

Voy Bona O R A R- Ho y
A Polina Cid Muñoz, Abogada
Sino C/S B.40 hs.- por cohecho.

Coronel, veintidós de Octubre de dos mil diecinueve



VISTOS:

- 1.- Que, a fojas 18 y sgtes., se presenta **JUAN PABLO PINTO GELDREZ**, Ingeniero Comercial, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío y en su representación, ambos con domicilio en Colo Colo 166, de la comuna de Concepción, e interpone Denuncia infraccional y se hace parte en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES**, nombre de fantasía **ABCDIN**, representada por su gerente jefe de tiendas don **Mauricio Fernández**, ignora segundo apellido, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 letra C inc. tercero y 50 letra D de la ley 19.496, ambos domiciliados en calle Manuel Montt 602, Coronel, con motivo de haberse infringido por esta última, la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.
- 2.- Que, a fojas 71 se cita a las partes al correspondiente comparendo de estilo.
- 3.- Que, a fojas 46 comparece **Distribuidora De Industrias Nacionales**, representada por su abogado don Sebastián Mardones Zúñiga, quien delega poder a fojas 81 en Pedro Améstica Gaete, ambos domiciliados en calle Nueva Lyon 72, piso 6, Providencia.-
- 4.- Que, a fojas 92 se lleva a cabo el comparendo de estilo con la asistencia de ambas partes.- Se ratifica la denuncia infraccional.- Se contesta la misma mediante minuta escrita, rolante a fojas 82 y siguientes la cual se tiene como parte integrante para todos los efectos legales.- Se llama a las partes a conciliación, la que no se produce.- Se recibe la causa a prueba y se ratifican documentos acompañados con la denuncia y la denunciada no rinde prueba.-
- 5.- Que se trajeron los autos para fallo.

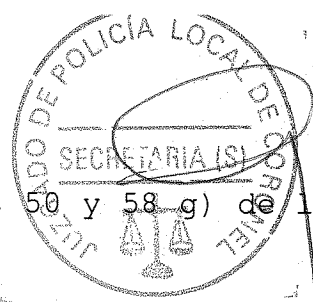
CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA FALTA DE LEGITIMIDAD ACTIVA DEL SERNAC.-

PRIMERO.- Que, la denunciada ha solicitado desestimar la denuncia, debido a que el Sernac, carecería de legitimación activa para interponer la misma en contra de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A.. Funda su excepción en que los hechos denunciados dicen relación con un consumidor en específico y la acción que lo habilita para actuar en autos, como denunciante, es aquella que afecte el interés colectivo de los consumidores, esto es, más de uno. Lo cual fluiría de

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	18 NOV. 2019
Línea	1181

una interpretación armónica de los artículos 50 y 58 g) de la ley 19.946.-



SEGUNDO.- Que, la denuncia de fojas 18 y siguientes ha sido interpuesta en representación del Sernac, por don Juan Pablo Pinto Geldrez, en su calidad de Director Regional de dicho Servicio, designación que consta de documento de fojas 1 y siguientes, el cual se ajusta a lo dispuesto en el artículo 59 de la ley 19.946.-

TERCERO.- Que, estos autos se han iniciado por denuncia efectuada por SERNAC en contra de ABCDIN S. A., conforme a lo dispuesto en la letra g) del artículo 58 de la ley 19.496, habiendo tomado conocimiento de los hechos denunciados "a partir del reclamo efectuado por don Carlos Patricio Roa Bonilla", según se lee del escrito de fojas 18.-

CUARTO.- Que, para determinar si el SERNAC es titular de la acción aquí ejercida, debemos atender a sus normas orgánicas, contenidas en el título VI de la ley 19.496, y entre ellas, las relativas a la competencia que le entrega la ley; así es como el art. 58 señala que "el Servicio Nacional del Consumidor **deberá** velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.", ordenando en su inciso 2° que le corresponderá **especialmente**, entre otras, la función de "**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", conforme a su letra g).- En su inciso 3°, el mismo precepto prescribe: "La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que señalen en esas leyes especiales.".-

QUINTO.- Que, del tenor literal de la norma citada, se infiere que el legislador ha entregado en ese precepto en términos irrestrictos al Servicio denunciante, la función de "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor", de modo que la limitación a tal función debe encontrarse establecida en normas expresas, cuya interpretación, en caso de ser dudosa, corresponderá hacerla en términos restrictivos, como señalan las normas de la hermenéutica respecto de las excepciones a

las reglas generales y a la norma que restringen facultades o derechos. Avala de modo categórico la conclusión anterior, el inciso segundo del artículo 58 citado, por cuanto al referir la frase "Corresponderán especialmente... las siguientes funciones", establece que existen otras funciones que no se mencionan en la enumeración y descripción que en forma especial hace la disposición aludida, enumeración que bajo ningún punto de vista puede verse como taxativa, exclusiva y/o excluyente, y cuyo alcance debe entenderse a la luz de todas las disposiciones que regulan dicho servicio, que forman parte del Derecho Administrativo, en el cual se establece la atribución de competencia de los órganos en forma expresa o en forma "razonablemente explícita", por lo que no es imperativo que la atribución de competencia sea en términos exactos y taxativos en la ley.-

SEXTO.- Que, la circunstancia de que la norma citada establezca como función de dicho Servicio la de hacerse parte en causas que comprometen o afecten los intereses generales de los consumidores, debe ser entendida en el sentido propio de toda atribución de competencia administrativa, en el sentido de que es una facultad-deber, eso es, que la facultad se entrega con el deber de ser ejercida, por lo que para dicho Servicio es una obligación hacerse parte en dichas causas, no siendo razonable, a la luz del resto de las disposiciones que la ley en comento, entender que la atribución de dicha función implica que solo puede actuar en juicio respecto de dichas causas, hacerlo implicaría, a su vez ignorar el resto de las disposiciones que lo regulan, las cuales son reiterativas en señalar que su función primordial es "velar por el cumplimiento de las normas que digan relación con el consumidor", función que no puede ser entendida sin la facultad de denunciar ante los órganos jurisdiccionales y/o administrativos competentes las infracciones a dicha normativa cometidas por determinados proveedores. En este punto, cabe recordar que existe una obligación legal del SERNAC de ejercer de oficio sus funciones, así emana del artículo 8 de la ley 18.575, que dispone "los órganos del Estado actuarán por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones, o a petición de parte cuando la ley lo exija expresamente, o se haga uso del derecho de petición o reclamo, procurando la simplificación y rapidez de los trámites".-

SÉPTIMO.- Que, así lo ha resuelto la Ilustrísima Corte de Rancagua, en causa **Rol 44-2012**, considerando 2°, al señalar: "Que presentar una denuncia, no equivale a hacerse parte, atendido lo dispuesto en el artículo 50 B de la Ley 19.496 y, por lo tanto, el Servicio está habilitado para presentarla, tal como cualquier particular y con mayor razón si se atiende a su deber de velar por el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la protección de los derechos de los

consumidores, contemplada en la letra g) del artículo 58 de la antes señalada ley.”.-

Octavo.- Que, al efecto, debe también dejarse establecido que la ley 19.496, en su artículo 50, respecto de las acciones que derivan de ella, y que se ejercen frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores, distingue entre aquéllas cuyo ejercicio “puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores”.- A continuación define las acciones de interés individual, como las que se “promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado”; a las de interés colectivo, como “las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual”; finalmente, a las de interés difuso, como las acciones “que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos”.-

NOVENO.- Que, a este respecto la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Concepción, en causa **rol 203-2012**, ha resuelto lo siguiente: “Que, para desechar la incidencia promovida por la denunciada, baste señalar que en el ejercicio de una acción de interés individual perfectamente pueden estar comprometido “los intereses generales de los consumidores”, única exigencia contenida en la letra g) del artículo 58 de la ley 19.496, y tal circunstancia, de otra parte, no puede significar por sí sola que la acción deba calificarse de interés colectivo o difuso...-

Tan cierto es lo señalado que, a su turno, el inciso final del artículo 24 de la misma ley, para la aplicación de las multas, ordena al tribunal tener en consideración, entre otros factores, “el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad...”; lo que demuestra que la calificación de la acción, como de interés individual, no obsta a que en ella puedan también estar comprometidos los intereses generales de los consumidores.- Una interpretación distinta, como la sostenida por la denunciada, de otro lado, significaría que lo dispuesto en la letra g) del referido artículo 58, resultaría inocuo, toda vez que en el procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, regulado en el párrafo 2°, expresamente se le concede la legitimación activa al “Servicio Nacional del Consumidor”, conforme a la letra a), N° 1 del artículo 51”.-

DECIMO.- En este mismo sentido lo ha resuelto la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Concepción en casos anteriores (Sentencias del 27 de octubre de 2010, **Rol N° 273-2010**, y del 1 de marzo de 2011, **Rol N° 449-2010**).-



DECIMO PRIMERO.- Que, por lo razonado precedentemente, conforme se viene refiriendo, al SERNAC le asiste como función esencial el 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. El interpretarlo de modo diverso -y en un sentido restringido- significaría que en la práctica el SERNAC carecería de las herramientas necesarias para cumplir de la debida forma con la función que la ley le ha entregado, no habiendo sido ésta la intención que el legislador tuvo en cuenta para establecer una legislación protectora y cautelar de los derechos de los consumidores.-

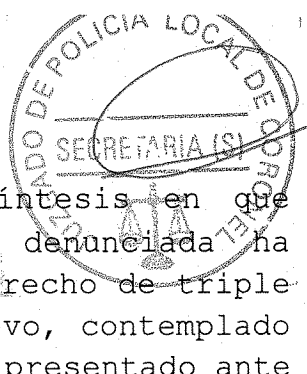
Así lo ha señalado expresamente Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en **Rol n° 1715-2012.-** "*nada impide que a falta de un juicio, sea el SERNAC en uso de la facultad privativa y protectora que la ley le confiere, quien ejerza directamente las acciones tendientes a proteger los derechos e 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*"

DECIMO SEGUNDO.- Que, negar al Sernac la facultad cuestionada, tendría sentido sólo si éste tuviere el carácter de órgano fiscalizador -en cuyo caso podría por sí aplicar el derecho-, lo que no ocurre en nuestro sistema jurídico. En efecto, conforme a las atribuciones que le confiere la LPDC, para velar por el cumplimiento de este cuerpo normativo, no le queda más opción que recurrir ante las instancias jurisdiccionales y administrativas que sí tienen poder de sanción.

De la misma manera, negarle dicha facultad, llevaría como consecuencia que se pondría de cargo de los consumidores, el deber de solicitar la responsabilidad infraccional del proveedor por incumplimiento de la Ley 19.496, lo cual no es aceptable, puesto que implicaría dejar en manos de privados, el cumplimiento de un deber público.

A mayor abundamiento, para la interposición de una denuncia ante los Tribunales de Justicia, se podría invocar no sólo la letra g) del Art. 58, sino que también su encabezado, que contempla la potestad genérica de "velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores", unido al artículo 50-B de la ley 19.946, por lo que se procederá a rechazar la excepción planteada.-

EN CUANTO A LA PARTE CONTRAVENCIONAL O INFRACCIONAL:



DECIMO TERCERO.- La denuncia consiste en síntesis en que SERNAC, ha tomado conocimiento de que la denunciada ha vulnerado la ley 19.496, específicamente el derecho de triple opción que confiere la ley a todo producto nuevo, contemplado en el artículo 20 y 21, a través de un reclamo presentado ante ellos por don CARLOS ROA BONILLA.-

Que, el reclamo consiste en que el 28 de octubre de 2016, don Carlos Patricio Roa Bonilla, compró una impresora multifuncional marca HP por la suma de \$29.980, con señal inalámbrica, la cual no funcionó, por ende se acercó a las dependencias de la denunciada para llevar a efecto su derecho a garantía legal, ingresando al servicio técnico para ser revisada la falla. Se comunica por la denunciada que la recepción del producto en su servicio técnico no era válida, por cuanto quien debe subsanar el desperfecto era el fabricante y no el propio vendedor, lo que afecta el derecho a garantía legal, que la ley otorga ya que se limita al consumidor a dirigirse exclusivamente contra el fabricante y excluye al vendedor y al importador que la misma ley consagra como opciones en estos casos. Además, se le indica que en dicho lugar se le reparará el producto, limitándose nuevamente un derecho consagrado en la ley, pues la decisión de elegir sobre el cambio, la devolución del dinero o la reparación de un producto recae exclusivamente en el consumidor.

Añade que, además, en base a la respuesta otorgada por la denunciada en el proceso de mediación llevado a cabo, ésta dispone condiciones más deficientes o diferentes para acceder al derecho de garantía legal, pues está condicionando el ejercicio de este derecho a condiciones diferentes a las cuales se llevó a cabo la compra al tener que llamar a un número de teléfono de un tercero distinto al proveedor y dirigirse a dependencias diversas del mismo.-

El fundamento legal para su actuar, lo funda en el artículo 58 letra G de la ley 19.496, por estar comprometido el interés general de los consumidores, no asumiendo representación individual ni procesal del consumidor y solo persiguiendo la responsabilidad infraccional del denunciado.-

Termina indicando que se infringe además lo dispuesto en el artículo 23 de la mencionada ley, agregando que la responsabilidad que le atañe es de carácter objetiva, fundada en la naturaleza de profesional del proveedor y solicita se aplique a la querellada el máximo de las multas que correspondan conforme lo dispuesto en el artículo 24, con costas.-

DECIMO CUARTO.- Que para los efectos de abordar la defensa de la parte denunciada, previamente se tendrá en consideración que, conforme al artículo 50 C de la ley 19.496, "**se presume que representa al proveedor**, y que en tal carácter lo obliga,

la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor".- Y también que, conforme al artículo 50 D de la misma ley, "si la demandada fuera una **persona jurídica**, la demanda **se notificará** al representante legal de ésta o bien al **jefe del local** donde se compró el producto o se prestó el servicio. Será obligación de todos los proveedores exhibir en un lugar visible del local la individualización completa de quien cumpla la función de jefe del local".

DECIMO QUINTO.- Que, contestando la denuncia infraccional, **Distribuidora De Industrias Nacionales**, representada por su apoderado el abogado Pedro Améstica Gaete, solicita el rechazo de la misma en todas sus partes, por carecer de todo fundamento, con costas. En síntesis señala que se perfeccionó el contrato en los términos establecidos en el artículo 12 de la ley 19.496, se pagó un precio y se hizo entrega del producto, viéndose extinguidas las obligaciones derivadas del acto en comento. Agrega que no fue la tienda ABCDIN quien negó el requerimiento del denunciante, sino que ante el fabricante.-

Por lo tanto, sostiene que la denunciada no ha infringido la ley 19.496 ni ninguna otra ley, y, por ende, la acción debe ser rechazada, con costas, solicitando además que la misma sea declarada temeraria conforme a lo dispuesto en el artículo 50 letra e.

DECIMO SEXTO.- Que, a favor de la denunciante obra en autos:

- 1.- Resolución 0197 de fecha 18/12/2013 del Director Nacional de Sernac y Resolución tra 405/148/216 de 18/03/2016 donde consta personería del denunciante.-
- 2.- N° de caso de Sernac R2016M1133933 de fecha 02/11/2016 del consumidor Carlos Roa Bonilla en que consta denuncia de los hechos materia de la presente causa, esto es, 5 días después de la compra.-
- 3.- Respuesta de Sernac a Carlos Roa Bonilla por caso R2016M1133933, en que se le informa procedimiento de mediación con la denunciada.-
- 4.- Carta de traslado a la denunciada ABCDIN S.A. por reclamo R2016M1133933 de Carlos Roa Bonilla, de fecha 03/11/2016.-
- 5.- Carta de solicitud de medios de prueba a Carlos Roa Bonilla, por parte de Sernac.-
- 6.- Carta que informa cierre de proceso de reclamo por rechazo del proveedor denunciado de fecha 18/11/2016.-
- 7.- Carta de ABCDIN, Gerencia de Servicio de Atención Clientes, de fecha 16/11/2016 en que comunican negativa al reclamo R2016M1133933.-

8.- Factura electrónica n° 60540414 de fecha 27/10/2016 de ABCDIN S.A., por la compra de una Multifuncional HP INK ADVANTAG, por un monto de \$29.980 PESOS, en la cual consta la compra y fecha de la misma.-

9.- Comprobante de venta con tarjeta de débito en comercio por el monto de \$29980 pesos, de fecha 27/10/2016.-

10.- Guía de cambios y devoluciones ABCDIN.-

11.- Solicitud de reparación artículos de clientes folio n° 03432222, de Boleta 60540414.-

DECIMO SEPTIMO.- Que, los documentos recién señalados en el considerando precedente no fueron objetados ni impugnados de ninguna manera por la parte denunciada y corroboran lo manifestado por la denunciante.-

DECIMO OCTAVO.- Que, son hechos no discutidos en la causa los siguientes:

A) Que, entre la denunciada ABCDIN S.A. y don Carlos Patricio Roa Bonilla, existió una operación de consumo, consistente en la compraventa de una impresora multifuncional marca HP por la suma de \$29.980, con señal inalámbrica, la cual se llevó a cabo con fecha 27/10/2016, existiendo por tanto, un nexo jurídico que las vincula.

Lo anterior, se desprende de la propia contestación de la denunciada al señalar "que se perfeccionó el contrato en los términos establecidos en el artículo 12 de la ley 19.496, se pagó un precio y se hizo entrega del producto" y de Factura electrónica n° 60540414, rolante a fojas 14 donde consta la compraventa.-

B) Que, don CARLOS ROA BONILLA concurrió a tienda denunciada, interponiendo un reclamo por el producto adquirido ya que adolecía de un defecto de funcionamiento y que la tienda denunciada, no respondió a su requerimiento indicándole que concorra donde el fabricante.

Lo anterior, consta en la propia contestación de la denunciada, solicitud de reparación artículos de clientes folio n° 03432222 y en carta de fecha 16/11/2016 dirigida a SERNAC en la cual expresamente señalan:

"lamentamos mucho la situación planteada por la clienta y analizado los antecedentes aportados al caso, informamos que no podremos acceder a lo que solicita, ya que este tipo de artículo no puede ser cambiado sin antes pasar por una evaluación de la marca y son ellos quienes según evaluación realizada autorizan o no el cambio."

Producto deberá ser evaluado por la asistencia remota de la marca; comunicándose al número telefónico 800-360-999...".

c) Que, el reclamo fue formulado ante la tienda denunciada y que entregó el producto a la misma dentro del plazo de los 3 meses que exige la ley.-

Lo anterior, conforme a factura n° 60540414 en que consta escritura "cliente deja impresora en tienda"; solicitud de reparación de artículo de clientes folio n° 0343222, en que se señala "producto para revisión línea en tienda" y finalmente Reclamo ante Sernac de fecha 02/11/2016, esto es, 5 días posteriores a la compra del producto.-

DECIMO NOVENO.- Que, de lo expuesto por las partes, lo que se debe analizar, lo controvertido, es la eventual responsabilidad que le cabe en los hechos a la denunciada ABCDIN S.A., respecto del producto signado como deficiente y adquirido por Carlos Roa Bonilla.-

VIGESIMO.- Que, la **ley 19.496** en sus **artículos 19 y 20** establece la obligación de garantía general de los proveedores o garantía legal. Que sobre este punto el profesor Ricardo Sandoval López en su obra "Derechos del Consumidor", señala que la garantía legal se caracteriza por ser general, esto es, comprende toda clase de bienes muebles duraderos; ser obligatoria, en cuanto a que debe ser dada por todo comercio establecido; ser limitada en el tiempo, en el sentido que el comercio establecido tiene que responder durante un plazo mínimo de tres meses contados desde que el consumidor recibió el producto; por producir efectos u operar de pleno derecho, sin necesidad de ser convenida en forma expresa, y por carecer de formalidad específica, en cuanto a que no requiere póliza, de manera que el consumidor que ejercer las acciones propias de la garantía sólo debe acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva".

VIGESIMO PRIMERO.- Que el artículo 20 de la **Ley 19.496**, enumera las situaciones que en la cual los consumidores pueden, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, **optar** en la práctica entre la reparación gratuita del bien, o previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada. "c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad..."-.

VIGESIMO SEGUNDO.- el **artículo 21 inc. 6**, prescribe, "El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos

19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, pudiendo no

condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.

VIGESIMO TERCERO.- Que, apreciando los antecedentes expuestos conforme a las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la ley 18.287, se concluye que el denunciado ha actuado con infracción a los artículos 19, 20 y 21 ya indicados, al imponer trabas al ejercicio del legítimo derecho del consumidor, de exigir la garantía legal, requiriendo acciones no contempladas en la ley, como es, concurrir al fabricante o que lo llame en subsidio, condicionando el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció al efectuar la venta, motivo por el cual y conforme a los artículos ya indicados, procede acoger la denuncia.-

VIGESIMO CUARTO.- Que en virtud de lo razonado, se ha verificado la infracción legal, lo que implica que deberá imponerse una multa a la parte denunciada, de conformidad al artículo 24 de la Ley del Consumidor que estatuye que las infracciones a lo dispuesto en esa ley, serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente, que en el caso de autos se impondrá en la suma de 50 UTM (cincuenta Unidades Tributarias Mensuales), teniendo en especial consideración lo siguiente:

No es posible concebir una relación de consumo conveniente, adecuada y completa si en dicha relación el proveedor, en la especie ABCDIN S.A., no la apoya con un resultado útil, o si se quiere, eficiente y eficaz respecto del derecho de garantía que le asiste a sus clientes así como lo ofrece el mercado en general. En otras palabras, no es jurídicamente aceptable en una relación de consumo someter al consumidor a la incertidumbre respecto de quién responderá por el producto adquirido, ni mucho menos establecer condiciones más embarazosas que las iniciales para adquirir el producto, como se da en el caso de autos, máxime si el proveedor es una empresa profesional en su rubro, que maneja un gran volumen de actos de consumo diarios y que lleva años en el mercado y que por ende, conoce o no puede si no conocer a cabalidad la normativa legal que protege a los consumidores.

A mayor abundamiento, no conviene perder de vista que la Ley N°19.496, sobre Protección del Consumidor refleja que la





responsabilidad del Estado en materia mercantil no se reduce exclusivamente a asegurar el libre juego de competencia y, dentro de esta competencia, la libre transferencia de bienes y prestación de servicios, pues, si bien es cierto que estos elementos pueden significar para el público notables beneficios, traducidos en menores precios, mayor cobertura y calidad de bienes y servicios, no es menos cierto que los consumidores (artículo 1 N°1 Ley N°19.496) **no se encuentran en igualdad de condiciones frente a los proveedores** (artículo 1 N°2 Ley N°19.496) **en una relación de consumo**, como sucede por ejemplo cuando el proveedor es una empresa de retail, motivo por el cual se diseñó el marco regulatorio contenido en la Ley N°19.496, destinado a servir de herramienta para corregir la asimetría recién descrita y promover el **conveniente o adecuado** cumplimiento de las obligaciones que contrae un proveedor en su relación con un consumidor.-

La importancia de lo dicho radica en que, entre una **interpretación de la norma** que en los hechos aumente la desigualdad entre proveedor y consumidor y otra que en la práctica la atenúe, habrá que preferir esta última.

VIGESIMO QUINTO.- Que, no reuniéndose en la especie los requisitos previstos en el artículo 50 E de la ley 19.496, se rechazará la solicitud en orden de declarar temeraria la denuncia.-

Y, además, vistos lo dispuesto en el Artículos 1° números 1, 2, artículos 2°, 3° letras "d", 19, 20, 21, 23°, 24°, 50 A, 50 B, 50 C, 50 D, 57, 58 y 61, todos de la Ley N°19.496, Ley de Protección al Consumidor, más lo dispuesto en los artículos 7°, 8°, 10°, 14°, 15°, 18°, 23°, 24° y 25°, todos de la Ley N°18.287, y demás normas legales aplicables, **SE RESUELVE:**

1.- Que, se rechaza la excepción de falta de legitimación activa de la denunciante Servicio Nacional del Consumidor, interpuesta por la denunciada ABCDIN S.A. a fojas 82.-

2.- Que, ha lugar, con costas, a la denuncia de fojas 18 de autos, y se condena, a **ABCDIN S.A.**, representada por su **Mauricio Fernández**, todos ya individualizados, a pagar una multa de 50 **unidades tributarias mensuales**, a beneficio fiscal, la que deberá satisfacerse dentro del plazo de cinco días bajo apercibimiento legal, por haber infringido la Ley de Protección al Consumidor en la forma descrita en esta sentencia;

Si no pagare la multa impuesta dentro del quinto día de notificada esta sentencia, sufrirá por vía de sustitución y apremio un día de reclusión por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, los que no podrán exceder de quince días, y que se contarán desde que ingrese al establecimiento de reclusión correspondiente.

Anótese, notifíquese y en su oportunidad, archívense los antecedentes.-

Rol N°31.786/2.017.-

Dictada por doña **DANIELA A. COELLO HIGUERAS**, Secretaria-Abogada Titular del Juzgado de Policía Local de Coronel. Autorizó doña **ROSA BUSTOS MATUS**, Secretaria Subrogante.-

