**I. MUNICIPALIDAD CHIGUAYANTE**
**JUZGADO DE POLICIA LOCAL**

**Chiguayante, Martes 28 de mayo de 2019**

**Notifico a Ud. que en el proceso N° 30.057-2017 se ha dictado con fecha la siguiente resolución: SE ADJUNTA.**

JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE CHIGUAYANTE
SECRETARIA

Servicio Nacional
OFICINA DE PARTES
VIII REGIÓN
Fecha 05 JUN. 2019
Linea 600

**I.MUNICIPALIDAD CHIGUAYANTE**
**JUZGADO DE POLICIA LOCAL**

CORREOS DE CHILE
1 180774 033929
NO VALIDO COMO FRANQUEO
COD:10068

**FRANQUEO CONVENIDO**
**Res.Exenta Nº**
**EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**

**ROL Nº 30.057-C-2017**

**CERTIFICADA Nº_0**

**SEÑOR**
**DON (A)**
MANUEL MUÑOZ GARCIA
a su domicilio COLO COLO 166
comuna de **CONCEPCION**

2137

CORREOSCHILE
PASIÓN POR LA ENTREGA
29 MAY 2019
JEFE SUCURSAL
CHIGUAYANTE

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

**Por entrada a mi despacho con esta fecha, causa rezagada.**

**VISTOS:**

A fojas 31 rola denuncia infraccional interpuesta por SERNAC.

A fojas 59 rola resolución que cita a las partes a audiencia de estilo la se realizó a fojas 60 con la asistencia de la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor, representada por el abogado **Manuel Muñoz García** y en rebeldía de la parte denunciada **Comercial ECCSA S.A** y su abogado **Pablo Etcheverry Baquedano**.

Se trajeron los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO.**

**1°** Que a fojas 31 rola denuncia infraccional, interpuesta por **Paulina Cid Muñoz**, abogada en representación de SERNAC, ambos domiciliados en Colo Colo 166, Concepción, en contra de **Comercial ECCSA S.A**, domiciliada en Castellón n°520, Concepción, representada por **Patricia Flores Padilla**, por cuanto tomó conocimiento que la denunciada ha vulnerado disposiciones relativas a los derechos de los consumidores, lo que se da cuenta en el reclamo n°R2017W1621797, interpuesto por doña Leyla Sepúlveda Vega, domiciliada en calle Pasaje 4, n°5149, Chiguayante, fundando su reclamo en virtud de los hechos que tuvieron lugar a consecuencia de una compra realizada el 19 de junio del 2018 en la página web de la denunciada, comprando dos perfumes por un valor de $10.480 proceso de compra que fue confirmado por el proveedor, emitiendo boleta electrónica n°97336129, pasado los días la consumidora se dirigió a la tienda a retirar sus productos, donde se le informó que no existía stock de sus productos, dándole como solución anular la compra. Que se inició un proceso de mediación por Sernac, poniendo en conocimiento del proveedor los hechos objeto del reclamo, con los antecedentes aportados por el consumidor, a lo que la empresa respondió con fecha 21 de julio del 2018 que no cuenta con unidades disponibles para su entrega, ofreciéndosele a la señora Sepúlveda una solución comercial, la que fue rechazada. Que de lo anterior se desprende un actuar negligente por parte del proveedor quien oferta productos, confirmando procesos de compra sin tener stock, conducta que atenta de manera evidente a los derechos de los consumidores, motivo por el cual se denuncia infraccionalmentre a la empresa **Comercial ECCSA S.A.**. Al concluir, solicitó tener por interpuesta la denuncia, acogerla, declarando a la denunciada infractora de todas y cada una de las infracciones denunciadas, condenándola al máximo de las multas, con expresa condena en costas.

**2°** Que a fojas 60 se verificó la audiencia de estilo, con la sola asistencia de la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor y en rebeldía de la parte denunciada **Comercial ECCSA S.A** y su abogado **Pablo Etcheverry Baquedano**. La denunciante ratificó su denuncia e incorporó como prueba documental los documentos que rolan desde fojas 1 a 30.

**3°** Que consta que la denuncada reconoció que no cuentan con unidades disponibles

**4°** Que, en el caso de autos, resulta que el proveedor **Comercial ECCSA S.A** o Ripley, debió entregar los productos publicitados en su página web y adquiridos por la consumidora.

En efecto, no resulta admisible aceptar que el proveedor pueda sustraerse de la obligación que le impone el artículo 12 de la Ley 19.496, de 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, por la vía de indicar que no dispone de los productos ofertados por sus medios de venta electrónicos. Es el proveedor quien tiene el control de la publicación de las condiciones de venta de sus bienes, por medio de su propia página web. Este control sobre sus propios medios de difusión o publicidad de los bienes que ofrece al público, lo pone en situación de asumir los eventuales riesgos que se generen, no así el consumidor, quien no puede intervenir en este proceso.

**5°** Que así las cosas, resulta que el proveedor infringió también el artículo 13 de la Ley 19.496, 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, por otro lado, es necesario tener presente que la Ley 19.496 , sobre Protección de Los Derechos de los Consumidores, establece en su artículo 1° que ésta tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio de éstos y señalar el procedimiento aplicable en estas materias, es decir, se trata de una normativa que conforme a su texto posee un carácter cautelar y protector de los derechos de los consumidores. A su vez, el artículo 58 del mismo cuerpo legal señala que el SERNAC deberá velar por el cumplimiento de las normas de la presente ley y demás preceptos que digan relación con el consumidor, agregando en su letra g), que le corresponde 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

**7°** Que conforme se viene reseñando, al SERNAC le asiste como función esencial la de velar por la protección de los «intereses generales de los consumidores» y, en de este entendido, es menester que cuente con la habilitación procesal para ejercer las acciones que el legislador ha puesto bajo su amparo.

**8°** Que el artículo 58 de la Ley N° 19.496 emplea la expresión intereses generales de los consumidores, en una acepción más amplia que el de interés colectivo o difuso, que menciona el artículo 50 de la misma ley, toda vez que por interés general se entiende aquél que es propio de la sociedad política, utilizándose generalmente como sinónimo de interés público o bien común, establecido además como fin del Estado y de sus órganos en el artículo 1° de la Constitución Política de la República, que aquí se particulariza en un aspecto del mismo como es el caso de los consumidores en sentido genérico y no como un grupo específico de los mismos. El concepto de interés general engloba a la sociedad toda, considerada como consumidora desde la perspectiva de la Ley 19.496 y lo que debe hacerse en su resguardo, exista o no una acción de un particular en la que el SERNAC deba intervenir por mandato del señalado artículo 58 letra g) (sentencia de 1 de agosto de 2018, Rol 1672-2017 Corte de Apelaciones de Santiago)

**9°** Que, así las cosas, el SERNAC está legalmente habilitado para denunciar, al amparo

general de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o especiales aplicables, como acción autónoma a la que contempla el artículo 50 de la Ley 19.496, que debe ser conocida por la judicatura civil. En este sentido, y al amparo del artículo 58 de la Ley 19.496 el SERNAC, en uso de la facultad privativa y protectora que la ley le confiere, puede efectivamente ejercer directamente las acciones tendientes a proteger los derechos e intereses de los consumidores, no pudiendo el juez competente, como lo es el de Policía Local, excusarse del conocimiento del asunto, conforme lo ordena el principio de inexcusabilidad, consagrado constitucionalmente. Esta situación

**10°** Que, en consecuencia, se acogerá la denuncia infraccional deducida por **SERNAC** en contra de **Comercial ECCSA S.A** por infracción a la Ley 19.496, por infracción a sus artículos 3, 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, el deber de profesionalidad del proveedor, y el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima.

Estos criterios se manifiestan en la presente causa, desde que la denuncia por protección del inetres general, se basa en la conducta del proveedor que se negó a la entrega de productos vendido por medio de su página web, por un monto de $ 10.480 según boleta electrónica n°97336129 (fojas 18). Por otro lado, el deber de profesionalidad exigible al proveedor es aplicable en la especie desde que la denunciada es una de las mas grandes tiendas del retail a nivel nacional. Esto supone que deberían desarrollar sus procesos de venta, incluída las que ofrecen y materializan en sus portales de internet, con un servicio de alto estándar. Finalmente, en este caso también se manifiesta un rado alto de asimetría de información, ya que todo el proceso de oferta, venta y entrega, es manejado por el proveedor, por medio de sus propia base de datos, la que es ignorada por el consumidor.

**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, 12, 23 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 se hace lugar a la denuncia infraccional deducida por **SERNAC** en contra de **Comercial ECCSA S.A**, por infracción a los artículos 3, 12 y 13 de la la Ley 19.496, a quién se le impone una multa de 2 Unidades Tributarias Mensuales.

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, y en su oportunidad archívese.

**Rol 30057 - 2017.**

JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE CHIGUAYANTE
JUEZ
RAMÓN GARCÍA ODGERS

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