

97837

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CONCEPCION

Trinitarias N° 180

CARTA CERTIFICADA

NOTIFICACIÓN

CAUSA ROL N°12.933/2018

"Sernac con Comercializadora S.A."

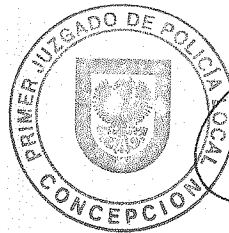
Paula



CONCEPCIÓN, 30 OCT 2019

Sra.: **PAULINA CID MUÑOZ** por la parte denunciante Sernac  
Dirección: Colo-Colo N° 166 Concepción.

Hago saber a Ud. que en Causa Rol N°12.933/2018-P que se sigue ante este Tribunal, se dictó sentencia definitiva la que se acompaña, y que rola a fojas 70 y siguientes.



*[Handwritten signature]*  
SECRETARIA (T)

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	04 OCT. 2019
Línea	1136





**CONCEPCIÓN**, veintiséis de septiembre 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.

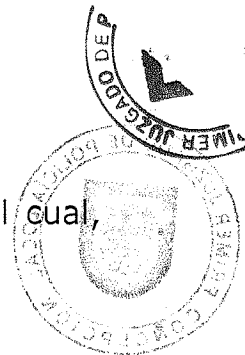
Que, a fojas 8 y siguientes, rola reclamo nro. R2018H2454119, presentado por el consumidor Juan Vinet Rozas, de fecha 13 de septiembre del año 2018, con todos sus antecedentes.

Que, a fojas 21 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, en el primer otrosí de su escrito interpone denuncia infraccional en contra de Comercializadora S.A., representada por su jefe de local Javier Correa Santander, 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.

Que, a fojas 25, se cita a las partes a comparendo de contestación conciliación y prueba, resolución que les es notificada legalmente.

Que, a fojas 28 y siguientes, rola mandato judicial, otorgado por escritura pública en notaría de Concepción, de José Gerardo Bambach

Echazarreta, de fecha 04 de octubre del año 2018, en virtud del cual,  
Juan Pablo Pinto confiere mandato judicial a Paulina Cid Muñoz.



Que, a fojas 31, Paulina Cid Muñoz, en representación de la parte denunciante, en lo principal de su escrito, asume patrocinio y poder; y en el otrosí, acompaña documento y acredita personería.

Que, a fojas 33, Paulina Cid Muñoz, en representación de la parte denunciante, reasume y delega poder en el habilitado en derecho Bernardo Intveen Fernández.

Que, a fojas 34, Álvaro González Naveillán, en representación de Comercializadora S.A., en lo principal de su escrito, asume representación, en el primer otrosí, acredita personería con documento que se acompaña, y en el segundo otrosí, hace presente patrocinio y poder.

Que, a fojas 36, Bernardo Intveen Fernández, en representación de Sernac y Álvaro González Naveillán, en representación de Comercializadora S.A., solicitan suspensión de común acuerdo del comparendo de estilo.

Que, a fojas 37, se suspende audiencia de contestación, conciliación y prueba, y se fija nuevo día y hora para su realización.

Que, a fojas 39, rola Certificado de Beneficio de Asistencia Jurídica, emitido por Corporación de Asistencia Judicial de Concepción, de fecha 31 de enero del año 2019, a nombre de Juan Adrián Vinet Rozas.

Que, a fojas 40, rola copia de nombramiento de receptores judiciales por la Iltma. Corte de Apelaciones.

Que, a fojas 41 y siguientes, Juan Vinet Rozas, en lo principal y primer otrosí de su escrito, interpone querrela por infracción a la Ley



19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa Comercializadora S.A. (Hites), representada legalmente atento lo dispone el artículo 50 D de la misma ley por el jefe de local don Javier Correa Santander, ambos domiciliados en calle Barros Arana nro. 890, Concepción, en el segundo otrosí, solicita designación de receptor; y en el tercer otrosí, hace presente patrocinio y mandato judicial.

Que, a fojas 50, se tiene por interpuesta querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conservándose la fecha de comparendo fijado a fojas 37, y designándose receptor Ad-Hoc a las funcionarias de la Corporación de Asistencia Judicial, Región del Biobío Guillermina Arriagada Fabres y a Viviana Henríquez Espinoza.

Que, a fojas 53, se suspende la audiencia de comparendo decretada para el día 11 de abril del año 2019, fijándose para su realización la audiencia del día 18 de junio del año 2019.

Que, a fojas 55, Carlos Samur Henríquez, por la parte querellante y demandante civil, reasume y delega poder en la Postulante al título de Abogado Nilia Morales Urrea.

Que, a fojas 58, Álvaro González Naveillán, por la parte denunciada, querellada y demandada civil, delega poder en la abogada Carla Espejo Marchant.

Que, a fojas 59 y siguiente, Carla Espejo Marchant, por la parte denunciada, querellada y demandada civil, contesta denuncia.

Que, a fojas 61 y siguientes, Carla Espejo Marchant, por la parte denunciada, querellada y demandada civil, en lo principal de su escrito, contesta querrela infraccional, con costas; y en el otrosí, contesta demanda civil, con costas.

Que, a fojas 65 y siguiente, rola acta de audiencia de estilo.



Que, a fojas 67, Nilia Morales Urrea, por la parte denunciante, querellante y demandante civil, da cuenta de pago total, en conformidad a conciliación suscrita por las partes de fecha 18 de junio del año 2019.

Se trajeron los autos para fallo.

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

1.- Que, Juan Pablo Pinto Gédrez, 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 de la Ley nro. 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de Comercializadora S.A., representada para estos efectos por Javier Correa Santander, o quien lo represente conforme a los artículos 50 C inciso tercero y 50 D ambos de la ley 19.496, ambos con domicilio para estos efectos en Barros Arana nro. 890, Concepción, por incurrir en infracción a la ley 19.496, la que funda en que, ha tomado conocimiento de un reclamo presentado por un consumidor de la región -Juan Vinet Rozas- donde expone 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, señalándose en el reclamo nro. R2018H2454119, que con fecha 05 de julio de 2018, efectuó la compra de un producto LED 43, marca AOC, modelo S5970 SM, en la tienda Hites ubicada en Barros Arana 890, Concepción, por la suma de \$180.490, según da cuenta de boleta electrónica nro. 31989903. Al momento de realizar esta compra se le adjunta, de forma unilateral una garantía que asciende al monto de \$44.990. Ante dicha situación se negó, señalando que no quería dicha garantía, pero la



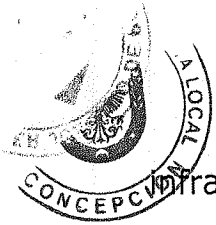
empresa denunciada hace caso omiso, cargando de igual forma dicho anexo. Por esta situación, concurre a Sernac a objeto de obtener una solución por parte de la empresa denunciada por la realización de cobro indebido. El proveedor responde a dicho requerimiento, rechazando el reclamo ya que el cliente no cuenta con la boleta original para poder concretar su requerimiento. La veracidad de un documento de estas características no puede ser negada por la empresa, toda vez que la misma es el ente emisor de aquellas, el cual contiene todas las características y requisitos necesarios para confirmar su legitimidad. Agrega que, alegar la falsedad de aquello constituye una falta a la buena fe por parte de la empresa denunciada, generando de esta forma un atentado al giro de la misma y al sistema económico general. Además los hechos expuestos por el consumidor, reafirman la mala fe por parte de la empresa, al exponer una situación abusiva en la que no toma en consideración la opinión del denunciante en cuanto a su negativa de contar con un servicio anexo a la compra realizada. En cuanto a la contestación realizada por la denunciada, señala que se aprecia el nulo interés de la misma en dar pronta solución a la situación, incluso incurriendo en desconocimientos por parte de ella, respecto a sus propios documentos emitidos, generando de esta forma un ambiente de incertidumbre respecto a la seriedad que la misma pone en ellos. Infringiendo con su actuar los artículos 3 inciso primero letras a), b), d), e) y d), 16 letras d) y c), 18 y 23 inciso primero de la ley 19.496. En cuanto a la sanción procede, establecidas en el artículo 24 inciso primero de la ley ya citada. Pide se condene a la denunciada, por cada una de las infracciones cometidas, aplicando respecto de cada una de ellas, el máximo de las multas. Solicitando en definitiva, condenar a la



denunciada al máximo de las multas contempladas en la ley nro. 19.496, con expresa y ejemplar condena en costas.

**2.-** Que a fojas 41 y siguientes, Juan Adrian Vinet Rozas, en lo principal de su escrito, interpone querrela por infracción a la Ley 19.496 en contra de la empresa Comercializadora S.A., -Hites-, representada legalmente por el jefe de local don Javier Correa Santander, ambos con domicilio en Barros Arana nro. 890, Concepción, fundada en que, con fecha 05 de julio del año 2018, realizó la compra de un televisor LED 43, marca AOC, modelo s5970 SM, en la sucursal de tienda Hites ubicada en Barros Arana, Concepción, por la suma de \$180.490, pactado en 8 cuotas de \$22.000 y fracción, salvo la primer cuota para el mes de septiembre que sería de \$27.049. Que, al momento de realizar la compra se agregan en forma unilateral, garantías, lo que hace que el valor mensual ascienda al monto de \$44.990, percatándose en ese momento que la suma a pagar es superior a lo pactado, y tomando conocimiento de dichos seguros, renunciando a ellos con fecha 13 de septiembre del año 2018. Realizó el reclamo ante el Sernac con fecha 13 de septiembre del año 2018, cuya respuesta fue otorgada con fecha 26 de septiembre del mismo año, en la cual la denunciada responde, que se rechaza el reclamo, ya que no cuenta con boleta original para poder concretar su requerimiento. La infracción en el caso de marras, está dada por la unilateralidad en anexar seguros no solicitados por el consumidor, en la compra realizada con fecha 05 de julio del año 2018. Vulnerando la querellada con su actuar, los artículos 3 letra a), b) e), 18, 23 inciso primero, solicitando en definitiva se declare: a) Que la querellada ha cometido infracción a la ley 19.496; b) Condenarle al máximo de las multas que contempla la Ley para las diversas





infracciones objeto de esta querrela y que se consideren cometidas; c) con expresa condenación en costas; y d) La eliminación de cualquier cobro referente a los seguros unilaterales de la renuncia a ellos.

**3.-** Que, fundada en los mismos hechos expuestos, los que se dan por reproducidos, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa Comercializadora S.A. -Hites-, por el daño moral que, a raíz del incumplimiento del proveedor, le ha generado, que aprecia en \$1.000.000. Solicitando tener por interpuesta demanda en contra de la empresa ya individualizada, hacer lugar a la demanda, declarando: a) Que, la demandada es responsable por los perjuicios alegados en la demanda; b) Que, se le condena a pagar la siguiente suma de dinero como indemnización: \$1.000.000, por concepto de daño moral; c) Que, en subsidio se le condena a pagar las sumas mayores o menores que S.Sa determine conforme el mérito del proceso; d) Con los reajustes calculados conforme a la variación del Índice de Precios al Consumidor desde el mes anterior a aquel en que se produjo la infracción hasta su pago efectivo e intereses corrientes por el mismo período, en subsidio, reajustes e intereses desde y hasta la fecha que S.Sa determine; e) Que la demandada debe pagar las costas de la causa; f) Que se deje sin efecto todo lo cobrado efectuado producto de estos seguimos, ya sea el valor de estos o intereses de los mismas

**4.-** Que, el comparendo de contestación, conciliación y prueba se celebró con asistencia de todas las partes como consta en acta rolante a fojas 65. La parte denunciante infraccional Sernac, representada por la abogada Paulina Cid Muñoz, ratifica denuncia infraccional rolante a fojas 21 y siguientes, en todas sus partes, solicitando sea acogida, con expresa condenación en costas. La parte querellante y demandante civil



Juan Vinet Rozas, representada por la apoderada Nilia Morales Urrea, ratifica querrela y demanda civil rolante a fojas 41 y siguientes, en todas sus partes, solicitando sean acogidas, con expresa condenación en costas. La parte denunciada, querellada y demandada civil Comercializadora S.A., representada por la abogada Carla Espejo Marchant, contesta denuncia, querrela y demanda civil, mediante minuta escrita, la que solicita se tenga como parte integrante en estos autos, integrándole copias a la contraria y solicitando el rechazo, en todas sus partes. Llamadas las partes a conciliación, esta se produce en los siguientes términos: 1.- La parte denunciada, querellada y demandada civil Comercializadora S.A., sin reconocer responsabilidad en los hechos, y con el solo fin de poner término al litigio, ofrece pagar a la parte querellante y demandante civil Juan Vinet Rozas, la suma única de \$200.000, correspondiente al pago de indemnización, el cual acompañará dentro de un plazo máximo de 30 días hábiles, a contar de la presente audiencia. La parte querellante y demandante civil Juan Vinet Rozas, acepta lo expuesto precedentemente, desistiéndose en este acto de la querrela infraccional y demanda civil, en contra de Comercializadora S.A. que rola a fojas 41 y siguientes y además renunciado a toda acción judicial que pudiese venir de hechos expuestos en la presente causa y a presentar prueba en autos. Dejan constancia además, que Juan Vinet Rozas, se encuentra renunciado de la garantía extendida. La parte denunciante infraccional Sernac, visto el presente acuerdo al cual han arribado las partes, y en donde consta que la empresa denunciada ha satisfecho el interés individual del interesado como servicio ya fin de no entorpecer dicho acuerdo, no se opone y



quedará a lo que resuelva el tribunal; y 4.- Cada parte pagará sus costas.

Que, vistos el mérito de autos, se tiene por aprobada la conciliación en la forma propuesta precedentemente, se tiene presente además desistimiento y renuncia, en lo que en derecho corresponda.

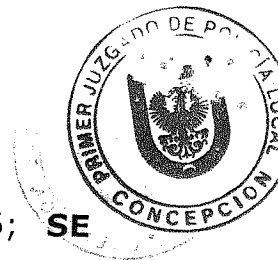
**5.-** Que, Nilia Morales Urrea, en representación de la parte querellante y demandante civil Juan Vinet Rozas, a fojas 67 de autos, da cuenta de pago de \$200.000, dándose cumplimiento íntegro a lo acordado por las partes en la audiencia de fecha 18 de junio del año 2019.

**6.-** Que, en cuanto a la denuncia de fojas 21 y siguientes y querella infraccional de lo principal de fojas 41 y siguientes, interpuesta por Juan Vinet Rozas, considerando los documentos acompañados y demás antecedentes de autos, apreciados éstos conforme a las reglas de la sana crítica, se concluye que la prueba rendida es insuficiente para tipificar, configurar, respecto de los hechos de la denuncia y querella, infracciones a la ley del Consumidor, y por consiguiente, deberán ser desestimadas.

**7.-** Que, en cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios, del primer otrosí del libelo de fojas 41 y siguientes, habiéndose arribado por las partes a una conciliación con fecha 18 de junio del año 2019, y que consta en acta rolante a fojas 65 y siguiente de autos, no corresponde emitir pronunciamiento respecto a dicha acción reparatoria.

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 y artículos 3, 16, 18, 23,

24, 50 y siguientes y demás pertinentes de la ley 19.496; **SE**



**DECLARA:**

**1.-** Que, no ha lugar a la denuncia de lo principal del escrito de fojas 21 y siguientes, interpuesta por el Director Regional de la Octava Región del Servicio Nacional del Consumidor.

**2.-** Que, no ha lugar a la querrela infraccional, interpuesta en lo principal de fojas 41 y siguientes, por Juan Vinet Rozas, absolviéndose a la parte querellada Comercializadora S.A. -Hites-, representada legalmente por Javier Correa Santander, ya individualizados.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

Dictada por el Sr. Juez Titular del Primer Juzgado de policía Local de Concepción, **Fernando Barja Espinosa**. Autoriza Secretaria Titular, Claudia Durán Carrasco. Conforme con el original.-



Claudia Durán Carrasco  
Secretaria Titular