

**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
DE ÑUÑO A**

**ROL N° 5.568- 2017- 2**

Ñuñoa, siete de diciembre de dos mil diecisiete

**VISTOS Y CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que, a fojas 17, don **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, abogado, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ( SERNAC)** según mandato judicial que rola a fojas 1 y siguientes, ambos domiciliados en calle Teatinos número 333, piso 2, interpone denuncia infraccional en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.** rol único tributario número 82.982.300- 4, representada por don **FRANCISCO SAMANIEGO SANGRONIZ**, ambos domiciliados en calle Nueva de Lyon número 72, piso 5, comuna de Providencia, por haber infringido las disposiciones contenidas en el artículo 3° bis letra b) y 23 inciso primero de la Ley número 19.496 de 1997, que establece normas sobre protección de derechos de los consumidores.

**SEGUNDO:** Que, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, tomó conocimiento de la comisión de las supuestas infracciones el día 15 de diciembre de 2016, a través de la presentación realizada ante ese organismo público por doña **LORENA ANDREA DÍAZ HEMARD**, cédula de identidad número 18.391.636- K, domiciliada en Avenida Irarrázaval número 870, departamento número 1.401, comuna de Ñuñoa, quien el día 29 de noviembre de 2016, compró a través de la página web denominada [www.abcdin.cl](http://www.abcdin.cl) un refrigerador Electrolux, boleta 88187820, código 1102084, por un valor de \$ 129.990.- Que, de acuerdo a lo que señala el **SERNAC**, el día 30 de noviembre de 2016, la compra fue anulada por la consumidora vía telefónica, siendo informada que el curse de la anulación, tenía una demora hasta el día 05 de dicho mes y que si eventualmente el bien adquirido llegaba a su domicilio, debía rechazar la entrega. Que, al momento de la entrega del bien, se le avisó a la consumidora quien telefónicamente la rechazó. Que, el día 14 de diciembre de 2016 doña **LORENA ANDREA DÍAZ HEMARD** fue informada por la denunciada que el bien había sido recepcionado, por una persona de nombre Juan Díaz, cédula de identidad número 9.888.444-7. Que, con fecha 03 de enero de 2017 **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.** respondió el requerimiento del **SERNAC** señalando que no se podía anular la compra realizada, dado que la guía de despacho que rola a fojas 11,15,31,33 y 80 fue aceptada y firmada conforme por la cliente, adjuntando el documento firmado y fotos de la recepción del bien adquirido.

**TERCERO:** Que, a fojas 81 rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba el que se realizó con la asistencia de la habilitada de derecho, doña



**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
DE ÑUÑO A**

**DANIELA BALLARIN BARRÍA**, en representación de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y la asistencia del habilitado de derecho don **MOISÉS GÁLVEZ SANHUEZA**, en representación de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.** La parte denunciante ratificó la denuncia infraccional de **fojas 17** y solicitó que fuera acogida con costas. La parte denunciada de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.** contestó por escrito la denuncia, presentación que se agregó a **fojas 53** y siguientes. Que en dicha contestación se señaló qué: // El **SERNAC** carece de legitimación activa para realizar la presunta denuncia, toda vez que el artículo 58, letra g) de la ya citada Ley número 19.496 faculta a dicho servicio para hacerse parte de un proceso judicial por presuntas infracciones a dicha ley, pero no lo faculta para denunciarlas. Además, solo puede hacerse parte cuando se vean comprometidos los intereses generales de los consumidores y tiene la atribución de denunciar presuntas infracciones a leyes especiales y hacerse parte en los procesos respectivo; //ii/ Que, en subsidio de lo anterior no se han infringido las disposiciones de la Ley número 19.496, toda vez que los dichos señalados por el **SERNAC** respecto de la consumidora Díaz no son efectivos, según da cuenta la guía de despacho donde aparece la firma y recepción conforme de la señora Díaz. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produjo. No se rindió prueba testimonial. En cuanto a la prueba documental, la parte denunciante de **SERNAC**, acompañó con citación los documentos agregados, de **fojas 1 a fojas 16**, ambos inclusive, consistentes en: //i/ Copia de escritura de mandato judicial; //ii/ Copia de decreto de designación de don Ernesto Muñoz Lamartine como Director del Servicio Nacional del Consumidor; //iii/ Copia de formulario de atención de público, suscrito por doña Lorena Díaz; //iv/ Copia de carta dirigida por el **SERNAC** a la denunciada, solicitándole una solución al problema planteado; //v/ Copia de la respuesta entregada por la denunciada; //vi/ Copia de informe de cierre de reclamo; //vii/ Copia de guía de despacho de fecha 06 de diciembre de 2016, firmada por **Juan Díaz**, cédula de identidad número 9.888.444- 7; //viii/ Copia de ticket en el que se señala que quien recibió el producto es doña Lorena Díaz Hemard; //ix/ Copia de comprobante de compra; //x/ Copia de hoja de seguimiento de ruta de despacho y de guía de despacho; //xi/ Copia de página web del **SERNAC** con la denuncia de la consumidora Díaz Hemard. La parte denunciada de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.** acompañó con citación, los siguientes documentos que rolan de **fojas 62 a fojas 80**, ambos inclusive: //i/ Copia de sentencia causa Rol 1.078- 2014; //ii/ Copia de sentencia causa rol 5.840- 15; //iii/ Carta de respuesta emitida por la denunciada al **SERNAC**, señalando que no se puede acceder a lo que solicita la cliente ya que la guía de

CONFORME CON SU ORIGINAL



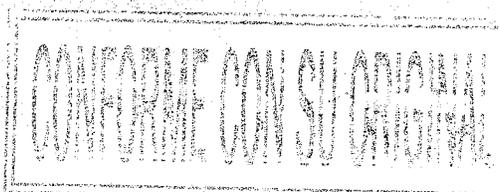
**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
DE ÑUÑO A**

despacho fue aceptada y firmada conforme por ella; /iv/ Copia de imagen de pantalla de computador, que señala un punto de destino en la entrega del bien en la comuna de El Bosque y copia de guía de despacho firmada por don **Juan Díaz**, cédula de identidad 9.888.444- 7. No se formularon peticiones y se dio por evacuado el comparendo, de contestación, conciliación y prueba para todos los efectos legales.

**CUARTO:** Que, a **fojas 82** doña **DANIELA BALLARIN BARRIA**, apoderada de la parte denunciante observa la prueba documental, presentada por la contraria, en los siguientes términos: Que, las sentencias acompañadas, no son atingentes al caso de autos, toda vez que los hechos que influyeron en la decisión de absolver a las denunciadas en dichas causas, dicen relación con que los perjuicios ya habían sido reparados a través de beneficios compensatorios y que los demás documentos acompañados ya habían sido presentados por el mismo servicio denunciante y acreditan la efectividad de la denuncia. Por el otrosí de la misma presentación, se hace presente al tribunal algunas consideraciones. Que, a **fojas 91** se cita a las partes a oír sentencia.

**QUINTO:** Que, de acuerdo a los documentos acompañados reiteradamente por las partes, son hechos indubitados y no controvertidos, los siguientes: /i/ Que, según los documentos que rolan a **fojas 13 y 29** con fecha 29 de noviembre de 2016, doña **Lorena Díaz Hemard** compró a través de la página web [www.abcdin.cl](http://www.abcdin.cl) un refrigerador marca Electrolux por un valor de \$ 129.990 ; /ii/ Que, según los documentos que rolan a **fojas 14 y 32**, el día 01 de diciembre de 2016, la consumidora, anuló su compra; /iii/ Que, según los documentos que rolan a **fojas 11, 15, 31, 33 y 80** no obstante haber anulado su compra, la guía de despacho que da cuenta de la entrega realizada el día 06 de diciembre de 2016, está firmada por don Juan Díaz, cédula de identidad 9.888.444- 7 y que la imagen del mapa del lugar de destino del bien, señala una ubicación cercana a las comunas de La Pintana y El Bosque y no Avenida Irarrázaval número 870 departamento número 1.401, comuna de Ñuñoa, domicilio de la consumidora; /iv/ Que, según los documentos que rolan a **fojas 7 y 16**, el **SERNAC** tomó conocimiento de la situación que afecta a doña **Lorena Díaz Hemard**, a través de la denuncia realizada el día 15 de diciembre de 2016, número de caso R2016M1211670.

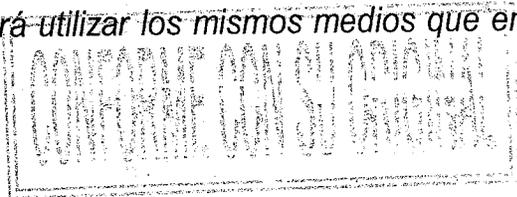
**SEXTO:** Que, la parte denunciada de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.** en la contestación a la denuncia que rola a **fojas 53** y siguientes, plantea la falta de legitimación activa del **SERNAC** para realizar la



## SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A

presunta denuncia, toda vez que el artículo 58, letra g) de la ya citada Ley número 19.496 de 1997 faculta a dicho servicio para hacerse parte de un proceso judicial por presuntas infracciones a la referida ley, pero no lo habilita para denunciarlas. Además, **SERNAC** solo puede hacerse parte cuando se vean comprometidos los intereses generales de los consumidores, tiene la atribución de denunciar presuntas infracciones a leyes especiales y hacerse parte en los procesos respectivos. Que el citado artículo 58 letra g) de la Ley número 19.496 de 1997 establece que: "Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: g) 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". Que, para velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, es menester contar con las herramientas procesales que permita hacer efectiva, dicha protección. Que, la misma Corte de Apelaciones de Santiago se ha pronunciado, en el sentido de que ".....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 tendiente 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 la inexcusabilidad, consagrado constitucionalmente." (*Sernac con Banco Santander Banefe 2013: C. Ap. Santiago, Ing. 1715- 2012, 10 de julio de 2013*). Como consecuencia de lo expuesto, no se dará lugar a la excepción de falta de legitimación activa, deducida por la denunciada.

**SÉPTIMO:** Que, como consecuencia del reclamo interpuesto por doña **Lorena Díaz Hemard**, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** detectó que **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.** habría incurrido en conductas que a su juicio, son infracciones a los artículos 3° bis letra b) y 23 inciso primero de la Ley número 19.496 de 1997. Que el artículo 3° bis letra b) dispone "**El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos: b) En los contratos celebrados por medios electrónicos y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar**



**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
DE ÑUÑO A**

el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor. En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero. **Si el consumidor ejerciera el derecho consagrado en este artículo, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto.** Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto. Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado." Por su parte, el inciso primero del artículo 23 de la Ley número 19.496 de 1997, dispone: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". Que, conforme a los antecedentes que rolan en autos doña **Lorena Díaz Hemard** ejerció su derecho a retracto en los términos y condiciones señalados en el artículo 3° bis letra b) de la Ley número 19.496 de 1997, dentro del plazo legal, habiendo pagado el costo total de la compra, sin que haya recibido devolución de la suma abonada. Que, la denunciada aduce que no se puede hacer dicha devolución, por cuanto el bien adquirido fue recibido por la consumidora. Que, no obstante dicha afirmación, queda de manifiesto con la copia de la guía de despacho reiteradamente acompañada y con el plano de ubicación de la entrega, que el bien adquirido fue recepcionado por un tercero, en un domicilio que no correspondía al de doña **Lorena Díaz Hemard**, situación que a juicio de este sentenciador contraviene lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley número 19.496 de 1997 ya citado. En consecuencia, ponderando todo lo anterior conforme a las reglas de la sana crítica o persuasión racional, conforme lo dispone el artículo 14

CONFIRMA CON SU FIRMA



**SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
DE ÑUÑO A**

de la Ley 18.287, este juzgador ha arribado a la conclusión que deberá dictar sentencia condenatoria en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**

**Y TENIENDO PRESENTE:** estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 3° bis b), 23,24, 27, 50 y 50 A de la Ley número 19.496 de 1997; artículos 13 y 14 de la Ley número 15.231, y haciendo uso de las facultades otorgadas por la Ley número 18.287 de 1984.

**SE DECLARA**

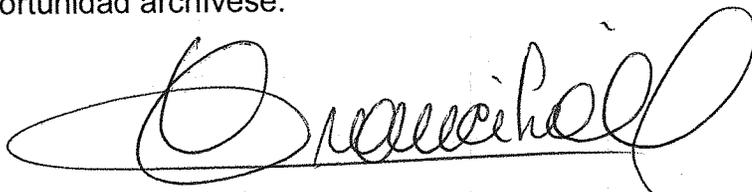
1.- Que, **no se hace** lugar a la excepción de falta de legitimación activa para accionar interpuesta por **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**

2. Que, **ha lugar** a la denuncia infraccional de lo principal de **fojas 17**. En consecuencia se condena a **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.** representada legalmente para estos efectos por don **FRANCISCO SAMANIEGO SANGRONIZ** ambos ya individualizados al pago de una multa de **10 U.T.M.** (diez Unidades Tributarias Mensuales) y a la devolución a la consumidora de la suma de \$ 129.990 (ciento veintinueve mil novecientos noventa pesos) debidamente reajustada, según la variación experimentada por el índice de precios al consumidor, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción, esto es el 29 de noviembre de 2016, y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, en su calidad de proveedor, autor de infracciones a la Ley número 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, por actuar con negligencia en la prestación del servicio contratado, causando menoscabo al consumidor.

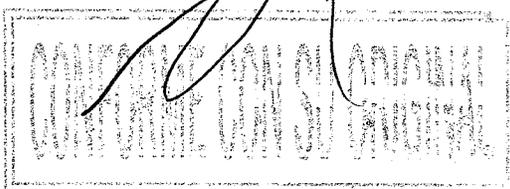
Si la sentenciada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, despáchese la correspondiente orden de reclusión nocturna, por vía de sustitución y apremio, previa certificación de su no pago por la Sra. Secretaria del Tribunal.

3. Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad archívese.

cpr/ Rol N° 5568- 2017-2



**PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA, JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A. AUTORIZA DOÑA LUCIA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA ABOGADO TITULAR.**





I. MUNICIPALIDAD DE NUEVA

FOLIO 9299  
F. EMISION 31/01/18



NOMBRE  
DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES

RUT  
082982300-4

DIRECCION  
NUEVA DE LYON 72 PISO 5

O.I: 2134 Fecha vto.: 31/01/2018  
REFRIGERADOR CUYA COMPRA HABIA SIDO ANULADO, APARICIA  
RECEPCIONADO POR UN TERCERO CUYO RUT Y FIRMA N - CANCELA  
ROL N°2017-8568-R

115-08-02-001-001-004 Multas 2do Juzgado Vehic 470.190

I. MUNICIPALIDAD DE NUEVA  
TESORERIA MUNICIPAL  
31 ENE 2018  
PAGADO - CAJA 710

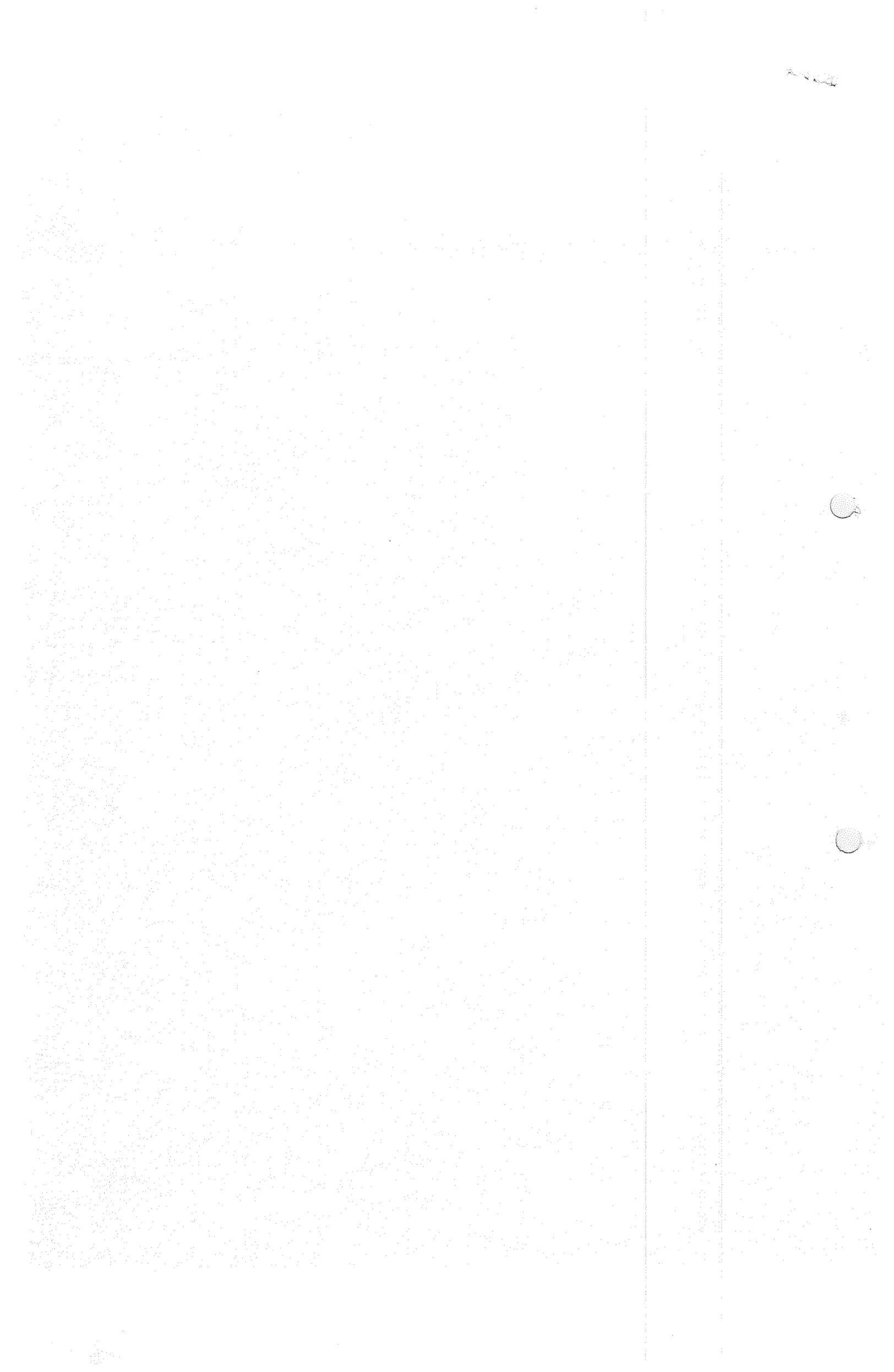
Revisión Serv. Pido, ETRC 2.254.1090

2do Juzgado de Policia Local  
Kcarvajal

FIRMA Y TIMBRE CAJERO

SUBTOTAL	470.190
REAJUSTE	
INTERESES	
TOTAL	470.190

DEPARTAMENTO GIRADOR



97,

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ÑUÑO A
18 FEB 2018
SECRETARIA

DA CUENTA DE PAGO ACOMPAÑANDO DOCUMENTO

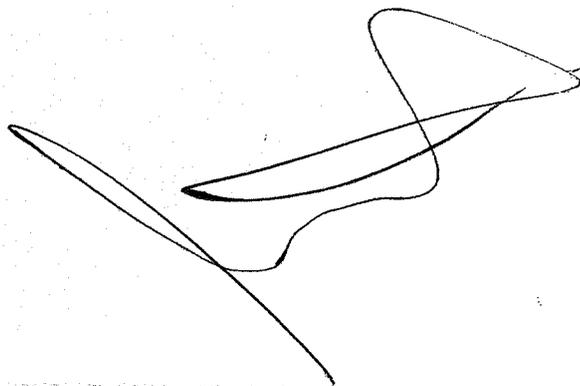
**JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A (2°)**

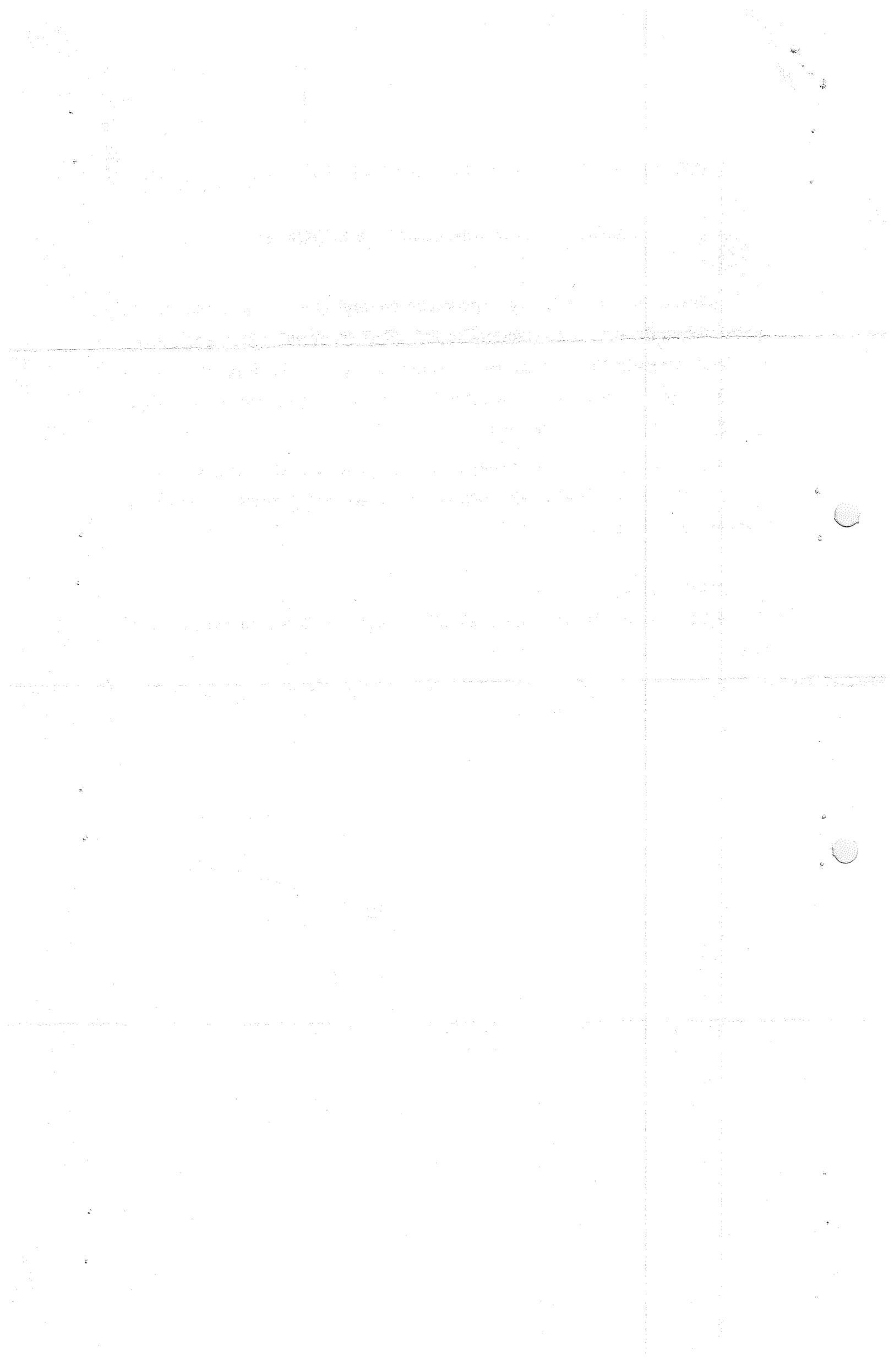
**Moisés Gálvez Sanhuesa**, apoderado en representación convencional de **Distribuidora de Industrias Nacionales S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, en adelante indistintamente **ABCDIN**, domiciliada en Nueva de Lyon N° 72, Piso 6°, Comuna de Providencia, Santiago, en juicio sobre infracción a la ley N° 19496, **Rol 5568-2017-2**, a **US.** respetuosamente digo:

Que por medio de esta presentación vengo en dar cumplimiento con el pago por el cual acompaño vale vista a nombre de doña Lorena Andrea Diaz Hemard, por la suma de \$132.960.-

**POR TANTO,**

**PIDO A US.:** Se sirva tener por cumplido con el pago, solicitando custodia del vale vista.





**SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL**  
Av. Irarrázaval 2434, piso 4,  
Ñuñoa.

Fojas – 101 –  
Ciento uno

ROL N° 5568 – 17 – 2.

Ñuñoa, veintiséis de marzo de dos mil dieciocho.

Proveyendo presentación de fojas 99 y siguiente: A LO PRINCIPAL: Estese al mérito de autos; AL PRIMER OTROSÍ: Certifique la señora Secretaria lo que corresponda; AL SEGUNDO OTROSÍ: Como se pide, a costa del solicitante.

**CERTIFICO:** Que, contra de la sentencia de autos no existe ningún recurso pendiente y el plazo para hacerlo se encuentra vencido, encontrándose por tanto, ejecutoriada dicha resolución. Ñuñoa, 26 de marzo de 2018.

SECRETARIA

CONFORME CON SU ORIGINAL



ROL N° 5568 – 17 – 2.

SEÑOR (a):

JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ; MARITZA ESPINA OPITZ; PAOLA JHON MARTÍNEZ; VÍCTOR VILLANUEVA PAILLAVIL; ERICK ORELLANA JORQUERA; SINAI TOSSO VÁSQUEZ; ERICK VÁSQUEZ CERDA Y JUAN CARLOS VIDAL SERRANO.

TEATINOS N° 333, PISO 2°.

SANTIAGO.



