



Causa Rol 2.265/2018

JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

CARTA CERTIFICADA

NOTIFICACIÓN

Artículo 18 de la Ley 18.287

2187



HUALPÉN, Jueves 05 de diciembre de 2019

Sr (a) : **CID MUÑOZ PAULINA**

Dirección: **COLO COLO N°166 CONCEPCIÓN**

Hago saber a usted que en Causa Rol N° 2.265/2018, que se sigue ante este Tribunal, sobre “**DENUNCIA INFRACCIONAL**”, ha dictado la siguiente RESOLUCION: a fojas 94 y siguientes copias que se adjuntan.



LORENA URIBE AGUILERA
SECRETARIA ABOGADA (S)

Servicio Nacional del Consumidor
OFICINA DE PARTES
VIII REGIÓN

Fecha: 16 DIC. 2019
Linea: 1261



Hualpén, veinticinco de noviembre de dos mil diecinueve.

Vistos:

- 1.- Que a fojas 23 y siguientes don **JUAN PABLO PINTO GELDREZ**, Ingeniero Comercial y Director Regional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO**, y en su representación, ambos, con domicilio en Colo Colo 166, Concepción, deduce denuncia infraccional en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA**, representado por doña Francia Sepúlveda ambos, con domicilio en Autopista Concepción-Talcahuano 9.000, Hualpén.
- 2.- A fojas 28, el Tribunal tiene por deducida denuncia infraccional en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA**.
- 3.- A fojas 38 se rectifica denuncia en el sentido de consignar nombre correcto de representante legal de la denunciada, teniéndose por rectificada a fojas 41.
- 4.- A fojas 44 rola declaración indagatoria de doña Francia Sepúlveda Molina, en representación de la denunciada.
- 5.- A fojas 45 cita a las partes a comparendo de contestación conciliación y prueba.
- 6.- A fojas 55 consta notificación de la denuncia infraccional a don Hernán Leal Muñoz, en representación de la denunciada.
- 7.- A fojas 82 se lleva a cabo el comparendo de estilo con la comparencia del apoderado de la parte denunciante y del apoderado de la denunciada. La primera ratifica denuncia infraccional, con costas. La segunda la contesta mediante minuta escrita de fojas 84 a 91. Se llama a las partes a conciliación, la que no se produce. Se recibe la causa a prueba.
- 8.- A fojas 92 se resuelve autos para fallo.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO**, dedujo denuncia infraccional en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA**, fundado en que ha tomado conocimiento que la denunciada ha vulnerado disposiciones relativas a derechos de los consumidores, por cuanto el proveedor no ha respetado los términos, condiciones de lo convenido y demás requisitos del acto de consumo conforme a la ley 19.496.



Que, según reclamo de don Camilo Ariel Ramírez Canales, N° R2018W2264988, el día 15 de junio de 2018, realizó compra en Hiper Lider con tarjeta de debito por un total de \$111.340, sin generar boleta. Ante tal situación, se le indicó por personal de supermercado que no podía llevarse la mercadería por lo que tuvo que pagar una segunda vez, con su tarjeta de crédito. Tras lo cual, el supervisor le indica que el primer pago se había cursado por lo que dentro del plazo de 72 horas le sería repuesto. Posteriormente, Walmart contacta al reclamante solicitando datos bancarios para realizar devolución lo que no ocurrió. Luego realiza entrega de cartola en la cual se contenían los datos solicitados por Walmart pero nuevamente rechazó el documento.

En respuesta al reclamo, Walmart señala que se solicita al Sr. Ramírez una cartola original de cierre de mes, emitida por su entidad bancaria, que contenga los siguientes antecedentes: Antecedentes del banco (logo y nombre), antecedentes del titular (nombre, rut y número de cuenta) para poder gestionar su caso pero hasta el momento aun no cuentan con el documento solicitado y que invitan al cliente a acercarse a Servicio al Cliente del local para presentar cartola emitida por su banco y así poder gestionar su reclamo. Agrega que dicha situación fue notificada al cliente a través de correo electrónico, pero hasta el momento no cuentan con lo solicitado. Y, que dado lo anterior, no es posible acoger su requerimiento.

Que la responsabilidad de la seguridad y del mantenimiento de los medios de pago y sistemas relacionados es de exclusiva responsabilidad de la denunciada, por lo que cargar con las consecuencias que conlleva la negligencia, en relación con su correcto funcionamiento a los consumidores, es un acto claramente inaceptable, que atenta de manera evidente contra los principios de la ley 19.496, por lo que es necesaria la devolución de lo que adeuda.

Que, los hechos descritos constituyen un grave atentado a los derechos de los consumidores, entre otros, los consagrados en el artículo 3 letras a), d) y e), 12 y 23 de la ley 19.496.

Que, el deber de profesionalidad impone al proveedor la carga de acreditar su diligencia, ante el perjuicio y la infracción que se denuncia. Y, que al tratarse de una responsabilidad de índole contractual se debe aplicar en la especie lo dispuesto en el artículo 1547 del Código Civil, disposición legal que en relación con la ley 19.496, establece un régimen de culpa presunta, debiendo el proveedor probar su diligencia o cuidado.



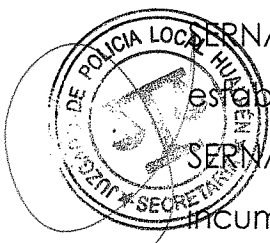
Solicita se declare que la denunciada es infractora de todas y cada una de las infracciones denunciadas, condenándola al máximo de las multas contempladas en la ley 19.496, con costas.

SEGUNDO: En audiencia de contestación, conciliación y prueba la denunciante ratifica su denuncia con costas.

La denunciada contesta denuncia, negando que los hechos se hubieren verificado en la forma expuesta en la denuncia, ya que de acuerdo a su base de datos no existe antecedente alguno que permita dar por acreditado un cobro irregular en la cuenta personal del Sr. Ramírez. Que, los antecedentes aportados por la Cartola Cuenta y la Mini Cartola de BCI Nova del Sr. Ramírez, darían cuenta de un cobro de \$111.340, pero realizado el día 04 de junio de 2018 y no el 02 de junio de 2018, siendo precisamente una operación realizada en esta última fecha (y no la primera) la cuestionada en la presente denuncia, existiendo una inconsistencia en cuanto al reclamo presentado por el Sr. Ramírez y los antecedentes presentados por él ante mi representada, siendo rechazado por ese motivo el reclamo.

Opone excepción de incompetencia absoluta del tribunal ante el cual se ha deducido esta denuncia, pues para la aplicación del estatuto contemplado en la ley 19.496 es necesaria que se esté en presencia de un proveedor y un consumidor, lo que no ocurre en la especie. Y, de los antecedentes que el Sr. Ramírez le ha entregado aparece que no realizó ninguna compra o acto de consumo el día 02 de junio de 2018. Así, no existiendo infracción a la ley 19.496, la denuncia debe rechazarse de plano.

Agrega que la denunciante carece de legitimación activa porque en la ley 19.496 no confiere a SERNAC atribuciones para presentar denuncias ante el tribunal de policía local por supuestos incumplimientos a la misma, sino sólo la facultad de hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, es decir, de hacerse parte en pleitos ya iniciados, lo que supone necesariamente que éstos han de haberse iniciado a instancias de un tercero y no del propio SERNAC. Y, que en relación con posibles incumplimientos de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor el SERNAC tiene o goza de la atribución de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos.



Señala, además, que la denuncia también debe rechazarse por cuanto no ha habido dolo de la denunciada ni de sus empleados o dependientes, y que en materia penal el cuasidelito, la negligencia o la culpa sólo son sancionables por la vía contravencional cuando la ley lo establece expresamente, lo que no ocurre en la especie, siendo el régimen común de responsabilidad en nuestro derecho el de carácter subjetivo, el cuál ha de entenderse también dentro del ámbito de la legislación del consumidor.

Así, solicita en definitiva el rechazo de la denuncia y en subsidio, se aplique el mínimo de la multa establecida por la ley, esto es, 1 UTM, todo lo anterior, con costas. Y, por último, que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 E de la ley 19.496, se declare la querrela como temeraria, sancionando al denunciante con multa de 50 UTM.

TERCERO: Recibida la causa a prueba, la denunciante rinde la siguiente documental que rola de fojas 1 a 15: Copia Resolución N° 197 de fecha 18 de diciembre de 2013 que delega facultades que indica en los/as directores/as regionales del Servicio Nacional del Consumidor; Copia Resolución TRA 405/148/2016 de fecha 18 de marzo de 2016, nombra en cargo de alta Dirección Pública, 2° Nivel a don Juan Pablo Pinto Geldrez; Reclamo N° R2018W2264988 de fecha 15 de junio de 2018 interpuesto ante SERNAC por don Camilo Ariel Ramírez Canales; Traslado de fecha 18 de junio de 2018 conferido por SERNAC a Administradora de Supermercados Hiper Limitada; Solicitud de medios de prueba de SERNAC a don Camilo Ariel Ramírez Canales; Carta de SERNAC a don Camilo Ariel Ramírez Canales, informa respuesta de proveedor denunciado: Carta respuesta a proveedor de fecha 26 de junio de 2018, de SERNAC a Administradora de Supermercados Hiper Limitada; Carta informa inconsistencia en respuesta de SERNAC a Administradora de Supermercados Hiper Limitada; Carta informa cierre respuesta inconsistente, de fecha 03 de julio de 2018, de SERNAC a Camilo Ariel Ramírez Canales; Cartola cuenta prima de fecha 08 de junio de 2018 a nombre de Amilo Ariel Ramírez Canales, Rut. 17.542.324-9; Mini cartola BCI Nova de fecha 07 de junio de 2018; Cartola cuenta prima de fecha 08 de junio de 2018 a nombre de Amilo Ariel Ramírez Canales, Rut. 17.542.324-9; Impresión pantallazo cartola actual e histórica BCI Nova de fecha 6 de junio de 2018 de don Camilo Ariel Ramírez Canales; Carta respuesta a reclamo emitida con fecha 22 de junio de 2018 por Servicio al Cliente Retail Walmart Chile a SERNAC; Carta respuesta a reclamo emitida con fecha 28 de junio de 2018 por Servicio al Cliente Retail Walmart Chile a SERNAC

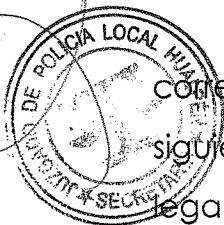


CUARTO: En primer término corresponde determinar si la acción intentada por la denunciante de autos, Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío, en adelante, SERNAC, en uso de las facultades que le confiere el artículo 58 letra g) de la ley N° 19.496, en adelante, la ley, corresponde o no a aquellas acciones cuyo conocimiento ha sido entregado por el legislador a los juzgados de policía local, de acuerdo con la norma de competencia contenida en el artículo 50 A de la ley.

El mencionado artículo 50 A en su inciso 1° establece que los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor. Sin embargo en su inciso 3°, excluye de esta competencia genérica, a las acciones de la letra b del artículo 2 bis emanada de esta ley o de leyes especiales, incluidas las acciones de interés colectivo o difuso derivadas de los artículos 16, 16 A y 16 B de la presente ley, en que serán competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

Por una parte, el artículo 50 de la ley señala que las acciones que derivan de ella se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. Y, en su inciso 3°, agrega que el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores. Luego define a las primeras como aquellas que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado. Las segundas, como aquellas que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual. Y, las terceras como aquellas que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Por otra parte, el artículo 58 inciso 2° de la ley señala que corresponden especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: letra 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. Agrega que, la



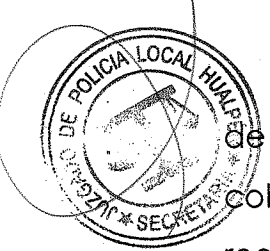
facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

De lo dispuesto en el artículo 50 de la ley se desprende que ésta contempla 3 tipos de acciones para reclamar la protección de los derechos de los consumidores, y según lo prescrito en el 58 letra g), SERNAC sólo es titular de alguna de ellas, procede entonces determinar a cuál de ellas corresponde la intentada en autos por SERNAC para establecer tanto la competencia de este juez como la legitimación de las partes.

Como lo ha resuelto la Corte Suprema en autos 4941-11, la acción del artículo 58 letra g) es simplemente una manifestación de las acciones de interés colectivo o difuso definidas en el artículo 50, las cuales serían entonces los instrumentos exclusivos para proteger los intereses generales de los consumidores, -cuyo titular exclusivo es SERNAC- debiendo sujetarse a la normativa procesal aplicable a aquellas, y por tanto su conocimiento corresponde a los tribunales ordinarios de justicia. Pues bien, no se desprende de la acción infraccional que SERNAC actúe en estos autos en representación de los intereses generales de los consumidores, por lo que ha de descartarse que la acción de autos sea una de interés colectivo o difuso.

Por otra parte, si bien la ley del consumidor le confiere al Servicio Nacional del Consumidor la titularidad de una acción individual, lo hace para efectuar denuncias por incumplimientos a normas especiales que digan relación con el consumidor, lo que no ocurre en la especie, desde que las normas que denuncia infringidas son las establecidas en los artículos 3 letra a), d), e), 12 y 23 inciso 1º, todos, de la ley 19.496.

Que, los hechos descritos en la denuncia, se avienen con una acción de interés individual, pues la supuesta infracción habría consistido en el cobro doble que la denunciada habría efectuado de una compra realizada por don Camilo Ariel Ramírez Canales, quien denunció a SERNAC la infracción a normas de la ley de consumidor, cuestión que ciertamente sólo afectaría al reclamante y que sólo eventualmente podría afectar a



otros consumidores, en la medida que éstos también concurrieran a un acto de consumo con el o los denunciados, y vieran incumplidos sus derechos, cuestión que no consta en autos, pero en la especie el único interés comprometido es el del Sr. Ramírez Canales.

De tal suerte que la acción de autos, no es de aquella respecto de las cuales el Servicio Nacional del Consumidor esté legitimado para actuar, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 58 de la ley.

Así las cosas, y tratándose de una acción, que a juicio de este sentenciador, corresponde a una de interés individual y habiéndose denunciando infringidas las normas de la ley 19.496 y no de leyes especiales, la falta de legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor se hace evidente por lo que dicha excepción, opuesta por el denunciado, ha de ser acogida, no así, la excepción de incompetencia absoluta del tribunal, por cuanto conforme lo dispone el artículo 50 A en su inciso 1° establece que los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, y la acción incoada precisamente emana de dicho cuerpo normativo, cuyas normas se denuncia infringidas, cuestión aparte, es que quien la ha ejercido no se encuentre legitimado para ello. A mayor abundamiento, el sustento de la acción es un reclamo formulado por don Camilo Ariel Ramírez Canales, consumidor que según dan cuenta documentos de fojas 15 y 20, efectuó una compra en el local de la denunciada, por lo que a juicio de este sentenciador se trabó entre éste y la denunciada una relación de consumo. Que así, las cosas este juez es competente para conocer del asunto, pero la acción se interpuso por quien no ha sido reconocido por el derecho para tales efectos.

QUINTO: Finalmente, en cuanto a la petición que se declare temeraria la denuncia, cabe señalar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 E de la ley 19.496, es menester para ello la falta de fundamento plausible para accionar, es decir, de un motivo atendible.

Pues bien, en el caso de marras, aún cuando el denunciante carece de legitimación activa para deducir la acción de autos, la prueba rendida en autos permite a este juez, estimar que el denunciante sí tuvo razones o motivos suficientes para ejercer su acción, por lo que la solicitud de declaración de denuncia temeraria será desestimada.



Y en atención a lo dispuesto en los artículos 50, 50 A, 50 E, 58 letra g), todos de la Ley 19.496 y demás normas pertinentes de la ley 18.287, **se resuelve:**

1.- Que se rechaza la excepción de incompetencia absoluta opuesta por la denunciada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA.**

2.- Que se acoge la excepción de falta de legitimación activa del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO** para ejercer la acción de autos y en consecuencia se rechaza, sin costas, la denuncia infraccional formulada por dicho Servicio en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA.**

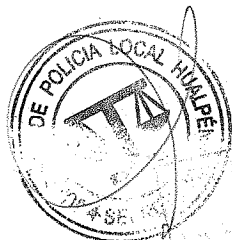
3.- Que se rechaza la solicitud de declaración de denuncia temeraria.

4.- Que no se condena en costas a la denunciante por haber tenido fundamento plausible para litigar.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-

Rol N° 2265-2018

Dictada por el Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Hualpén don Rodrigo Ferreira Ponce. Autorizó doña Lorena Uribe Aguilera, secretaria abogada (s).



... A PRESENTE FOTOCOPIA
... QUE TENGO A
05 n 1p

