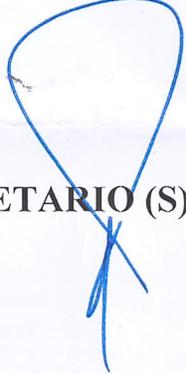
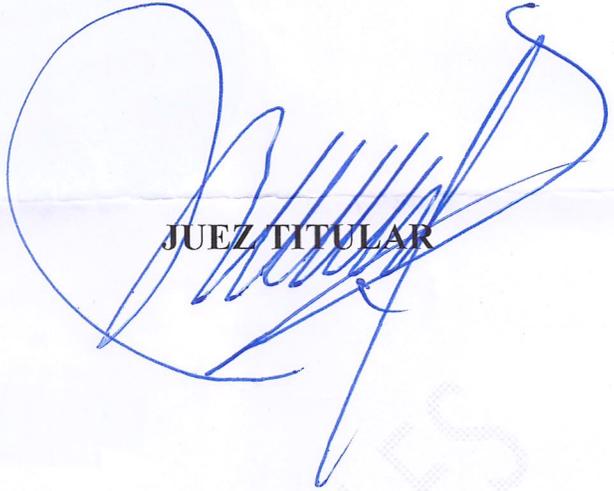


IQUIQUE, veintidós de marzo de dos mil diecinueve.

VISTOS: Cúmplase. Notifíquese.

  
SECRETARIO (S)

  
JUEZ TITULAR

SERNAC REGIÓN TARAPACÁ  
OFICINA DE PARTES

Fecha: 28 / 03 / 2019  
Folio: 48 Línea: 135  
Obs.: PCT

**IQUIQUE**, catorce de marzo de dos mil diecinueve.

**VISTO:**

Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **SE CONFIRMA** la sentencia de tres de septiembre de dos mil dieciocho, escrita de fojas 187 a 193 de estos autos.

Regístrese y devuélvase.

**Rol Corte N° 2-2019 (Policía Local).**

Pedro Nemesio Guiza Gutierrez  
Ministro  
Fecha: 14/03/2019 12:04:39

Monica Adriana Olivares Ojeda  
Ministro  
Fecha: 14/03/2019 12:04:40

Rafael Francisco Corvalan Pazols  
Ministro  
Fecha: 14/03/2019 12:04:41



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Iquique integrada por los Ministros (as) Pedro Nemesio Guiza G., Monica Adriana Olivares O., Rafael Francisco Corvalan P. Iquique, catorce de marzo de dos mil diecinueve.

En Iquique, a catorce de marzo de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



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

Iquique, a tres de septiembre del año dos mil dieciocho.

En el expediente Rol N°  
carajuaio Sernac con  
Falabella Retail S.A.  
de este 2do Juzgado de Policia Local Iquique,  
para ordenar que...

VISTOS:

A fojas 01 y siguientes, rola denuncia infraccional por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores deducida por don JOSE LUIS AGUILERA PACHECO, ingeniero civil industrial, en representación de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC, con arreglo a lo prescrito en el artículo 58 letra g) y demás normas pertinentes de la Ley 19.496, en contra del proveedor FALABELLA RETAIL S.A., sucursal Iquique, Rut: 77.261.280-K, representada para los efectos del artículo 50 letra C inciso final y 50 letra D ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por don EDUARDO ALVAREZ GONZALEZ, ignora cédula de identidad y cargo o empleo, ambos con domicilio en Avenida Héroes de la Concepción N°2555 de Iquique. De acuerdo a los siguientes antecedentes de hecho y derecho: la denunciante expone que en el ejercicio de las facultades y la obligación que le impone el artículo 58 inciso primero de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por medio del reclamo administrativo N°R2017A1690063, de fecha 28 de agosto del 2017, interpuesto por doña NATHALIA DANIELA TORRES PAIVA, de fecha 28 de agosto de 2017, cédula de identidad N°15.706.385-5, domiciliada en O'Higgins N°195 de Iquique, contra el proveedor FALABELLA RETAIL S.A., tomo conocimiento de la existencia de irregularidades constitutivas de infracción a la Ley del ramo, en el giro de la empresa denunciada, los hechos reclamados dan cuenta que el afectado adquirió el día 28 de agosto de 2017 adquirió un producto sujeto a una práctica comercial, consistente en el ofrecimiento al público en general del equipo celular Moto Z<sup>2</sup> Play en condiciones más habituales que las habituales, sin embargo se le negó su ejercicio porque le exigieron condiciones no informadas ni estipuladas en la comunicación que el proveedor dirige al público, por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio; dentro del proceso de mediación respectiva el proveedor no acogió la solicitud de la afectada, y en definitiva se agotó la gestión administrativa llevada ante el Sernac sin haber logrado un efectivo entendimiento, así las cosas y atendida la gravedad y entidad de la conducta, y que la acción deducida se engloba dentro de los intereses generales de los consumidores, vulnera los derechos básicos de la Ley 19.496, respecto la publicidad y el cumplimiento de la práctica comercial, en los términos ofrecidos y convenidos con el publico consumidor; como fundamentos de Derecho señala que los hechos constituyan infracciones a la los artículos 1 número 3, 3 inciso primero letra b), 23 inciso primero, 28 letras a) y c) y d), y 35 de la Ley 19.496; agrega como hipótesis infraccionales que para evitar la asimetría de información y con l

SERNAC REGION TARAPACA  
OFICINA DE PARTES  
Fecha: 18/09/18  
Folio: 9  
Linea: 31

18 ENE. 2019

finalidad de evitar que el proveedor abuse de la posición privilegiada el legislador estableció el derecho básico e irrenunciable para el consumidor relativo a la información veraz y oportuna, en sus aspectos oportunidad y veracidad, en el presente caso el ofrecimiento al público de bienes en condiciones más a las habituales no fue veraz por la razón que la comunicación del proveedor no exige a quien desee hacerla efectiva ser titular de la tarjeta de crédito de Falabella, tampoco ser titular de cuenta corriente del Banco Falabella; agrega que la ley ha dispuesto que para todo proveedor en materia de información es que sea un profesional en la materia incluida la profesionalidad en la entrega de información, la conducta reclamada por el afectado revela un actuar reñido con la profesionalidad, diligencia o estándar de conducta que impone el artículo 23 inciso primero de la Ley 19.496, en estos casos el impacto de cara al consumidor es ver conculcado su derecho a una información; en relación a las promociones y ofertas la denunciada debía haber informado las bases de éstas cosa que no hace, cada uno de los mensajes publicitarios deben ser suficientes y verídicos en cuanto a su contenido, de tal manera que ellos no carezcan de la información que por ley están obligados los proveedores a proporcionar en un a oferta o promoción; advierte la denunciante que la sanción a las normas infringidas se encuentran establecidas en el artículo 24 inciso 1 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

A fojas 10, rola copia simple de Resolución Toma de Razón 405/147/2016.

A fojas 13, rola copia simple de Resolución N°197, de fecha 18 de diciembre de 2013 del Servicio Nacional de Consumidor.

A fojas 18 y siguientes, rola expediente de Reclamo Administrativo R2017A1690063, de fecha 28 de agosto del 2017, interpuesto por doña NATHALIA TORRES ARAYA.

A fojas 28, rola documento de Falabella.com en respuesta a requerimiento R2017A1690063.

A fojas 79, rola Audiencia de Comparendo de Estilo con la asistencia de la parte denunciante, representada por su apoderada abogado doña Marlene Peralta Aguilera, y de la parte denunciada representada por su apoderada doña Constanza Raddatz Brito. La parte denunciante ratifica denuncia infraccional rolante a fojas 01 y siguientes; la parte denunciada contesta por escrito solicitando que se tenga como parte integrante del presente juicio. **CONCILIACION:** No se produce. **PRUEBA:** Se recibe la causa a prueba y se fija como punto sustancial, pertinente y controvertido, la parte denunciada repone al punto de prueba, el Tribunal provee Ha lugar quedando los puntos de prueba: "Efectividad del hecho denunciado. **PRUEBA DOCUMENTAL:** La parte denunciante ratifica los documentos acompañados anteriormente; la parte denunciada viene en

18 ENE. 2019  


acompañar: 1. Expediente de Reclamo R2017A1690063; 2. Tres fotografías publicidad de Falabella respecto de la práctica comercial "Transforma tu experiencia, disfruta el nuevo Z<sup>2</sup> Play"; la parte denunciada acompaña: 1. Copia simple de respuesta de Falabella Retail a Sernac; 2. Copia de Publicidad materia del presente juicio; 3. Contrato de apertura de línea de crédito Promotora CMR Falabella; 4. Hola de resumen de Contrato Unificado de productos y Contrato Unificado de productos Banco Falabella; 5. Trece impresiones del portal [www.inapi.cl](http://www.inapi.cl) en que consta marcas registradas correspondientes a Oportunidad Única CMR, Oportunidad Clientes CMR y Oportunidad única Falabella.

**DILIGENCIAS:** La parte denunciante solicita absolucón de posiciones de don Eduardo Álvarez González. El Tribunal queda en resolver.

A fojas 54, rola escrito de la parte denunciada en el cual contesta denuncia infraccional.

A fojas 166, rola escrito de la parte denunciante en el cual realiza observaciones a los escritos presentados por la denunciada infraccional.

A fojas 179, rola Audiencia de Absolucón de Pociones con la asistencia de la parte denunciante, representada por su apoderada abogado doña Marlene Peralta Aguilera, y de la parte denunciada representada por su apoderada doña Constanza Raddatz Brito, y el absolvente don EDUARDO ANDRES ALVAREZ GONZALEZ.

A fojas 183, rola escrito de la parte denunciante infraccional.

A fojas 107, el Tribunal provee que conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 18.287, causa en estado de fallo.

**CONSIDERANDO:**

**EN CUANTO A LO INERACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que, a esta Magistratura le ha correspondido conocer de la denuncia infraccional deducida por don JOSE LUIS AGUILERA PACHECO, en representación de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC, en contra del proveedor FALABELLA RETAIL S.A., sucursal Iquique, Rut: 77.261.280-K, representada para los efectos del artículo 50 letra C inciso final y 50 letra D ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por don EDUARDO ALVAREZ GONZALEZ, ignora cédula de identidad y cargo o empleo, ambos con domicilio en Avenida Héroes de la Concepción N°2555 de Iquique.

**SEGUNDO:** Que, la denunciante expone que en el ejercicio de las facultades y la obligación que le impone el artículo 58 inciso primero de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por medio del reclamo administrativo N°R2017A1690063, de fecha 28 de agosto del 2017, interpuesto por doña NATHALIA DANIELA TORRES PAIVA, de fecha 28 de agosto de 2017, cédula de identidad N°15.706.385-5, domiciliada en O'Higgins N°195 de Iquique, contra el proveedor

FALABELLA RETAIL S.A., tomo conocimiento de la existencia de irregularidades constitutivas de infracción a la Ley del ramo, en el giro de la empresa denunciada, los hechos reclamados dan cuenta que el afectado adquirió el día 28 de agosto de 2017 adquirió un producto sujeto a una práctica comercial, consistente en el ofrecimiento al público en general del equipo celular Moto Z<sup>2</sup> Play en condiciones más habituales que las habituales, sin embargo se le negó su ejercicio porque le exigieron condiciones no informadas ni estipuladas en la comunicación que el proveedor dirige al público, por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio; dentro del proceso de mediación respectiva el proveedor no acogió la solicitud de la afectada, y en definitiva se agotó la gestión administrativa llevada ante el Sernac sin haber logrado un efectivo entendimiento, así las cosas y atendida la gravedad y entidad de la conducta, y que la acción deducida se engloba dentro de los intereses generales de los consumidores, vulnera los derechos básicos de la Ley 19.496, respecto la publicidad y el cumplimiento de la práctica comercial, en los términos ofrecidos y convenidos con el público consumidor; como fundamentos de Derecho señala que los hechos constituyan infracciones a los artículos 1 número 3, 3 inciso primero letra b), 23 inciso primero, 28 letras a) y c) y d), y 35 de la Ley 19.496; agrega como hipótesis infraccionales que para evitar la asimetría de información y con la finalidad de evitar que el proveedor abuse de la posición privilegiada el legislador estableció el derecho básico e irrenunciable para el consumidor relativo a la información veraz y oportuna, en sus aspectos oportunidad y veracidad, en el presente caso el ofrecimiento al público de bienes en condiciones más a las habituales no fue veraz por la razón que la comunicación del proveedor no exige a quien desee hacerla efectiva ser titular de la tarjeta de crédito de Falabella, tampoco ser titular de cuenta corriente del Banco Falabella; agrega que la ley ha dispuesto que para todo proveedor en materia de información es que sea un profesional en la materia incluida la profesionalidad en la entrega de información, la conducta reclamada por el afectado revela un actuar reñido con la profesionalidad, diligencia o estándar de conducta que impone el artículo 23 inciso primero de la Ley 19.496, en estos casos el impacto de cara al consumidor es ver conculcado su derecho a una información; en relación a las promociones y ofertas la denunciada debía haber informado las bases de éstas, cada uno de los mensajes publicitarios deben ser suficientes y verídicos en cuanto a su contenido, de tal manera que ellos no carezcan de la información que por ley están obligados los proveedores a proporcionar en un a oferta o promoción; advierte la denunciante que la sanción a las normas infringidas se encuentran establecidas en el artículo 24 inciso 1 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

18 ENE. 2019

**TERCERO:** Que, la parte denunciada contesto por escrito en Audiencia de Comparendo de Estilo solicitando su rechazo en virtud de los antecedentes de hecho y derecho: I. Respecto del Reclamo N°R2017A1690063, señala que el 28 de agosto doña Nathalia Torres Paiva, quien no es parte en la causa, ingreso reclamo ante Sernac; II. Sernac debe probar cada uno de los hechos; III. Como defensa señala que Oportunidad Única CMR Falabella es marca registrada y el aviso es claro en señalar que el precio es con tarjeta CMR o redcompra del Banco Falabella, además oportunidad única junto con la forma de publicitarlo es un hecho público y notorio de Falabella, existiendo diversos registros de marcas vigentes, indica que es necesario que sea cliente ya que los planes que se contratan a través de Falabella Connect van junto a un mandato en que el titular otorga la facultad que se cargue un valor "x" en el evento el cliente dé de baja el plan de celular, por lo que solo puede ser suscrito por un titular y no un tercero.

**CUARTO:** Que, la parte denunciante acompañó en autos los siguientes medios de prueba: 1. Expediente de Reclamo Administrativo R2017A1690063, de fecha 28 de agosto del 2017, interpuesto por doña NATHALIA TORRES ARAYA; 2. Documento de Falabella.com en respuesta a requerimiento R2017A1690063; 3. Tres fotografías publicidad de Falabella respecto de la práctica comercial "Transforma tu experiencia, disfruta el nuevo Z<sup>2</sup> Play".

**QUINTO:** Que, la parte denunciada infraccional apporto como antecedentes al proceso: 1. Copia simple de respuesta de Falabella Retail a Sernac; 2. Copia de Publicidad materia del presente juicio; 3. Contrato de apertura de línea de crédito Promotora CMR Falabella; 4. Hoja de resumen de Contrato Unificado de productos y Contrato Unificado de productos Banco Falabella; 5. Trece impresiones del portal [www.inapi.cl](http://www.inapi.cl) en que consta marcas registradas correspondientes a Oportunidad Única CMR, Oportunidad Clientes CMR y Oportunidad única Falabella.

**SEXTO:** Que, en Audiencia de Absolución de Posiciones de don Eduardo Andrés Álvarez González, respondió que la promoción consistía en adquirir a un precio preferente, el equipo en cuestión. Una promoción cerrada para clientes titulares de tarjetas CMR y de cuentas corrientes de Banco Falabella; y que los soportes publicitarios y ofertas vigentes en la tienda Falabella de Iquique se bastan a sí mismos.

**SEPTIMO:** Que, el Servicio Nacional del Consumidor señala que la denuncia de autos la interpone en ejercicio de las facultades y obligaciones que impone el artículo 58 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el cual establece "*El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor*".

Por su parte letra g) del artículo mencionado dispone: *“Corresponde especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: g) 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.*

*La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales”.*

**OCTAVO:** Que, el interés general de los consumidores señalado en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor no se encuentra definido en dicha norma, pero la Jurisprudencia, Doctrina y las máximas de la experiencia nos indican que el concepto de interés general de los consumidores engloba a la sociedad toda, considerada como consumidora desde la perspectiva de la Ley 19.496, además a juicio de este Tribunal las causas en que estén afectadas los intereses generales de los consumidores, deben entenderse aquellas referidas a hechos que afecten efectivamente a un grupo significativo de consumidores o usuarios, en la venta de bienes o prestación de servicios, o bien que, afecten a un número en concreto y en particular a una sola persona, sean susceptibles de afectar a la generalidad de los consumidores o usuarios, todo esto teniendo presente principalmente la frecuencia con que ciertos hechos o actos se presentan o puedan presentarse en la práctica del comercio o relación del consumo determinado.

**NOVENO:** Que, teniendo en consideración que el inciso primero del artículo 1.698 del Código Civil el que señala. *“Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta”*

**DECIMO:** Que, si bien la parte denunciante Sernac rindió prueba en autos, esta no ha tenido la fuerza necesaria para convencer a este Tribunal que el incumplimiento a las normas de la Ley 19.496 por parte del proveedor hayan afectado a un número considerable de personas o que sea una práctica constante y reiterada por parte del denunciado, en este orden de ideas y conforme a los antecedentes allegados a este proceso no es posible concluir por ésta sentenciadora que de los hechos expuestos en la denuncia se encuentre afectando el interés general de los consumidores por el contrario se miraría a un interés individual del supuesto consumidor perjudicado, situación que en autos tampoco se ha logrado demostrar, toda vez que el Reclamo Administrativo

R2017A1690063, de fecha 28 de agosto del 2017, interpuesto supuestamente por doña NATHALIA TORRES ARAYA, que hace referencia el Servicio Nacional del Consumidor, no ha sido suscrito por la reclamante ni ha sido ratificado en autos.

**DECIMO PRIMERO:** Que, por todo lo anteriormente expuesto y los antecedentes de autos, todo ello conforme al artículo 14 de la ley 18.287, y lo dispuesto en la Ley 15.231 de Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, la Ley 18.287 de Procedimientos ante estos mismos tribunales, la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y el Código Civil;

**SE RESUELVE:**

A) Que, se **RECHAZA** la denuncia de fojas 1 y siguientes, deducida por don **JOSE LUIS AGUILERA PACHECO**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC, Región de Tarapacá**, en contra del proveedor **FALABELLA RETAIL S.A.**, sucursal Iquique, Rut: 77.261.280-K, representada para los efectos del artículo 50 letra C inciso final y 50 letra D ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por don **EDUARDO ALVAREZ GONZALEZ**, por no haberse acreditado en autos que el hecho denunciado afecte el interés general de los consumidores, de acuerdo al artículo 58 de la Ley 19.946, Ley de Protección al Consumidor.

B) Notifíquese y archívese en su oportunidad.

Sentencia dictada por la Sra. Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña **BLANCA GUERRERO ESPINOZA**.

Autoriza la Sra. Secretaria Abogado del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña **ERIKA BRIONES GALVEZ**.

NOTIFICADO CON FECHA  
18 de 01 de 2019  
siendo las ..... Hrs.  
Receptor

ENE. 2019