

Don (ña) Roberto Cortés Espinoza  
Boquerón 1093  
Iquique

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 - IQUIQUE

Causa Rol N°11488-2018-L-25

Iquique, a catorce de diciembre del año dos mil dieciocho.

Artículo Sernac con  
Tienda ABCDIN  
de este 2do Juzgado de Policía Local Iquique,  
se a ordenado notificar a Ud. lo siguiente:

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 TIENDA ABCDIN, cuya razón social es DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., Rut: 82.982.300-4, representado para efectos del artículo 50 letra C inciso final y 50 letra D ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, don JUAN CARLOS VALEZ BRITO, cédula de identidad N°15.320.493-4, jefe de tienda, o quien subrogue o represente, ambos domiciliados para estos efectos en calle Tarapacá N°605-0601 de Iquique. De acuerdo a los siguientes antecedentes de hecho y derecho la denunciante expone que el 05 de julio de 2018 recibió presentación del usuario, don Luis Pizarro Escobar, de fecha 27 de junio de 2018, ingresada bajo folio N°97 línea 310, en la cual se expuso que el señor Escobar concurrió a la tienda ABCDIN ubicada en calle Tarapacá N°610 al 605 de Iquique, y que se vio sorprendido porque dicho local comercial realizaba ventas sin I.V.A., y el entendía que para realizar ese tipo de ventas se debía estar situado en Mall Zofri, Barrio Industrial o en el Recinto Amurallado, situación que la tienda no cumplía toda vez que se situaba en el centro de la ciudad, que habría adquirir con factura negándose dicha posibilidad, en mérito de lo señalado solicito que informara si había o no contravención a la Ley 19.496; de conformidad con la expuesto la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor remitió ordinario N°00777 por medio del cual y en cumplimiento de la obligación que le impone el artículo 58 inciso quinto de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ordeno requerir antecedentes y documentos que diga relación con la información básica comercial de un bien o prestación de un servicio, así como toda documentación indispensables para ejercer las atribuciones que le corresponden y solicitar información sobre anuncio que ABCDIN exhibía, en relación a la leyenda "APROVECHA PRECIO ZOFRI COMPRA SIN IVA"; con fecha 20 de agosto de 2018 Distribuidora Industrias Nacionales S.A., evacuo escrito en el cual señaló que el proveedor con quien en definitiva se verifica la transacción u operación comercial, mediante un mandato para efectuar la compra sin I.V.A., es la sociedad Distribuidora de Mercaderías Generales S.A., Dimge, por tanto puede concluirse que la denunciada

SERNAC REGIÓN TARAPACÁ  
OFICINA DE PARTES

Fecha:

Folio:

Línea:

Expediente Rol N°11488-2018-L-25

CERTIFICO que la presente es copia  
fidel del original que he tenido a la vista

Página 1

19 9 2019  
Secretaría

incurre en el supuesto del artículo 28 A en relación al artículo 3 inciso primero letra b), ambos de la Ley 19.496, indica que atendido el carácter imperativo y los objetivos de interés público que invisten los preceptos legales antes citados, solo resulta dar cumplimiento efectivo y obrar en la forma que dispone, sin excepción y de tal forma que permitan al público y eventuales consumidores informarse sin dificultades, agrega que la las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado elemento consustancial a una economía con las características de la que actualmente nos rige; como fundamentos de Derecho señala que los hechos constituyen infracciones a la los artículos 3 inciso primero letra b), artículo 23 inciso primero y artículo 28 A todos de la Ley 19.496; indica que la hipótesis infraccional tiene relación con el derecho básico e irrenunciable del público consumidor de acceder a información veraz y oportuna en relación a la publicidad de la identidad de la empresa, el anuncio incluye el nombre de la tienda ABCDIN, pese que a que en la respuesta expuso que la que opera bajo modalidad de mandato para efectuar la compra del producto sin I.V.A., es la sociedad Distribuidora de Mercaderías Generales S.A., domiciliada en Alejandra Manz 1 ST 36 Zofri de Iquique existiendo confusión respecto de la identidad del proveedor; señala el principio pro consumidor e indica que se presenta la denuncia invocando el interés general de los consumidores, además advierte que la denunciante que la sanción a las normas infringidas se encuentran establecidas en el artículo 24 inciso primero de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

A fojas 11, 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 16, copia legalizada de presentación de fecha 05 de julio de 2018 realizada por don Luis Pizarro Escobar, folio 97 línea 310.

A fojas 18, rola copia legalizada de Ordinario 00777 de Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, dirigido a jefe de tienda ABC DIN Iquique.

A fojas 21, rola copia legalizada respuesta de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., folio 115 línea 374.

A fojas 25, rola impresión simple de información de tiendas ABCDIN Región Tarapacá.

A fojas 27 y siguientes, rola set de Reclamos Administrativos Sernac.

A fojas 49, rola Audiencia de Comparendo de Estilo, con la asistencia de la parte denunciante SERNAC, representada por su apoderada abogada doña Marlene Peralta Aguilera, y en rebeldía la parte denunciada. La parte de denunciante ratifica denuncia

infraccional en todas sus partes, y agrega que se encuentra encargada de velar por la protección de los consumidores por lo que interpuso la acción judicial fundada en los antecedentes proporcionados por la Tienda ABCDIN a un requerimiento de información petitionado. **CONCILIACION:** No se produce. **PRUEBA:** Se recibe la causa a prueba y se fija como puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos: "1. Efectividad que se encuentra comprometido el interés general de los consumidores; 2. Efectividad del hecho denunciado". **PRUEBA DOCUMENTAL:** La parte denunciante ratifica los documentos acompañados anteriormente y acompaña en el acto: 1. Manual de Requerimiento de Información, emitido por el Servicio Nacional del Consumidor; 2. Impresión de anuncio "Aprovecha precios Zofri compras sin IVA"; 3. Impresión de página web abcdin; Tres copias de sentencias de los Tribunales Superiores de Justicia; 5. Paper de don Jaime Carrasco Poblete titulado "La legitimación activa y extraordinaria se Sernac para velar por los intereses generales de los consumidores". **PRUEBA TESTIMONIAL:** No se rinde. **DILIGENCIAS:** La parte solicita diligencia, el Tribunal queda en resolver.

A fojas 80, el Tribunal resuelve ha lugar la diligencia solicitada, certifíquese por el Secretario (S.) del Tribunal lo que en derecho corresponda.

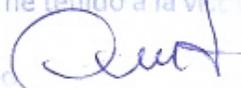
A fojas 82, el Tribunal provee que en mérito del proceso y conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 18.287, causa en estado de fallo.

**CONSIDERANDO:**

**I. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

**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**, con arreglo a lo prescrito en el artículo 58 letra g) y demás normas pertinentes de la Ley 19.496, en contra del proveedor **TIENDA ABCDIN**, cuya razón social es **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, Rut: 82.982.300-4, representado por don **JUAN CARLOS VALEZ BRITO**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Tarapacá N°605-0601 de Iquique.

**SEGUNDO:** Que, la parte denunciada expone que que el 05 de julio de 2018 recibió presentación del usuario, don Luis Pizarro Escobar, de fecha 27 de junio de 2018, ingresada bajo folio N°97 línea 310, en la cual se expuso que el señor Escobar concurrió a la tienda ABCDIN ubicada en calle Tarapacá N°610 al 605 de Iquique, y que se vio sorprendido porque dicho local comercial realizaba ventas sin I.V.A., y el entendía que para realizar ese tipo de ventas se debía estar situado en Mall Zofri, Barrio Industrial o en el Recinto Amurallado, situación que la tienda no cumplía toda vez que se situaba en

11 ABR. 2019  
Secretario 

el centro de la ciudad, que habría adquirir con factura negándose dicha posibilidad, en mérito de lo señalado solicito que informara si había o no contravención a la Ley 19.496; de conformidad con la expuesto la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor remitió ordinario N°00777 por medio del cual y en cumplimiento de la obligación que le impone el artículo 58 inciso quinto de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ordeno requerir antecedentes y documentos que diga relación con la información básica comercial de un bien o prestación de un servicio, así como toda documentación indispensables para ejercer las atribuciones que le corresponden y solicitar información sobre anuncio que ABCDIN exhibía, en relación a la leyenda "APROVECHA PRECIO ZOFRI COMPRA SIN IVA"; con fecha 20 de agosto de 2018 Distribuidora Industrias Nacionales S.A., evacuó escrito en el cual señaló que el proveedor con quien en definitiva se verifica la transacción u operación comercial, mediante un mandato para efectuar la compra sin I.V.A., es la sociedad Distribuidora de Mercaderías Generales S.A., Dimge, por tanto puede concluirse que la denunciada incurre en el supuesto del artículo 28 A en relación al artículo 3 inciso primero letra b), ambos de la Ley 19.496, indica que atendido el carácter imperativo y los objetivos de interés público que invisten los preceptos legales antes citados, solo resulta dar cumplimiento efectivo y obrar en la forma que dispone, sin excepción y de tal forma que permitan al público y eventuales consumidores informarse sin dificultades, agrega que la las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado elemento consustancial a una economía con las características de la que actualmente nos rige; como fundamentos de Derecho señala que los hechos constituyen infracciones a la los artículos 3 inciso primero letra b), artículo 23 inciso primero y artículo 28 A todos de la Ley 19.496; indica que la hipótesis infraccional tiene relación con el derecho básico e irrenunciable del público consumidor de acceder a información veraz y oportuna en relación a la publicidad de la identidad de la empresa, el anuncio incluye el nombre de la tienda ABCDIN, pese que a que en la respuesta expuso que la que opera bajo modalidad de mandato para efectuar la compra del producto sin I.V.A., es la sociedad Distribuidora de Mercaderías Generales S.A., domiciliada en Alejandra Manz 1 ST 36 Zofri de Iquique existiendo confusión respecto de la identidad del proveedor; señala el principio pro consumidor e indica que se presenta la denuncia invocando el interés general de los consumidores, además advierte que la denunciante que la sanción a las normas infringidas se encuentran establecidas en el artículo 24 inciso primero de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

Iquique, a los 11 de ABR. 2019  
CERTIFICO que la presente es copia  
del original que he tenido a mi cargo

**TERCERO:** La parte denunciante aportó como antecedentes: 1. copia legalizada de presentación de fecha 05 de julio de 2018 realizada por don Luis Pizarro Escobar, folio 97 línea 310; 2. Copia legalizada de Ordinario 00777 de Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, dirigido a jefe de tienda ABC DIN Iquique; 3. Copia legalizada respuesta de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., folio 115 línea 374; 4. Impresión simple de información de tiendas ABCDIN Región Tarapacá; 5. Set de Reclamos Administrativos Sernac N°R2017A1386125, N°R2017A1730146 y R2018A2075802; 6. Manual de Requerimiento de Información, emitido por el Servicio Nacional del Consumidor; 7. Impresión de anuncio "Aprovecha precios Zofri compras sin IVA"; 8. Impresión de página web abcdin; 9. Tres copias de sentencias de los Tribunales Superiores de Justicia; 10. Paper de don Jaime Carrasco Poblete titulado "La legitimación activa y extraordinaria de Sernac para velar por los intereses generales de los consumidores".

**CUARTO:** Que, la parte denunciada no compareció a Audiencia de Comparendo de Estilo estando debidamente notificada, no contestó denuncia infraccional y no acompañó medio de prueba alguno destinado desvirtuar la denuncia de autos.

**QUINTO:** Que, consta en autos certificación por secretario (S.) del Tribunal que se ingresó al sitio de internet: [http://www.abcdin.cl/tienda/es/abcdin/tiendas/?home\\_footerInfo](http://www.abcdin.cl/tienda/es/abcdin/tiendas/?home_footerInfo), observando que desplego la información en referencia a la Región de Tarapacá, en la cual se indican tres direcciones de Tiendas ABCDIN, las que se detallan como: "Iquique, Tarapacá N°601 al 605; Iquique (Modulo Zofri), Manzana 1 Galpón 36 y Alto Hospicio, Av. Ramón Pérez Opazo N°3167".

**SEXTO:** Que, la letra b) del artículo 3 de la Ley 19.496 establece "*Son derechos y deberes básicos del consumidor:*

b) *El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;*".

Por otro lado el artículo el artículo 28 A de la misma norma dispone: "*Asimismo, comete infracción a la presente ley el que, a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, produce confusión en los consumidores respecto de la identidad de empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores*".

**SEPTIMO:** Que, analizados los antecedentes del proceso es posible apreciar que: i) En copia legalizada de respuesta de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., folio 115 línea 374, no objetada, es posible observar que se encuentra suscrita por don Francisco Samaniego Sangriniz, gerente general Distribuidora de Industrias Nacionales, el cual

señala en relación a consulta realizada por Sernac respecto publicidad "Aprovecha precio Zofri sin IVA", estas ventas se efectúan por la sociedad relacionada Distribuidora de Mercaderías Generales S.A., Dimge, domiciliada en Alejandrina Manz. 1 Sst 36 #1 36 Zofri, comuna de Iquique, e indica que sus clientes pueden optar voluntariamente a comprar a Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. el producto de su interés afecto a IVA o en su defecto otorgar mandato de venta a Distribuidora de Mercaderías Generales S.A.; ii) Set de Reclamos Administrativos Sernac N°R2017A1386125, N°R2017A1730146 y R2018A2075802, no objetados, los cuales señalan reclamos por compras realizadas a ABCDIN, y contienen copias de boletas electrónicas, comprobantes de venta y ofertas de compra emitidas por Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. o Distribuidora de Mercaderías Generales S.A. indistintamente por operación comercial realizadas en tiendas de ABCDIN, fojas 29, 30, 33, 34 y 42; iii) Imagen de publicidad, no objetada, captada en tienda ABCDIN, de fojas 60, en cual es posible leer la leyenda "Aprovecha precios Zofri compras sin IVA" sin hacer mención de la sociedad Distribuidora de Mercaderías Generales S.A. o de un mandato para realizar la compra; iv) Certificación de fojas 80, en la cual observa en página web de la denunciada que se informa que Tiendas ABCDIN tiene una dirección en (Modulo Zofri), Manzana 1 Galpón 36 de Iquique.

Que, acuerdo a los antecedentes señalados anteriormente es posible presumir por esta Magistratura con la gravedad y precisión suficiente que el proveedor Tiendas ABCDIN, no cumplió con la normativa legal referente a la entrega de información veraz y oportuna a los consumidores, toda vez que la publicidad realiza y lo comunicado por el proveedor produce confusión respecto da la identidad de empresa con la está realizando la operación comercial, vulnerando de esta forma lo establecido en los artículos 3 letra b), artículo 23 y artículo 28 A todos de la Ley 19.496.

**OCTAVO:** Que, el Tribunal apreciará la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio, por dichas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en los artículos 1 N°3; 3 letras B; 50 C y 50 D de la Ley N° 19.496, la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y la Ley 18.287 de Procedimiento ante estos mismos Tribunales.

**SE RESUELVE:**

I. Que, se declara **HA LUGAR** a la denuncia interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DE TARAPACA, SERNAC**, y **SE CONDENA** a el

proveedor **TIENDA ABCDIN**, cuya razón social es **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, Rut: 82.982.300-4, representado por don **JUAN CARLOS VALEZ BRITO**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Tarapacá N°605-0601 de Iquique, al pago de una multa de **15 Unidades Tributarias Mensuales**, como responsable de la infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor. La multa impuesta debe ser cancelada dentro del plazo de 5 días de notificada la presente sentencia, bajo apercibimiento de despachar orden de reclusión nocturna en contra del respectivo representante legal.

B) Una vez ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia autorizada de esta al Servicio Nacional del Consumidor.

C) Notifíquese.

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**.

Iquique, el **11 ABR. 2019** de 20.....  
CERTIFICO que la presente es copia fiel del original que he tenido a la vista.

NOTIFICADO CON FECHA  
de **16** de **04** de **2019**  
siendo las ..... Hrs.

Receptor

SERNAC REGIÓN TARAPACA  
OFICINA DE PARTES

Fecha: **16 / 04 / 2019**  
Folio: **60** Línea: **170**  
Obs.: **ecr**