

DON (DONA):
MARLENE I. PERALTA AGUILERA
BAQUEDANO N°. 1093, IQUIQUE

En el expediente Rol No. 14.681 - L, de este Tercer
Juzgado de Policía Local de Iquique, por LEY DEL CONSUMIDOR
se ha ordenado de notificar a Ud., lo siguiente:

ROL N° 14.681-L

Iquique, a veintisiete días del mes de septiembre del año dos mil dieciocho.

VISTOS

1° A fojas 1 y siguientes, rola denuncia infraccional, interpuesta por don **José Luis Aguilera Pacheco**, cedula de identidad N° 14.068.112-1, Ingeniero Civil Industrial, Director Regional de la región de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en la ciudad de Iquique, calle Baquedano N° 1093, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, Rol Único Tributario N° 77.261.280-K, representada por don **Eduardo Andrés Álvarez González**, chileno, Ingeniero en Ejecución, Gerente General de sucursal, Cédula de Identidad N° 12.542.441-4, ambos domiciliados para estos efectos, en avenida Héroes de la Concepción N° 2555, Iquique, por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

El denunciante en el ejercicio de las facultades y obligaciones que le impone el artículo 58 inciso primero de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los consumidores, ha interpuesto acción infraccional en contra del proveedor denunciado a raíz del reclamo administrativo **R2017A1844770**, de fecha 17 de noviembre de 2017, interpuesto por don Bruno Omar Brito Escobar, Rol Único Tributario N° 14.106.289-1, domiciliado en avenida Las Américas, Manzana 59 sitio 9 sector la Pampa, comuna de Alto Hospicio, contra el proveedor Falabella Retail S.A., tomó conocimiento de la existencia de irregularidades constitutivas de infracción a la ley, en el giro de la empresa denunciada respecto de los hechos reclamados que dan cuenta que el afectado adquirió con fecha 07 de julio de 2017, por medios electrónicos, compra Online, un **HOVERBOARD ACTION V17 HOVER**. El reclamante en el documento relata que el producto no funcionaba bien y pone en conocimiento del Servicio, además que las instrucciones de uso, se encuentran en un idioma distinto al español.

Por consiguiente, a raíz de lo denunciado, y en atención a su calidad de Director del Servicio, el 21 de diciembre de 2017, concurrió a las dependencias de Falabella Retail S.A., sucursal Iquique, a constatar el reclamo y derecho que la ley entrega al consumidor en este tipo de servicios, que dicen relación con las instrucciones de uso del producto reclamado "Hoverboard Action V17 Hover", no encontrando stock del producto reclamado.

Asimismo, señala, con el propósito de recabar mayores antecedentes de rotulación y de información básica comercial que debe suministrar obligatoriamente el proveedor, al público consumidor, ingresó a la página de internet del proveedor <https://www.falabella.com>, y en la sección Home/Deportes-

SERNAC REGIÓN TARAPACÁ

OFICINA DE PARTES

Fecha:

Folio:

Obs:

08 / 10 / 2018

139

Línea: 557

174



Tiempo Libre/Eléctricos, encontrando varios productos disponibles que no cuentan con información básica comercial, siendo así que el producto reclamado, es decir los antecedentes o indicaciones, identificación, instructivos de uso de garantías y difusión que de ellos se hace, constan en otro idioma distinto al español ; y así también, otros productos disponibles en la página Web del proveedor Home/Deportes-Tiempo Libre/Eléctricos (...).

Por lo expuesto precedentemente, el actor, en la representación que inviste y acorde a la facultad que le confiere el inciso primero del artículo 58 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, presenta denuncia infraccional y solicita tenerla por interpuesta en contra de **Falabella Retail S.A.**, acogerla, y en definitiva condenarla a pagar 50 UTM, es decir el máximo de la multa señalada en el artículo 24 del referido cuerpo legal, por cada una de las infracciones denunciadas, esto es , los artículos 1° numero 3; 3° inciso 1° letra b); 12° y 23° inciso 1° y 32° de la Ley N° 19.496.

2° A fojas 10 a 45, documentos acompañados por denunciante a su presentación.

3° A fojas 50, rola declaración de don José Luis Aguilera Pacheco, quien exhortado a decir verdad expuso que comparece en su calidad de Director Regional de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, quien ratifica la denuncia infraccional de fs. 1 y siguientes en contra de Falabella Retail S.A., interpuesta por Sernac, por medio de reclamo administrativo N° R2017A1844770 por una serie de irregularidades constitutivas de infracción a la Ley N° 19.496, de las cuales el servicio tomó conocimiento que el proveedor no había suministrado en idioma español, las instrucciones de uso del producto, motivo por la que visitó la tienda Falabella de la ciudad de Iquique, encontrando que el producto no se encontraba en stock, por lo que para complementar dicha observación visitó la página Web www.falabella.com., en la sección Home/deportes-tiempo libre/eléctricos, halló varios productos a la venta, que no cuentan con información básica comercial oportuna para los consumidores, agregando que previo a su decisión de compra, la denuncia interpuesta obedece a que los consumidores en general no cuentan con información básica comercial antes de la compra en la página Web.

4° A fojas 51, rola declaración judicial de don Eduardo Andrés Álvarez González, ya individualizado, quien en su calidad de Gerente General de la Tienda expuso, que el producto fue adquirido por internet, no estaba en conocimiento del reclamo, se encuentran recabando antecedentes sobre le particular.

5° A fojas 52, rola atestado de señor Secretario del Tribunal, en la que certifica que revisada la dirección electrónica <https://www.falabella.com/Falabella-cl/category/cat8910010/eléctricos>, del producto Ninebot by Segway código N°



5455357, One S1 Ninebot Moto Scooter con bluetooth, cuenta con especificaciones, visualizándose sólo el modelo PTRE+ y el tipo scooters, en cuanto a la edad mínima, nivel, material de eje, alto, ancho de la tabla, largo, material de ruedas, grosor/ancho de las ruedas y tipo de rodamiento, aparece sin información.

En cuanto al producto Ninebot by Segway Código N° 5455347, Mini PRO Ninebot Moto Scooter con Bluetooth, cuenta con una pestaña de especificaciones, visualizándose solo el modelo one y el tipo Scooters, en cuanto a la edad mínima, nivel, material, material de eje, alto ancho de la tabla, largo, material de ruedas, grosor/ancho de las ruedas y tipo de rodamiento, aparece sin información.

Finalmente en cuanto al producto Skate eléctrico marca Action Wheel código N° 5218356, cuenta también con una pestaña de especificaciones visualizándose solo el modelo KY-D10 y el tipo Skates, en cuanto a la edad mínima aparece 14 años+ nivel, material, material de eje, alto, ancho de la tabla, largo, material de ruedas, grosor/ancho de las ruedas y tipo de rodamiento, aparece sin información.

6° A fojas 73 y 83, rola delega poder para letrado don Francisco Fernando Rojas Goncalvez y doña Constanza Paz Raddatz Brito.

7° A fojas 85, rola acta de audiencia de contestación conciliación y prueba realizada con la asistencia de la parte infraccional, Servicio Nacional del Consumidor, representada por su Director don José Luis Aguilera Pacheco y de la denunciada representada por la letrada Constanza-Paz Raddatz Brito.

La parte denunciante infraccional, ratifica total e íntegramente la denuncia de fs. 1 y siguientes, sus rectificación y complementación la que se tuvo como parte integrante. Solicitando acogerla en todas sus partes, condenando a la contraria al pago de la multa establecida en la Ley N° 19.496 o en sanción que estime SS procedente en derecho aplicar, con costas.

La parte denunciada infraccional contesta por escrito solicita tener por contestada la denuncia, acogiendo las excepciones y alegaciones formuladas y en definitiva rechazarla en todas sus aportes, con costas, y que la denuncia interpuesta al carecer de fundamento plausible, es temeraria.

A fs. 88, la parte denunciada infraccional, contestando las acciones interpuestas en su contra, señala que Sernac interpone denuncia por medio del reclamo administrativo N° R2017A1844770 de 17 de noviembre de 2017 realizada por don Bruno Omar Brito Escobar, quien al no ser parte de autos, el Servicio denuncia que el producto reclamado no contaba con información básica en español, ampliando a su vez su denuncia el exponer que los productos disponibles en la página Web del proveedor, en la sección Home/Deportes-Tiempo Libre



eléctricos, para compra on-line no cuentan con información comercial completa e integral, señalando que se infringe la ley N° 19.496 en su artículos 1° N°3; 3° inciso primero letra b); 23° y 32 de dicha ley.

Señala, asimismo, la facultad de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, como: b.1) denunciar posible incumplimientos ante organismos o instancias jurisdiccionales; b.2) hacerse parte en las causas ya iniciadas, siempre que estén afectados los intereses generales de los consumidores.

Por consiguiente, el Servicio Nacional del Consumidor disponiendo de información relacionadas, con atención del reclamo, su representada ofrece soluciones que abarcan periodos que superan los establecidos en la ley, y no verifica el grado de satisfacción de la atención recibida por parte del proveedor, careciendo por tanto la denuncia fundamento plausible, toda vez, que el consumidor afectado fue debidamente bonificado por el mismo valor de su compra, cumplió así su representada no solo con cada disposición de la ley N° 19.496, sino demostrando profesionalismo y cuidado por sobre lo exigido en la legislación, razón para solicitar SS en la sentencia proceda a declarar la presente denuncia como temeraria.

Se recibe la causa a prueba fijando como punto de prueba "Efectividad de los hechos denunciados".

Las partes no rinden prueba testimonial. Además, la actora como la denunciada infraccional, presentan prueba documental, y solo la denunciada solicita diligencias.

8° A fojas 142, audiencia de percepción de documento electrónico, con asistencia de la parte denunciante infraccional, Servicio nacional de Protección a los Consumidores, representada por su Director don José Luis Aguilera Pacheco y de la denunciada infraccional, Falabella Retail S.A., representada por la letrada doña Constanza Paz Raddatz Brito, durante su desarrollo (...), en el tercer audio la operadora del área de Servicio al cliente Sernac, le consulta a don **Bruno Brito** respecto de la respuesta del servicio Técnico y desde el segundo 11 refiere, "no, yo ya llegue a un acuerdo lo que pasa que me devolvieron la plata así que me hicieron un ticket de cambio y solucione el problema".

9° a fojas 143, rola atestado de Sra. Secretaria del Tribunal, en la que certifica que la dirección electrónica [https://www.falabella-cl/category/cat8910010/Electricos](https://www.falabella.cl/category/cat8910010/Electricos), respecto de los productos ofrecidos en cada uno consta de tres pestañas información del producto; especificaciones y comentarios. Asimismo se certifica que cada producto ofrecido en dicha página



cuentan con la información básica comercial de los mismos en la pestaña denominada "información del producto".

10° A fojas 158, rola decreto que cita a las partes oír sentencia.

CONSIDERANDO

A.-En cuanto a Falta Legitimación Activa

Primero: La denunciada infraccional, a fs. 88, opone excepción dilatoria de falta de legitimidad del Servicio Nacional del Consumidor, prevista en el artículo 303 N° 2 del Código de Procedimiento Civil, falta de capacidad del demandante, en razón de la materia, la denuncia planteada por Sernac no cumple con los supuestos que la ley exige para encontrarse dentro de la esfera de competencia, es decir, al tenor de los preceptos legales vigente citado en los artículos 2°bis, 16 letra g), 44, 47 y 50 de la Ley N° 19.496, el Sernac puede participar en un proceso judicial de dos formas: a) haciéndose partes en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores; y b) en la facultad de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, como: b.1) denunciar posible incumplimientos ante organismos o instancias jurisdiccionales; b.2) hacerse parte en las causas ya iniciadas, siempre que estén afectados los intereses generales de los consumidores.

A raíz del reclamo, el Sernac, amplía su denuncia a hechos que no se encuentran contenidos en el reclamo del consumidor afectado, extralimitándose de sus funciones que el corresponden al tenor de la letra g) del artículo 58 de la ley N° 19.496, que es velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquella causa que comprometan los intereses generales de los consumidores.

Asimismo, el Servicio Nacional del Consumidor disponiendo de información relacionadas, con atención del reclamo, su representada ofrece soluciones que abarcan periodos que superan los establecidos en la ley, y no verifica el grado de satisfacción de la atención recibida por parte del proveedor, careciendo por tanto la denuncia fundamento plausible. Más aún, que no es efectivo de la inexistencia de información comercial básica de los productos disponibles y ofrecido en la página Web Home/Deportes-Tiempo Libre/Eléctricos.

Segundo: Que, a fs. 113, la denunciante infraccional evacuando el traslado conferido, señala: a) El Sernac cada vez que toma conocimiento de algún hecho que revista las características de una infracción a la ley, debe ejercer la acción y denunciarlo a los Juzgados de Policial local competente, aun cuando dicha infracción se haya tomado conocimiento por reclamo de un particular, facultades contempladas en el inciso primero y segundo del artículo 58 letra g) de la Ley N°



19.496; b) Que la legitimación activa que la ley otorga al Servicio Nacional del Consumidor puede ser ejercida a través de las denominadas acciones de interés individual o colectivo, consagrada en el artículo 58 letra g) de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pero además de un concepto más amplio, puede ejercer acciones de interés general de los consumidores; c) Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley N° 19.496, implica poner en conocimiento del tribunal competente las infracciones en que ha incurrido el proveedor, la conducta infraccional puede configurarse ya sea existe un consumidor afectado, interés individual, un conjunto determinado o determinable de consumidores afectado, interés colectivo y difuso o la sociedad toda, intereses generales. Siendo por tanto que el Servicio Nacional del Consumidor tiene legitimación activa para hacerse parte de las causas, donde se encuentran comprometidos los derechos de los consumidores.

Tercero: El inciso primero del a letra g), del artículo 58, de la Ley N° 19.496, otorga al Servicio Nacional del Consumidor, la facultad para iniciar acciones o hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores ante los Juzgados de Policía Local, dado que el servicio, por expresa disposición del artículo 51 del cuerpo legal en comento, puede interponer acciones que trasgreden los intereses colectivos o difusos, ante la sede pertinente, que no es otra que los Juzgados Civiles.

Por su parte, los incisos 5° y 6° del artículo 50 de la Ley N° 19.496, definen las acciones, que tienen por objeto tutelar el interés colectivo, como aquellas que “se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual”; en tanto las acciones, que tienen por objeto tutelar el interés difuso, como las que “se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos”.

En cuanto al interés general, si bien es cierto que el legislador no definió lo que se debe entender como tal, pero se encuentra insinuado en el artículo 58°, de la Ley tantas veces expresada, por lo que su concepto se encuentra elaborado a través de doctrina emanada de nuestros tribunales superiores de Justicia, como aquel “que protege a la sociedad toda”, por lo que su tutela obedece a bienes jurídicos de orden público que trasciende los intereses individuales, por concernir a la sociedad toda.

Por lo razonado, se concluye que la acción derivada de un interés general es de carácter excepcional, por lo que no se puede derivar o extrapolar una infracción singular, que le acaece a un individuo en particular, a una de interés general, por muy frecuente que resulte ser la primera.



Cuarto: En el caso de autos, al haberse iniciado el conocimiento por denuncia administrativa de un particular a raíz de un eventual perjuicio sufrido en un acto de consumo, mal pudo el Servicio nacional del consumidor haber realizado una denuncia por interés general, al no cumplir con ninguno de los elementos que hagan viable la acción incoada. Por lo que de aceptarse la hipótesis del actor se vulnerarían claros principios propios de un estado de derecho, como es el de no atribuirse, ni aún a pretexto de circunstancias extraordinarias, más derechos que los que expresamente se les haya conferido por la constitución o las leyes.

Quinto: De lo expuesto en los acápites anteriores, se hace necesario determinar la competencia del tribunal que le corresponderá conocer las diversas acciones contempladas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los consumidores, dado a que el legislador entregó distintas competencias a las acciones o conductas que afecten el ejercicio de los derechos protegidos, por esta normativa.

En efecto, el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores. Serán de interés individual aquellas acciones que se incoan exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado; y, son de interés colectivo aquellas acciones que se promueven en defensa de los derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por vínculo contractual.

De allí es la importancia de determinar la pretensión tenida a la vista para dilucidar el ente jurisdiccional al protector.

Para lo anterior es necesario tener a la vista lo prevenido en el artículo 50 A, de la Ley N° 19.496, que dispone, como regla general, que a los jueces de policía local les corresponde conocer de todas las acciones que emanan del cuerpo normativo del ramo. A su vez, en su inciso tercero excluye a los referidos juzgados del conocimiento de las acciones mencionadas en la letra b) del artículo 2° bis de la ley N° 19.496 o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B, de la ley señalada al entregar el conocimiento de estos asuntos a los tribunales ordinarios de justicia.

Sexto: De los antecedentes acompañados, el accionar del Servicio Nacional del Consumidor, en estos autos, se extralimitó en las facultades que le otorga el artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los consumidores, al pretender ejercer una acción protectora de carácter general a través de un hecho infraccional individual, extendiendo su interpretación de una manera diversa al dado por legislador.

Y visto además, lo dispuesto en los artículo 50, y 50 A de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los consumidores; Ley N° 15.231, sobre



Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, y, Ley N° 18287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

RESUELVO:

A.- **Rechácese** la denuncia infraccional efectuadas por don José Luis Aguilera Pacheco, chileno, casado, ingeniero industrial, Director Regional de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, cedula de identidad nacional y rol único tributario N° 14.068.112-1, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en Iquique, calle Baquedano N° 1093, en contra de proveedor **FALABELLA RETAIL S.A.**, Rol Único Tributario N° 77.261.280-k, representada por don **Eduardo Andrés Álvarez González**, Gerente General de Tienda Falabella Iquique, cedula de identidad N° 12.542.441-4, ambos de domiciliados para estos efectos, en avenida Héroes de la Concepción N° 2555, de esta ciudad.

B.-**Absuélvase** a proveedor **FALABELLA RETAIL S.A.**, Rol Único Tributario N° 77.261.280-k, representada por don **Eduardo Andrés Álvarez González**, ambos ya individualizados de la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, formulada por don José Luis Aguilera Pacheco, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, región Tarapacá, ambos debidamente identificados.

C. No se condena a la denunciante por haber tenido plausible para accionar.

D.- Remítase copia autorizada de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez que se encuentre ejecutoriada.

E.-Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique don Ricardo de la Barra Fuenzalida, y autorizada por la Sra. Secretario Abogado doña Jessie A. Giaconi Silva.-

03 OCT. 2018

Iquique, de _____ del 20____
CERTIFICO: Que la presente es copia fiel
del original que he tenido a la vista, Doy
Fé

RECEPTOR

06 OCT 2018

Notificado con fecha: _____
a las 08:44 horas

Juan A. Saavedra F.
Receptor

