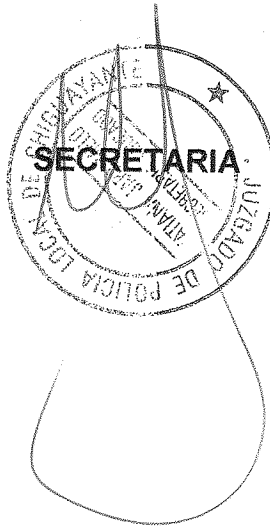


I. MUNICIPALIDAD CHIGUAYANTE  
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	17 ABR. 2019
Línea	428

Chiguayante, Martes 9 de abril de 2019

Notifico a Ud. que en el proceso N° 30.056-2017 se ha dictado con fecha la siguiente resolución: SE ADJUNTA SENTENCIA



I. MUNICIPALIDAD CHIGUAYANTE  
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

FRANQUEO CONVENIDO  
Res. Exenta N°  
EMPRESA DE CORREOS  
DE CHILE



ROL N° 30.056-C-2017

CERTIFICADA N°\_0

SEÑOR  
DON (A)  
BERNARDO INTVEEN FERNANDEZ  
COLO COLO 166  
CONCEPCIÓN

2187





**Chiguayante, veintisiete de marzo de dos mil diecinueve.**

Por entrada a mi despacho con esta fecha.

**VISTOS:**

A fojas 21 y siguientes rola denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 deducida por **PAULINA CID MUÑOZ**, abogado, Director Regional (S) del Servicio Nacional del Consumidor Región del Biobío, ambos domiciliados en Colo Colo 166, Concepción en contra de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, representada por **Patricio Infante Flores**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Barros Arana 486, Concepción. Señaló, en síntesis, que el consumidor realizó la compra de una estufa marca Sindelen, en el sitio web del proveedor La Polar, por la suma de \$ 54.990 y hasta la fecha no ha sido despachada. Que solicitó la devolución del dinero lo cual fue negado. Estimó infringidos los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496. Al concluir solicitó acoger denuncia, condenando al proveedor denunciado al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496, con costas

A fojas 34 el proveedor, **EMPRESAS LA POLAR S.A.** representada por **Patricio Infante Flores**, en su calidad de Gerente de Tienda de Concepción de Empresas La Polar S.A., señaló, en síntesis, que el despacho comprometido no se realizó por problemas de stock. Que el 25 de agosto de 2017 el consumidor solicitó anular la compra, concretándose el 6 de octubre de 2017.

A fojas 59, se lleva a efecto la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la comparecencia de ambas partes, sin que se produjera conciliación.

Se trajeron los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

1° Que en la audiencia de estilo la parte denunciada contestó la misma, señalando que el consumidor compró una estufa, cuyo despacho quedó comprometido para el 31 de mayo de 2017, lo que no se realizó por problema de stock, y el 6 de octubre de 2017 se procedió a anular la compra. Que reconocen el error, pero también la intención de solucionar el problema al consumidor.

2° Que no existen hechos controvertidos. Sin perjuicio de ello, consta en el proceso boleta electrónica número 1205632 de empresas La Polar, de 6 de octubre de 2017 a fojas 54 y a fojas 55 y 56, registro de gestiones y observaciones de despacho, las que, en general, confirman la versión de la denunciante.

3° Que del reconocimiento de la parte denunciada y de los antecedentes que se ha descrito en el considerando que antecede, se puede concluir que el consumidor adquirió una estufa marca Sindelen, la que no fue despachada por el proveedor denunciado.

4° Que el artículo 1° de la Ley 19.496, la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señala que ella tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el

bienes o servicios, y, por Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

5° Que así las cosas, resulta que el proveedor querrellado infringió el artículo 12 de la Ley 19.496, que dispone que "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio", y el artículo 13 de la misma Ley que señala que "Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o prestaciones de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas."

6° Que la conducta de la denunciada infraccional **EMPRESAS LA POLAR S.A.** constituye una infracción a la Ley 19.496, por infracción a sus artículos 12 y 13, por lo que su conducta será sancionada conforme al artículo 24 de la Ley 19.496, teniendo en cuenta para su aplicación la cuantía del juicio y los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor. En relación a este último aspecto el Tribunal tiene presente que el proveedor es un Multitienda de presencia nacional y con gran cantidad de clientes, de modo que la relación entre los bienes ofrecidos y el stock disponible deberían formar parte de sus procedimientos regulares, de modo de evitar que se constituya en una práctica alegar que no existe disponibilidad de stock, para negar la venta de bienes que ofrece al público.

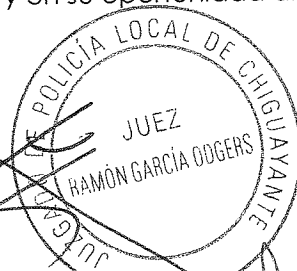
**Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE** lo dispuesto en los artículos 1, 3, 4, 5, 14, 15, 17, 19 y demás pertinentes de la Ley 18.287, artículos 1, 13 y 14 de la ley 15.231, artículo 1, 28 y demás pertinentes de la Ley 19.496 y normas del Código de Procedimiento Civil, y 1698 y 2314 y siguientes del Código Civil, se declara:

Que, **ha lugar**, con costas, a la denuncia deducida a fojas 21 y siguientes por **PAULINA CID MUÑOZ**, Director Regional (S) del Servicio Nacional del Consumidor Región del Biobío en contra de **EMPRESAS LA POLAR S.A.** y en consecuencia, se le condena a pagar una multa de 3 Unidades Tributarias Mensuales, por infracción a los artículos 12 y 13, en relación con el artículo 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 18.287, si la condenada no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, a que se refiere el artículo 20 de la misma Ley, se decretará, por vía de sustitución y apremio, orden de reclusión nocturna, a razón de un día o una noche por cada quinto de unidad tributaria mensual, con un máximo de siete jornadas nocturnas.

Anótese y notifíquese **por cédula**, y en su oportunidad archívese.

**Rol 30056 - 2017.**



**PRONUNCIADA POR RAMON GARCIA ODGERS. JUEZ DE POLICIA LOCAL DE CHIGUAYANTE**