 58 de la Ley Nº 19.496, mismas que, a juicio del incidentista, 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 la norma en cuestión habilita a SERNAC para denunciar ante organismos jurisdiccionales en aquellos casos en que tome conocimiento de la existencia de posibles

SENTENCIA  
EJECUTORIADA

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.

Que atendido lo razonado precedentemente, necesariamente ha de negarse lugar a la incidencia planteada por la parte denunciada de autos.-

**B) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

**TERCERO:** Que, la parte denunciante encuadra los hechos narrados en la infracción por parte de la denunciada al artículos 3 letra d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.-

**CUARTO:** Que, mediante la presentación de fojas 69 a 78, la parte denunciada, contestando la denuncia, solicita el rechazo de la misma, argumentando -en términos generales- que, la denunciante alega que no se ha cumplido con la entrega de la cama objeto de la compra, pero es en la misma denuncia donde queda de manifiesto que en ambas ocasiones la consumidora solicitó la anulación de la compra, dando con ello cumplimiento estricto a lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley N° 19.496, de acuerdo a sus condiciones y requisitos.

En razón de lo anterior, manifiesta que no se ha infringido ninguna norma legal, contractual o reglamentaria que haga aplicable la Ley N° 19.496.-

**QUINTO:** Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte denunciante, rindió prueba documental rolante de fojas 1 a 27 de autos.-

SENTENCIA  
EJECUTORIADA

**SEXTO:** Que, a su turno, la parte denunciada de autos rindió prueba documental rolante de fojas 47 a 68 de autos.-

**SEPTIMO:** Que, efectuado un análisis de los antecedentes que rolan en el proceso conforme al artículo 14 de la Ley Nº 18.287, es dable señalar que, de la prueba incorporada al proceso por la parte denunciante de autos, no se desprende algún antecedente cierto que acredite la concurrencia de la infracción alegada.

En efecto, sin perjuicio del contenido de las denuncias de la consumidora, en ambas ocasiones la tienda denunciada manifestó en su respuesta que las compras fueron debidamente anuladas, a solicitud de la denunciante, procediendo a devolver los importes pagados, siendo ésta la razón por la cual no se hizo entrega del producto adquirido.

Prueba fehaciente de lo anteriormente expuesto, la constituyen los documentos de fojas 64 a 67, correspondientes a las boletas electrónicas y comprobantes de anulación de ambas ventas.

Los antecedentes expuestos por la denunciada resultan, a juicio del Tribunal, suficientemente claros y determinantes para, con el sólo mérito, rechazar la denuncia de autos. A la luz de estos antecedentes, el Tribunal estima a todas luces infundada la denuncia interpuesta por SERNAC, razón por la cual, junto con rechazar la misma, se le condenará en costas.

A contrario sensu, el denunciante de autos no ha incorporado al proceso antecedente alguno que pueda ilustrar al Tribunal respecto a la real existencia de la infracción denunciada, debiendo hacerlo.

En definitiva, no habiéndose aportado por el denunciante las pruebas que permitan crear en este sentenciador la plena convicción de la efectividad de configurarse en la especie infracción a la Ley Nº 19.496, cometida por el establecimiento denunciado, necesariamente ha de rechazarse la denuncia infraccional interpuesta en autos.-

SENTENCIA  
EJECUTORIADA

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

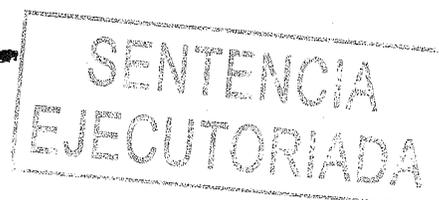
1º.- Que, **SE RECHAZA** la excepción de falta de legitimación activa opuesta por la parte denunciada de autos en su presentación de fojas 69 a 78 de autos.-

2º.- Que, **SE RECHAZA** en todas sus partes la denuncia infraccional deducida en lo principal de la presentación de fojas 28 a 33, **CON EXPRESA CONDENACIÓN EN COSTAS.-**

**REGISTRESE, NOTIFIQUESE, por carta certificada, y en su oportunidad, ARCHIVASE.-**

**CAUSA ROL N° 7687-17/CBG/dcv**

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



Talca, dos de octubre de dos mil dieciocho.-

Visto:

Se reproduce la sentencia en alzada.

Teniendo en consideración que la parte denunciante tuvo motivo plausible para denunciar y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 32 y 36 de la Ley N° 18.287 y 145 del Código de Procedimiento Civil, **SE REVOCA** la sentencia apelada de 30 de mayo de 2018, escrita de fojas 86 a 88 vta. de estos autos en aquella parte que condenó en costas a la denunciante y, en su lugar se declara, que se le exime de dicho pago.

**SE CONFIRMA**, en lo demás, la aludida sentencia, sin costas del recurso.

Regístrese y devuélvase.

**Rol N°135-2018/Policía Local.**

Eduardo Meins Olivares  
Ministro  
Fecha: 02/10/2018 12:29:55

Jaime Alvaro Cruces Neira  
Ministro(S)  
Fecha: 02/10/2018 12:29:55

Silvia Eugenia Espinoza Garrido  
Abogado  
Fecha: 02/10/2018 12:29:56

SENTENCIA  
EJECUTORIADA



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Talca integrada por Ministro Eduardo Meins O., Ministro Suplente Jaime Alvaro Cruces N. y Abogada Integrante Silvia Eugenia Espinoza G. Talca, dos de octubre de dos mil dieciocho.

En Talca, a dos de octubre de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

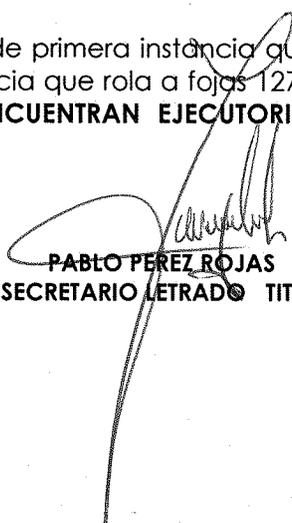
SENTENCIA  
EJECUTORIADA

2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
1 PONIENTE Nº 1133  
TALCA

Talca, veintiocho de Noviembre de dos mil dieciocho.

**CERTIFICO:**

Que la copia de la sentencia de primera instancia que rola desde fojas 86 a 88 vta, y la sentencia de segunda instancia que rola a fojas 127 a 127 vta. Corresponden a la causa Rol Nº **7687-2017/CBG**, **SE ENCUENTRAN EJECUTORIADAS**, y cuya copia es fiel de su original.

  
PABLO PÉREZ ROJAS  
SECRETARIO LETRADO TITULAR



Este documento tiene firma electrónica y su  
puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl>  
tramitación de la causa.  
A contar del 12 de agosto de 2018, la hora vista  
corresponde al horario de verano establecido en  
Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de  
e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para  
información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

XWFJGDXXRX