

4044

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CONCEPCION

Trinitarias N° 180

CARTA CERTIFICADA

NOTIFICACIÓN

CAUSA ROL N°12.864/2018

"Sernac con Cencosud"

(Paula)



2197

CONCEPCIÓN, 26 MAR 2019

Sr.: **BERNARDO INTVEEN FERNANDEZ** por la parte denunciante Sernac
Dirección: Colo-Colo N°166, Concepción.

Hago saber a Ud. que en Causa Rol N°12.864/2018-P que se sigue ante este Tribunal, se dictó sentencia definitiva la que se acompaña, y que rola a fojas 76 y siguientes.

[Handwritten Signature]
SECRETARIA (\$)

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	29 MAR. 2019
Línea	345

ROL 12.864-18 "SERNAC CON CENCOSUD RETAIL S.A."

CONCEPCIÓN, quince de marzo del año dos mil diecinueve.

VISTOS:

Que, a fojas 1 y siguientes, rola copia simple de Resolución Exenta nro. 197 de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 6 y siguiente, rola copia de Resolución con Toma de Razón nro. 405/148/2016, de fecha 18 de marzo de 2016, la cual nombra a Juan Pablo Pinto Gédrez, como Director Regional de la Dirección Regional del Bío-bío del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 8 y siguientes, rola reclamo nro. R2018W2315722 presentado por la consumidora Orieta Arellano Vargas, de fecha 10 de julio de 2018, con todos sus antecedentes.

Que, a fojas 57 y siguientes, Juan Pablo Pinto Gédrez, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío-Bío, atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de Cencosud Retail S.A., representada para estos efectos por Nadia Canteros, gerente de tienda, ambos con domicilio para estos efectos en Castellón 539, Concepción, por incurrir en infracción a la ley 19.496, por los fundamentos de hechos y derecho que indicã; en el primer otrosí, se hace parte; en el segundo otrosí, acredita personería y acompaña documentos; y en el tercer otrosí, otorga patrocinio y confiere poder a la abogada Paulina Cid Muñoz.

Que, a fojas 63, se cita a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, resolución notificada legalmente.

Que, a fojas 65, Paulina Cid Muñoz, en representación de la parte denunciante Sernac, reasume y delega poder al apoderado Bernardo Intveen Fernández.

Que, a fojas 68, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 69 y siguientes, Bernardo Intveen Fernández, por la parte denunciante Sernac, en lo principal de su escrito, hace presente observaciones a la prueba; en el primer otrosí, solicita se tenga presente consideraciones respecto de la tramitación del proceso; y en el segundo otrosí, solicita fallo.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

1.- Que, Juan Pablo Pinto Gédrez, Ingeniero Comercial, Director Regional de la Octava Región del Bío Bío del Servicio Nacional del Consumidor, con domicilio en calle Colo-Colo nro. 166 Concepción, atendido lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley nro. 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de Cencosud Retail S.A., representada para estos efectos por Nadia Canteros, gerente de tienda, de conformidad a lo dispuesto en inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D de la ley 19.496, ambos con domicilio para estos efectos en Castellón 539, Concepción, por incurrir en infracción a la ley 19.496, fundada en que, tomó conocimiento de un reclamo que la denunciada ha vulnerado disposiciones relativas a los derechos de los consumidores, no respetando los términos, condiciones y demás requisitos del acto de consumo. Que da cuenta de los hechos anteriormente expuestos el reclamo nro. R2018W2315722, interpuesto

por la consumidora Orieta Arellano Vargas, el que se funda en que con fecha 04 de junio de 2018 habría adquirido a través de la página web oficial de la denunciada dos tacos de seis cuchillos de cerámica (código: 452941999) con retiro en tienda, con un costo individual por producto de \$1.390, dando un costo total de \$2.780 en la compra, según consta en boleta electrónica nro. 109484886, emitida con fecha 04 de junio de 2018. Realizada la compra la consumidora esperó el aviso correspondiente para realizar el retiro en tienda de dichos productos el día 12 de junio de 2018, retirando una sola unidad quedando a la espera de un nuevo aviso para el retiro de la segunda. Con fecha 03 de julio de 2018, la denunciada le informa a la reclamante que la compra de la segunda unidad en cuestión, había sido anulada, solicitando los datos de la consumidora con el propósito de efectuar el reembolso de lo pagado, incumpliendo los términos de lo contratado, que se habían perfeccionado en virtud del envío de correo de confirmación y boleta de compra. Con fecha 05 de julio de 2018, la consumidora contestó a la empresa vía correo electrónico, señalando la existencia de un error, ya que ella no solicitó el reembolso de la compra realizada, encontrándose a la espera de un nuevo aviso en el cual se informe la fecha de retiro del producto. Con la misma fecha recibió respuesta por parte de la empresa conforme a la cual se le informa que no habían entregas de más de un producto respecto de la compra realizada, información que le había sido entregada a la consumidora por vía telefónica a través de la ejecutiva a cargo del caso nro. 1599339888. Posteriormente la consumidora nuevamente recibe un correo electrónico por parte de la empresa, en el cual se le informa que el no pago fue efectivo, y por tanto, vuelven a solicitar los datos necesarios para realizar el reembolso ya mencionado.

Ante aquello nuevamente la consumidora responde a la empresa, señalando que no es efectiva esta información y haciendo ver la decisión arbitraria por parte de la empresa al no respetar el contrato celebrado, dando cuenta que recibió una llamada de un Call Center al cual solicitó información por escrito de la situación, la cual fue negada. De ahí en adelante, la empresa informa al cliente de forma confusa, que solo entregará un producto, dando lugar a la anulación de la otra compra y dando a entender que la consumidora se negó a hacer llegar la información y negando la solicitud de nota de crédito para la realización del reembolso decidido unilateralmente por esta. De todo lo anterior queda constancia por medio de los correos electrónicos intercambiados entre la empresa demandada y la consumidora, conforme a los cuales se puede apreciar la poca disposición por parte de la empresa para con el cumplimiento de lo pactado, llegando a incurrir en confusiones odiosas e innecesarias respecto a lo reclamado por la consumidora. De esta forma la denunciada no dio cumplimiento a la contraprestación convenida de efectuar la entrega de los productos, incumpliendo con una obligación no solo legal sino además contractual, ya que el cumplimiento debe ser completo e íntegro. Una vez presentado el reclamo, la denunciada manifiesta un error en su sitio web, el cual bajo ninguna circunstancia es imputable al consumidor y que por lo mismo no puede significar una carga para él. Vulnerando la denunciada con su actuar, los derechos consagrados en el artículo 3 letras a), b) y e), 12, 23 y 28 de la ley 19.496. Solicitando, se declare que la denunciada es infractora de todas y cada una de las infracciones denunciadas, condenando al infractor al máximo de las multas contempladas en la ley nro. 19.496, con expresa y ejemplar condena en costas.

2.- Que, se realizó la audiencia de contestación, conciliación y prueba, como consta en acta rolante a fojas 68 de autos, con la sola asistencia de la parte denunciante, representada por el apoderado Bernardo Intveen Fernández. La parte denunciante Sernac, ratifica denuncia infraccional de fojas 57 y siguientes, en todas sus partes, con expresa condenación en costas. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce, por la inasistencia de la parte denunciada Cencosud Retail S.A., representada por Nadia Canteros, recibándose la causa a prueba.

La parte denunciante Sernac rindió **prueba documental**, no objetada consistente en: 1.- Copia simple de Resolución Exenta nro. 197 de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 1 y siguientes); 2.- Copia de Resolución con Toma de Razón nro. 405/148/2016, de fecha 18 de marzo de 2016, la cual nombra a Juan Pablo Pinto Géldrez, como Director Regional de la Dirección Regional del BíoBío del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 6 y siguiente); 3.- Reclamo nro. R2018W2315722 presentado por la consumidora Orieta Arellano Vargas, de fecha 10 de julio de 2018, con todos sus antecedentes (a fojas 8 y siguientes)

3.- Que, Sernac en uso de la facultad otorgada en el artículo 58 letra g), interpuso denuncia infraccional con el fin de proteger a los consumidores de la vulneración de sus derechos, en contra de Cencosud Retail S.A., representado por Nadia Canteros, a raíz del reclamo formulado por la consumidora doña Orieta Arellano Vargas, por infracción a la ley 19.496, no respectando los términos, condiciones y demás requisitos del acto de consumo conforme a la ley en comento,

incumpliendo con la contraprestación convenida, de efectuar la entrega del producto en cuestión.

4.- Al respecto, analizados los antecedentes y demás documentos acompañados en autos, conforme a las reglas de la sana crítica, queda de manifiesto la infracción en la que incurre la denunciada Cencosud Retail S.A., concluyendo este sentenciador, que se configura la vulneración a los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, incumpliendo el proveedor su deber de respetar los términos, condiciones y modalidades convenidas con el consumidor. La existencia de fallas en la publicación del precio del producto adquirido por la consumidora doña Orieta Arellano Vargas, mediante su página web oficial, es de su exclusiva responsabilidad, no constituyendo causal que le autorice a poner término de forma unilateral el acto de consumo ya perfeccionado. Infringe asimismo su deber de profesionalismo, causando menoscabo a la consumidora, queriendo hacer recaer en ésta, las consecuencias de su propia negligencia, lo que resulta una evidente vulneración a la ley en comento, y a los principios que la inspiran, por lo que será sancionada.

5.- Que, respecto de la solicitud de la denunciante a fojas 61 vta., de sentenciar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándose en cada caso el máximo de la multa, sanción establecida por el artículo 24 de la ley 19.496, el cual dispone que: "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente...". Que en materia infraccional tiene aplicación el Principio General del Derecho "non bis ídem", y en el caso de marras el denunciante con su solicitud, vulnera el citado principio, pues a un mismo hecho, busca aparejarle multiplicidad de sanciones, lo que es inadmisibles conforme a

nuestra legislación, siendo improcedente sancionar a una persona dos veces por un único hecho, lo que resultaría una trasgresión a dicho principio, como a las reglas consagradas en el derecho penal y en la Constitución, por lo que se desestimaré la petición de la denunciante.

Y, teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley 18.287, en los artículos 13, 14 y demás pertinentes de la ley 15.231 en actual vigencia; 3, 12, 24, 28, 50 y siguientes, 58 y demás pertinentes de la ley 19.496; **SE DECLARA:**

Que, ha lugar a la denuncia infraccional de fojas 57 y siguientes, con costas, interpuesta por Servicio Nacional del Consumidor, y se condena a Cencosud Retail S.A., representada legalmente por Nadia Canteros, al pago de una multa de **3 Unidades Tributarias Mensuales**, a beneficio municipal, como infractora a los artículos 12 y 23, de la Ley 19.496.

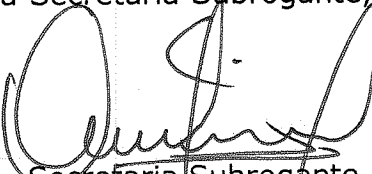
Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, sufrirá, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual con un máximo de quince jornadas diarias nocturnas, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

Ofíciase a la Tesorería Municipal.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Dictada por el Sr. Juez Letrado Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Concepción, don **Fernando Barja Espinosa**. Autoriza Secretaria Subrogante, Janette Cid Aedo. Conforme con el original.

ROL 12.864-18


Secretaria Subrogante
Janette Cid Aedo

