



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

HUECHURABA, a cuatro días del mes de abril del año dos mil dieciséis.

ROL N° 149.119-2015-8

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas uno y siguientes, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, representado para estos efectos por don **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, abogado, Director Regional Metropolitano, interpuso denuncia infraccional en contra de **REIFSCHNEIDER S.A.**, RUT N° 96.999.950-1, representada legalmente por don **GUILLERMO LEFORT PIZARRO**, se ignora profesión u oficio, ambos con domicilio para estos efectos en calle Conquistador del Monte N° 5024, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana, fundada en los siguientes antecedentes de hecho y de derecho:

El Servicio Nacional del Consumidor, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores de "*velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor*", y con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, detectó que **REIFSCHNEIDER S.A.**, infringió los artículos 3 inciso 1° letra b), 12, 13, 23 inciso 1° y 35 de la citada ley.

Señala que tomó conocimiento a través de reclamo formulado por don **CARLOS BARRIGA URBINA**, quien expresó que la denunciada mediante un convenio con Banco Santander, publicó una promoción consistente en un 10% de descuento en todas las tiendas **REIFSTORE** y **REIFSCHNEIDER**, además de la posibilidad de comprar con 10 cuotas sin interés, entre el 19 y 21 de junio de 2015. Así el consumidor entusiasmado con la promoción, con fecha 21 de junio, intentó comprar a través de la página web de la denunciada un MacBook Air 13 y un iPhone 6 Gold 16GB, es decir, estando vigente el cupón de descuento, y siguiendo los pasos para hacerlo efectivo, esto es, ingresar los primeros 6 dígitos de su tarjeta de crédito del Banco Santander, la página web le indica que dicho cupón ha caducado. Que con fecha 20 de junio, el consumidor se había comunicado vía twitter con la denunciada, preguntando si podía hacer efectiva la promoción de forma online, respondiendo por la misma vía que sí. Que en razón de lo ocurrido, el día 21 de junio, el consumidor se comunicó vía e-mail con la denunciada, sin obtener respuesta al problema. En consecuencia, el consumidor...



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

traslado a la denunciada el 8 de julio de 2015, la cual respondió: *“Se rechaza el reclamo del cliente. La promoción estuvo activa hasta el 21 y nuestro sistema es automático y se bloquea si no contamos con unidades disponibles en nuestro sitio web, esto con la finalidad de no sobre vender unidades, el cliente igual podía asistir a una de nuestras tiendas físicas en caso de no poder comprar por nuestra web”*.

Que la respuesta entregada por la denunciada es insuficiente, no constituye información al alcance del consumidor de manera eficaz y oportuna, ya que, en primer lugar se publicó un el stock disponible de los productos, por lo que excusarse por falta de stock constituye una falta grave a la Ley de Protección al Consumidor, siendo que en las impresiones de pantalla que se acompañan, los bienes que intentó adquirir el consumidor aparecen como “disponibles”.

Que luego, la denunciada no cumple con los términos y condiciones ofrecidos en la promoción, generando un perjuicio al consumidor, negando injustificadamente la venta de un bien, y debido a la falta de profesionalidad y diligencia de la denunciada, se le niega la venta de un producto a través de una promoción publicada en convenio con Banco Santander.

Que estando comprometidos los derechos de los consumidores, toda vez que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas de este rubro, es que este Servicio formuló la denuncia correspondiente, debido a la falta de deber de profesionalidad de la empresa en la prestación de sus servicios y publicación de promociones, asimismo ante la negativa injustificada de venta de un bien, afectando de paso, el derecho de los consumidores que disfrutaban de sus servicios, confiados en la diligencia y responsabilidad de la denunciada.

Asimismo, argumenta que la ley 19.496 se construye sobre un pilar esencial, esto es, que toda empresa grande, mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en un mercado, debe hacerlo dentro de un marco de profesionalidad, es decir, toda empresa debe tomar los resguardos necesarios para evitar deficiencias como la reclamada, que afecten la calidad del servicio o de los productos que son ofrecidos a los consumidores.

En consideración a que los hechos expuestos constituyen una clara infracción a la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y toda vez que las gestiones de mediación realizadas por el Servicio Nacional, en virtud de las facultades que le confiere el artículo 58 letra f) de la citada ley, no arrojaron resultados positivos, por un imperativo



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

Por tanto, en mérito de lo expuesto, artículos 3º inciso primero letra b), 12, 23 inciso 1º y 35 de la ley 19.496, y demás disposiciones legales que resulten aplicables, solicita que se tenga por interpuesta la denuncia infraccional en contra de la empresa **REIFSCHNEIDER S.A.**, representada legalmente por don **GUILLERMO LEFORT PIZARRO**, ya individualizados, acogerla en todas sus partes, y en definitiva condenarla por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la ley 19.496, con expresa y ejemplar condena en costas.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley 19.496 y de los hechos que fundan la presente denuncia, el **SERNAC** solicita a US., se le tenga como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

A continuación, acompaña en parte de prueba, bajo apercibimiento legal correspondiente, los siguientes documentos:

1. Copia simple de Formulario Único de Atención de Público (FUAP) N° R2015W438965, con el respectivo traslado enviado a la denunciada.
2. Copia simple de la respuesta entregada por la denunciada de fecha 15.07.2015.
3. Copia simple de informe de cierre del reclamo, tras respuesta negativa del proveedor.
4. Set de Print de pantallas que da cuenta de la caducación del cupón de descuento y de los bienes que el consumidor intentó adquirir.
5. Copia simple de impresión de pantalla de promoción publicitada.
6. Copia simple de correo en el cual el consumidor realiza reclamo por no poder concretar la compra con fecha 21 de junio de 2015.
7. Print de pantalla de twitter oficial de la denunciada en donde confirma la venta de bienes sujetos a la promoción de forma online.

SEGUNDO: Que a fojas cuarenta y ocho, se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, con la asistencia de la parte denunciante **SERNAC**, representado por medio de su apoderado doña **DANIELA FERNANDA FABREGA RIVERA**, y la parte denunciada **REIFSCHNEIDER S.A.**, representada por su apoderado don **CARLOS BAEZA LAGOS**, oportunidad en la cual no se produce avenimiento de las partes.

La parte denunciante ratifica la denuncia de fojas uno y siguientes, solicitando sea acogida en su integridad y se condene a la denunciada al máximo de las multas



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

La parte denunciada contesta por escrito, solicitando el rechazo de la denuncia de autos en todas sus partes, con expresa condena en costas, en virtud de los fundamentos que en lo esencial señalan lo siguiente:

Que, **REIFSCHNEIDER S.A.**, es una empresa líder en el mercado de proveedores de tecnología, ventas que se realizan a través de su red de sucursales a lo largo del país, así como también vía internet. Que periódicamente realiza promociones para los consumidores, debidamente publicadas en su página web, con las fechas y condiciones establecidas para su uso, las que pueden emanar directamente de **REIFSCHNEIDER** o pueden ser emitidas en razón de algún convenio o asociación con un medio de pago y/o banco en particular. En este último caso, la responsabilidad de otorgar el descuento corresponde al banco emisor de la tarjeta, en conformidad a las condiciones establecidas y debidamente informadas a los clientes. Que en el marco de este tipo de promociones y/o convenios, con fecha 19 de junio de 2015, Banco Santander y **REIFSCHNEIDER S.A.**, lanzaron una promoción consistente en un descuento de 10% en toda la tienda, así como la posibilidad de pagar hasta en 10 cuotas sin interés. El plazo de la promoción iba desde el día 19 de junio de 2015 hasta el 21 de junio del mismo año. Que en el banner de la promoción se indicaba claramente las condiciones establecidas por el proveedor del descuento, el cual señalaba: "*Promoción válida del 19 al 21 de junio de 2015 o hasta agotar stock de 300 unidades. CAE de 0.605 calculado por un monto referencial de compra de \$ 500.000 e 10 cuotas. Costo total del crédito: \$ 501.650 (operación afecta a impuesto al crédito). No acumulable con otras promociones. Para activar tu descuento SANTANDER en compras vía Web debes ingresar los primeros 6 dígitos de tu tarjeta Santander en el sector "Vale de descuento" ubicado en tu carro de compra. Para más consultas contáctanos al 26781136 – info@reifschneider.cl*".

Señala que la promoción se llevó a efecto sin inconvenientes tanto en sucursales como a través de la plataforma de ventas vía web, no teniendo más reclamos que el efectuado por don **CARLOS BARRIGA URBINA**, en el cual se sustenta la reclamación del **SERNAC**.

Que junto con desconocer los hechos señalados en la denuncia, procede a aclarar diversas imputaciones de la denunciada, considerándolas falsas.

Se alega además, la incompetencia absoluta del tribunal para conocer de las acciones en las cuales se encuentra comprometido el interés general, y en subsidio, la falta de legitimación activa del SERNAC, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 letra g) y 35 de la ley 19.496. En subsidio, la inexistencia de infracción a la ley 19.496. En



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

A continuación acompaña documentos en parte de prueba, con citación, los que rolan de fojas sesenta y seis a ochenta y uno, ambas incluidas; y, finalmente solicita que se tengan por objetados y observados los documentos de prueba acompañados por el **SERNAC**, en las letras d) y g) del tercer otrosí de la denuncia de autos, el primero, por falsedad y falta de integridad, en razón de ser un instrumento privado supuestamente emitido por un tercero que no lo ha ratificado en juicio, y el segundo, por no haber sido acompañado en la forma establecida en el artículo 348 bis del Código de Procedimiento Civil

TERCERO: Respecto de la excepción de incompetencia absoluta del tribunal para conocer de las acciones en las cuales se encuentra comprometido el interés general, y en subsidio, la falta de legitimación activa del SERNAC, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 letra g) y 35 de la ley 19.496, opuestas por la denunciada, se señala:

El artículo 50 de la ley citada, establece en su inciso primero, que las acciones que derivan de esta ley se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores, agregando en su inciso tercero "*el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores*".

Que conforme las disposiciones legales referidas, al **SERNAC** le asiste como función esencial, velar por la protección de los "*intereses generales de los consumidores*", y dentro de este entendido es menester que cuente con la habilitación procesal para ejercer las acciones que el legislador ha puesto bajo su amparo, una interpretación diversa y en un sentido restringido, significaría que en la práctica el **SERNAC** carecería de las herramientas necesarias para cumplir en la debida forma con la función que la ley le ha entregado, y no ha sido ésta la intención que el legislador tuvo en cuenta al establecer una legislación protectora y cautelar de los derechos de los consumidores.

La expresión "*intereses generales de los consumidores*" que utiliza el artículo 58 de la ley 19.496, debe ser entendida con una acepción más amplia que el "*interés colectivo o difuso*" que menciona el artículo 50 de la misma ley, toda vez que, por interés general se entiende el interés de la sociedad, utilizándose generalmente como sinónimo de interés público o bien común y no como grupo determinado y específico de personas. El interés general engloba a la sociedad toda considerada como consumidora desde la perspectiva de la ley 19.496 y lo que debe hacerse es su resguardo, exista o no una acción particular en la que el **SERNAC** deba intervenir por mandato del señalado artículo 58 letra g). De tal forma cuando el **SERNAC** actúa en el interés general (cuyo único legitimado activo



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

La defensa del interés general no conlleva avalar derechos subjetivos, como sí ocurre con las acciones de interés colectivo o difuso, las que podrían implicar indemnizaciones a los consumidores. El interés general únicamente avala intereses públicos, que en el caso del artículo 58 letra g), se expresa en el ejercicio de las facultades fiscalizadoras y administrativas que le caben al **SERNAC**.

Que la denuncia efectuada por el **SERNAC** dice relación con la falta de información veraz y oportuna en la publicidad de una promoción, por lo que, al denunciar este hecho, se protege el interés general de los consumidores, considerando que la sociedad en su conjunto es una potencial consumidora desde la perspectiva de la ley 19.496.

Como consecuencia de lo expuesto, las excepciones de incompetencia absoluta del tribunal y de falta de legitimidad activa del **SERNAC**, deducidas por **REIFSCHNEIDER S.A.**, serán desestimadas.

CUARTO: En cuanto a la objeción de documentos efectuada por la parte denunciada a fojas sesenta y dos, el tribunal le negará lugar, ya que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 18.287, se faculta a este sentenciador para apreciar la prueba en conformidad a la sana crítica y a las máximas de experiencia, por lo que, no corresponde aplicar reglas del procedimiento civil, en especial las contempladas en el Libro II de dicho Código, toda vez que estas están destinadas a ponderar la prueba legal o tasada.

QUINTO: Que, analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador estima que se encuentra acreditada la responsabilidad infraccional a la ley del consumidor que se le imputa a la parte denunciada, toda vez que, estando dentro del plazo de la promoción "**10% de descuento en toda la tienda con Santander**", beneficio que también se podía hacer efectivo en compras vía web, ingresando los primeros 6 dígitos de la tarjeta de crédito Santander, ofrecida por **REIFSCHNEIDER S.A.**, entre el 19 y el 21 de junio de 2015, el consumidor don **CARLOS MIGUEL BARRIGA URBINA**, al efectuar la compra de un computador, por medio de la página web de la denunciada, el día 21 de junio de 2015, obtuvo como respuesta: "*Este cupón ha caducado*". Situación ante la cual la denunciada ha reconocido el hecho, manifestado en su defensa que efectivamente la compra no se pudo realizar, arguyendo que "*el stock asignado a la promoción y previamente informado, se encontraba agotado, sin perjuicio de que el producto seguía apareciendo en la página en la página web de mi representada como disponible para su compra, pero al precio normal establecido por mi representada*", e incluso agrega, que se le explicó al



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

Que, ante lo anteriormente reseñado, se concluye, que la información entregada al cliente no fue veraz ni oportuna, toda vez que, no consta en parte alguna del proceso que la denunciada haya acreditado, en alguna forma, la circunstancia de haberse agotado el stock de 300 unidades ofrecidas durante la vigencia de la promoción de la especie, lo cual tampoco fue informado oportunamente a los consumidores a fin de no seguir creándoles expectativas sobre la ventaja de adquirir un producto bajo una promoción cuyo stock ya se encontraba agotado.

En consecuencia, en virtud de los planteamientos reseñados, se tiene por acreditada la denuncia infraccional efectuada por el **SERNAC** en contra de **REIFSCHNEIDER S.A.**, por infringir lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1° letra b) de la ley 19.496 y, visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.

RESUELVO:

HA LUGAR a la denuncia infraccional deducida por el **SERNAC**, a fojas uno y siguientes, en cuanto se condena a **REIFSCHNEIDER S.A.**, representada legalmente por don **GUILLERMO LEFORT PIZARRO**, al pago de una multa de diez (10) Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá pagar dentro de quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del artículo 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular don **FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI**; Autoriza don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.

Servicio Nacional del Consumidor
Ministerio de Economía
Fomento y Turismo

DELEGA PODER

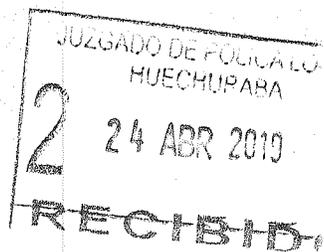
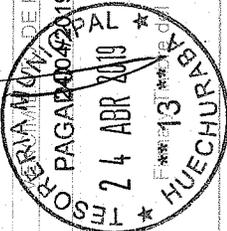
RUT	096999950-1
FOLIO	5657
CAJERO	ALBERTO FLORES

NOMBRE	REIFSCHEIDER S.A.
DOMICILIO	EL CONQUISTADOR DEL MONTE N°5024
TRIBUTO	

CAUSA ROL N° -149119-2015-8, LEY DEL CONSUMIDOR

CUENTAS	VALOR	UNIDAD GIRADORA
115-08-02-001-999-006	241,765	JUZGADO POLICIA LOCAL
		FECHA DE EMISION
		24/04/2019
		FECHA DE PAGO
		24/04/2019
SUB TOTAL	241,765	
IPC	0	
INTERESES	0	
TOTAL A PAGAR	241,765	

1. Valido unicamente con la firma y timbre del Cajero Municipal.
2. La presente Orden de Ingreso Municipal, deberá expedirse en un lugar visible para el beneficiario de los servicios de las Municipalidades.
3. Para fines de pago deberá el máximo monto de una milia de 154 por mes de pago, para su posterior cancelación en el mes de julio de cada año o el próximo si hubiere.
4. Resuelto el pago, la presente Comandancia en Jefe, en el mes de agosto, deberá expedirse en un lugar visible para el beneficiario de los servicios de las Municipalidades.
5. Toda modificación de razón social, aumento de capital, transformación, fusión, escisión, etc., deberá ser comunicada al Departamento de Ejecución Comunal de la Municipalidad de Huechupaba, en un plazo de 15 días hábiles, contados desde la fecha de inscripción en el Registro de Comercio del Libro Municipal de la Municipalidad de Huechupaba.
6. La presente Orden de Ingreso Municipal, deberá ser expedida en un lugar visible para el beneficiario de los servicios de las Municipalidades.
7. La presente Orden de Ingreso Municipal, deberá ser expedida en un lugar visible para el beneficiario de los servicios de las Municipalidades.
8. La presente Orden de Ingreso Municipal, deberá ser expedida en un lugar visible para el beneficiario de los servicios de las Municipalidades.
9. La presente Orden de Ingreso Municipal, deberá ser expedida en un lugar visible para el beneficiario de los servicios de las Municipalidades.
10. La presente Orden de Ingreso Municipal, deberá ser expedida en un lugar visible para el beneficiario de los servicios de las Municipalidades.



en representación del 119-8-001, por los Derechos de los

al postulante de la **RÓN LAZCANO**, Rut actuar en conjunto o

[Handwritten signature]
11163,604

[Handwritten signature]

U N I D A D G I R A D O R A



JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE HUECHURABA

HUECHURABA, treinta de Abril del año dos mil diecinueve.

Certifico que la sentencia definitiva se encuentra ejecutoriada.

CAUSA ROL N° 149119-2015-8

ON