

4042

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CONCEPCION

Trinitarias N° 180

CARTA CERTIFICADA

NOTIFICACIÓN

CAUSA ROL N°12.231/2018

"Sernac con Cencosud"

(Paula)




(219) 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°12.231/2018-P que se sigue ante este Tribunal, se dictó sentencia definitiva la que se acompaña, y que rola a fojas 86 y siguientes.

  
SECRETARIA (T)

Servicio Nacional del Consumidor  
OFICINA DE PARTES  
VIII REGIÓN  
Fecha 29 MAR 2019  
Linea 344





**CONCEPCIÓN**, dieciocho 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 Géldrez, como Director Regional de la Dirección Regional del Bío-Bío del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 8 y siguientes, rola reclamo nro. R2018W2281756 presentado por la consumidora Rouse Martínez Zenteno, de fecha 25 de junio de 2018, con todos sus antecedentes.

Que, a fojas 63 y siguientes, Juan Pablo Pinto Géldrez, 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, 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, por los fundamentos de hechos y derecho que indica; 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 al abogado Manuel Muñoz García.



Que, a fojas 69, se cita a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, resolución notificada legalmente.

Que, a fojas 71 y siguientes, rola copia de escritura pública de mandato judicial especial, de Juan Pablo Pinto a Paulina Cid Muñoz, otorgado con fecha 04 de octubre de 2018, en notaría de Concepción, del notario público don José Gerardo Bambach Echazarreta.

Que, a fojas 74, Paulina Cid Muñoz, en representación de la parte denunciante Sernac, en lo principal de su escrito, asume patrocinio y poder, y en el otrosí, acompaña documento-acredita personería.

Que, Paulina Cid Muñoz, en representación de la parte denunciante Sernac, delega poder en el apoderado Bernardo Intveen Fernández.

Que, a fojas 79, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 80 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.

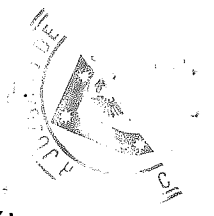
Se trajeron los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:**

**1.-** Que, Juan Pablo Pinto Géldrez, 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 dos reclamos diferentes, presentados por consumidores de la región, donde exponen que la denunciada ha vulnerado disposiciones relativas a los derechos de los consumidores, por cuanto no ha respetado los términos, condiciones y demás requisitos del acto de consumo, conforme a la ley 19.496. Que da cuenta de los hechos anteriormente expuestos los reclamos nro. R2018W228176 interpuesto por la consumidora Rouse Martínez Zenteno, 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 baterías de cocina de 8 piezas, modelo frutillar marca MARMICOC con retiro en tienda, por la cual habría pagado la suma por ambos productos de \$6.980, pago que fue realizado con la tarjeta de la propia empresa, donde se habría cobrado en la cartola enviada al cliente, habiéndose completado eficazmente el acto de consumo en cuestión. Posterior a la compra de las baterías de cocina, la empresa denunciada precedió a ofrecerle la entrega de solo una de ellas, incumpliendo los términos del contrato, que se había perfeccionado en virtud del envío de correo de confirmación y boleta de compra. Consumidora manifiesta que con fecha 12 de junio, habría reclamado a la empresa por cuanto de forma unilateral le habrían modificado el número total de los productos comprados de dos a uno, sumado a la modificación de la fecha de entrega. Una vez presentado el reclamo, la denunciada manifiesta un error en su sitio web, el cual bajo ninguna circunstancia es imputable al



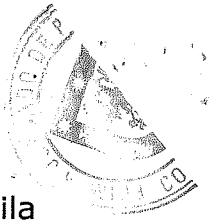
consumidor y que por lo mismo, no puede significar una carga para él, tal como se puede demostrar en la respuesta que el proveedor entrega a Sernac en relación con esta problemática; y el reclamo nro. R2018W2259228 interpuesto por la consumidora Camila Krause Martínez, el que funda en que, con fecha 04 de junio del 2018 habría adquirido a través de la página web oficial de la denunciada una serie de productos, según correo que fue enviado por la empresa denunciada al correo de la consumidora, expresando que "tiene productos listos para el retiro" correo que indicaba el plazo y el lugar donde doña Camila debía retirar sus productos. Este pago fue realizado con tarjeta de la misma empresa. Posterior a la compra de estos productos, la denunciada procedió a dejar sin efecto, unilateralmente, la compra realizada por el usuario, cometiendo un acto totalmente negligente en la prestación de sus servicios, además de incumplir con una obligación no solo legal sino además contractual, esto es, efectuar la entrega de los mismos. Una vez presentado el reclamo, la denunciada manifiesta un error en su sitio web, el cual bajo ninguna circunstancia es imputable al consumidor, y por lo mismo no puede significar una carga para él. La responsabilidad de la seguridad y del mantenimiento de las páginas web oficial de la denunciada es exclusivamente su responsabilidad, por lo que cargar con las consecuencias que conlleva su negligencia en relación con su correcto funcionamiento a los consumidores es un acto claramente inaceptable, que atenta de manera evidente contra los principios que la ley 19.496 busca incorporar en el sistema normativo. Que, los hechos descritos constituyen una vulneración a los derechos de los consumidores 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 79 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 63 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, recibíendose 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 Gédrez, como Director Regional de la Dirección Regional del BíoBío del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 6 y siguiente); y 3.- Reclamo nro. R2018W2281756 presentado por la consumidora Rouse Martínez Zenteno, de fecha 25 de junio 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 de los reclamos



formulados por las consumidoras Rouse Martínez Zenteno y Camila Krause Martínez, ambos de fecha 04 de junio de 2018, 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 de los productos adquiridos por éstas, adquiridos mediante la página web oficial de la denunciada.

**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 ofrecidas o convenidas con el consumidor, provocado menoscabo a sus clientes, debido a un actuar negligente por parte del proveedor en cuestión. La existencia de fallas en la publicación del precio del producto adquirido por las consumidoras ya referidas, 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. Así lo señala expresamente el artículo 1545 del Código Civil "Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales". Infringe asimismo su deber de profesionalidad, causando menoscabo a las consumidoras, queriendo hacer recaer en éstas, las consecuencias de su propia negligencia, lo que resulta una evidente vulneración a la ley 19.496, y a los principios que la inspiran. Por consiguiente, habiéndose cometido una infracción de las contempladas





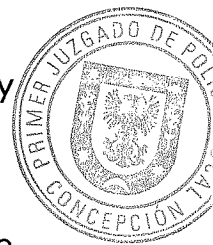
en la LPC, estando acreditados los hechos y el derecho que los sanciona, resulta del todo procedente condenar a la infractora al máximo de la multa establecida en la ley.

**5.-** Que, respecto de la solicitud de la denunciante a fojas 67 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 inadmisibile 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 63 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.



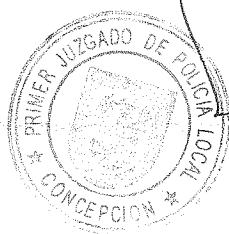
Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, sufrirá, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual con un máximo de quince jornadas diarias nocturnas, las que se contarán desde 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 Titular, Claudia Durán Carrasco. Conforme con el original.-

**ROL 12.231-18**



Secretaria Titular  
Claudia Durán Carrasco