

Providencia, a cinco de octubre de dos mil diecisiete.

VISTOS

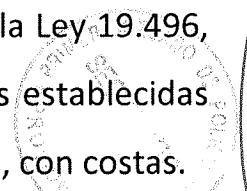
La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 176 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representada por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, ambos domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, cuyo nombre de fantasía es ABCDIN, representada por Francisco Samaniego Sangroniz, ambos domiciliados en Nueva de Lyon 72, piso 5, Providencia, por infracción a lo establecido en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia en diversos reclamos efectuados por consumidores entre el 03 y el 29 de junio de 2016, a propósito del evento Cyberday que se llevó a cabo entre los días 30 de mayo y 01 de junio de 2016.

A raíz de los reclamos, se tomó conocimiento de los siguientes hechos:

- Que la fecha de entrega de los productos adquiridos sería entre 2 a 11 días hábiles después de efectuada la compra, dependiendo del bien adquirido. Sin embargo, los productos no habían sido recibidos en las fechas comprometidas por el proveedor, existiendo un retraso de aproximadamente 10 días, en promedio.
- Que el proveedor dejó sin efecto los contratos de compraventa celebrados con algunos consumidores, de manera unilateral.
- El proveedor hace entrega de productos distintos al comprado o hace una entrega incompleta.

Enuncia que Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. infringió los artículos 3º inciso 1º letra b), 12, 23 inciso 1º y 35 inciso 3º de la Ley 19.496, solicitando se condene al denunciado al máximo de las multas establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.



por la parte del Sernac y del abogado Juan Esteban Rivas Dibán por la parte de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. La parte denunciante ratificó sus acciones.

2.- La parte denunciada contestó por escrito a fojas 230 y siguientes, solicitando el rechazo de la denuncia, con costas, señalando básicamente lo siguiente:

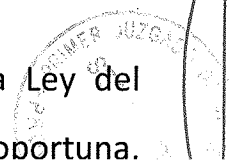
- En primer término, hace presente que la totalidad de los reclamos administrativos presentados en la página web del Sernac se encuentran concluidos con una solución satisfactoria al cliente, por lo que niegan se hubiese cometido algún tipo de infracción a la Ley 19.496.

- Agrega que la acción fue interpuesta cinco meses después de haber dado solución a los reclamos administrativos interpuestos por los consumidores, razón por la que el Servicio sabía o debía tener conocimiento de estas respuestas previo a interponer su acción infraccional, pretendiendo hacer creer al Tribunal que los reclamos nunca tuvieron solución.

- Manifiesta que el Sernac ha obrado de mala fe, dado que si bien existieron los hechos acontecidos, resulta inverosímil que se haya omitido mencionar las soluciones alcanzadas. Asimismo, ningún consumidor presentó alguna demanda civil para resarcirse de los presuntos perjuicios ocasionados.

- Respecto a la imputación de haber dejado sin efecto unilateralmente los contratos, la parte denunciada expone que no es efectivo debido a que el reembolso de los fondos se hizo a las cuentas corrientes de los clientes, quienes voluntariamente entregaron sus datos para dicho efecto. Si no hubiesen estado conformes, habrían exigido el cumplimiento forzado del contrato ante el juez, según el derecho garantizado en el artículo 35 de la Ley 19.496.

- Expone que no vulneró el artículo 3º inciso 1º letra b) de la Ley del Consumidor, ya que siempre se entregó una información veraz v oportuna.



consumidor. Por último, respecto a la vulneración al artículo 35 de dicho texto legal, hace presente que éste no constituye un tipo infraccional, sino más bien otorga un derecho al consumidor afectado frente al incumplimiento de un proveedor, lo que no fue necesario ejercer, ya que todos los reclamos fueron solucionados.

3.- La parte del Sernac acompañó a fojas 7 a 175 set de 27 reclamos presentados por distintos consumidores contra ABCDIN, relativos a compras realizadas durante el Cyberday, con sus respectivos traslados y respuestas del proveedor con la solución entregada para cada caso.

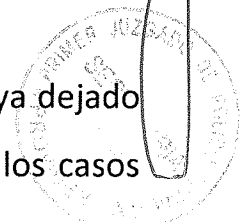
4.- La parte denunciada acompañó a fojas 202 a 229 copia de respuestas de los 27 reclamos presentados ante el Sernac; objetados por la contraria a fojas 242 por ser impertinentes e inconexos a los hechos denunciados, objeción que el sentenciador rechazará.

5.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que el Servicio Nacional del Consumidor denunció a ABCDIN, a raíz de reclamos presentados por consumidores a propósito del Cyberday celebrado entre el 30 de mayo y 01 de junio de 2016, por los siguientes hechos: los productos no fueron despachados en las fecha comprometidas por el proveedor; que el proveedor dejó sin efecto, en forma unilateral, contratos de compraventa; y, la empresa hace entrega de productos distintos a los comprados o hace una entrega incompleta.

- Que efectivamente, de la documentación acompañada por la parte denunciante, se puede apreciar que hubo retrasos en la entregas de los productos adquiridos y entregas incompletas, todos problemas solucionados a entera satisfacción de los clientes.

- Sin embargo, no es posible establecer que la parte denunciada haya dejado sin efecto las compraventas, en forma unilateral, toda vez que en los casos en que ciertos productos no estaban disponibles se anularon las ventas con



de autos concluye que ABCDIN no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien, infringiendo el artículo 12 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

SE DECLARA

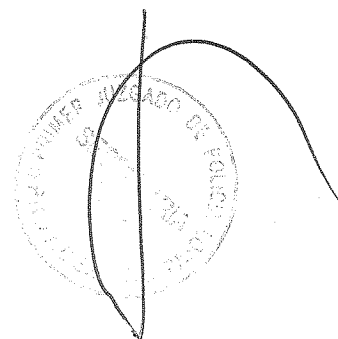
Que se condena a **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, antes individualizada, a pagar una multa de 3 U.T.M. (tres unidades tributarias mensuales), por haber incurrido en infracción al artículo 12 de la Ley 19.496, con ocasión de los hechos denunciados, con costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

ROL 52.191-4-2016

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**



CERTIFICADO EJECUTORIA

CERTIFICO: Que han transcurrido los plazos que la ley confiere a las partes para interponer los recursos en contra de la sentencia de autos, sin que se hayan hecho valer por las mismas, en consecuencia dicha resolución se encuentra ejecutoriada desde esta fecha. Providencia, a 12 de Diciembre de 2017.

ROL 52.191-4-2015.

FOLIO N° 0802893

ROL: 052191
2016 - 02

Fecha Emisión : 14-11-2017
Usuario :

DE POLICIA LOCAL
Juliano 2

ORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.
LYON 72 PISO 5
CIA

MULTA
A LEY 19496

11-2016

ORDEN DE INGRESOS MUNICIPALES

CUENTA	NOMBRE	MONTO
2140904004	INFRACCIONES A LA LEY D	140.076
TOTAL A PAGAR		140.076



Fecha de pago : 14-11-2017
Cajero : TEFRM

FIRMA Y TIMBRE CAJERO
JUZGADO