

1256
 doscientos
 cincuenta
 y seis

SANTIAGO, tres de abril de dos mil dieciocho.-

VISTOS:

I.- Que a fojas 20 y siguientes, con fecha 20 de octubre de 2017, don **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, Abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos Nº 333, piso 2º, comuna de Santiago, dedujo denuncia infraccional en contra de **FALABELLA RETAIL S.A**, representada por don **JUAN LUIS MINGO SALAZAR**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Manuel Rodríguez Nº 730, comuna de Santiago; en la que señala, resumidamente que, los días 29, 30 y 31 de mayo de 2017, en el contexto del denominado "cyberday", la ministro de fe de SERNAC, doña Hada Ríos, ingresó a la página web de la denunciada, en la que no pudo acceder a la información sobre stock o unidades disponibles del producto: Juego de comedor Madrid, en promoción u oferta en el evento, por lo que no era posible saber la información de stock o unidades disponibles del producto anteriormente mencionado y en oferta.

Por este hecho, estima el servicio denunciante se habrían infringido los artículos 3 inciso 1º letra b), 23 y 35 de la Ley 19.496.

II.- Que, a fojas 225, se celebra audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de ambas partes.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo.

La parte denunciante ratifica su acción en todas sus partes.

La parte denunciada contesta denuncia mediante minuta escrita que rola a fojas 218 y que se tiene como parte integrante de la audiencia, en la que señala, en resumen, que, en primer término, el acta de inspección del Ministro de Fe adolece de vicios que la hacen inválida, por cuanto al tratarse de un acto administrativo de un servicio público, debe seguir las formalidades que exige la ley 19.880, que en este caso, se traduciría en levantar un acta de inspección y entregar copia de la misma al fiscalizado, a fin que ejerza las acciones pertinentes al respecto; hecho que no habría ocurrido en el caso de autos.

En cuanto a la falta de información respecto al stock disponible, declara la denunciada que la ley no contempla la obligación de publicar dicha información, siendo obligatorio únicamente el señalar el tiempo o plazo de la duración, lo que en la práctica importa que, si el proveedor no señala un stock determinado, debe contar con disponibilidad de producto durante todo el tiempo que dure la

promoción, no habiéndose presentado por SERNAC reclamo alguno de consumidores señalando que no habrían podido comprar los productos ofrecidos.

La parte denunciante rinde prueba documental, a la que acompaña los siguientes antecedentes:

1).- A fojas 1 a 7, ambas inclusive, documentos que acreditan la personería de Juan Carlos Luengo Pérez para actuar en representación de SERNAC.

2).- A fojas 8 a 19, ambas inclusive, acta de ministro de fe de SERNAC suscrita con fecha 30 de mayo de 2017.

3).- A fojas 43 y 44, copia de nómina de funcionarios de SERNAC que pueden actuar como Ministros de Fe.

4).- A fojas 45 a 54, ambas inclusive, copia de nómina de funcionarios públicos emitido por Transparencia.

Asimismo, rinde prueba testimonial a la que presentó a doña Hada Blanca Eunice Ríos Olavarría, CI. 6.789.754-4, ingeniera agrónoma, domiciliada en Teatinos N° 333, piso 2, Santiago; quien es legalmente juramentada y respecto del que se deduce la inhabilidad contemplada en el artículo 358 N°s 4 y 5, cuya resolución se deja para sentencia definitiva.

La parte denunciada reitera los documentos acompañados a fojas 56 a 217, consistente en una copia del listado de stock de productos escogidos para el evento de cyber day, de los días 29, 30 y 31 de mayo de 2017, autorizado ante Notario Público don Francisco Leiva Carvajal y pendrive contenedor de dicho listado, el que se encuentra bajo custodia N°2433.

La parte denunciante no efectúa peticiones.

La parte denunciante solicita se tenga a la vista causa Rol 23.418-2014-MRR, del mismo tribunal.

III.- A fojas 228, la parte denunciante de SERNAC objeta y observa los documentos acompañados a fojas 56 a 217 por la denunciada.

IV.- A fojas 232, quedan los autos en estado de fallarse.

V.- A fojas 233, se deja sin efecto la resolución de autos para fallo y se da traslado al SERNAC.

VI.- A fojas 237, a lo principal el SERNAC solicita la nulidad de la notificación por carta certificada, al tercer otrosí, repone y en subsidio, evacúa traslado.

6757
doña Hada Blanca
Carvajal
y S de

VII.- A fojas 254, el tribunal resuelve la presentación de fojas 237 efectuada por el SERNAC y quedan los autos en estado de fallarse.

f268
descrito,
comento
y a no

Y CONSIDERANDO:

1°) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional del Servicio Nacional del Consumidor.

2°) Que, el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."*

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

I.- En cuanto a la tacha de testigos.

3°) Que la parte denunciada dedujo inhabilidad respecto a la testigo presentado por la actora, doña Hada Ríos Olavarria, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 358 N°s 4 y 5 del Código de Procedimiento Civil.

La parte de SERNAC solicita se rechace la tacha deducida.

4°) Que, primeramente, se debe tener presente que estos autos se refieren a una denuncia por infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b), 23 inciso 1° y 35 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor; en la que actúa SERNAC de conformidad a la facultad que, para estos efectos, le otorga el artículo 58 de la Ley en comento; no existiendo acción civil aparejada, dada la naturaleza del legitimado activo y de la acción deducida.

5°) Que, como consecuencia de lo anterior, el procedimiento que rige respecto de estas materias, es aquel contemplado en la propia Ley 19.496 y, tratándose de una denuncia infraccional, supletoriamente se aplicarán las reglas contenidas en la Ley 18.287.

f289
 desvirtuado
 cinco
 y más

6º) Que, así las cosas, la Ley 18.287 no contempla la inhabilidad de testigos, sino que señala expresamente en su artículo 14, que la prueba se apreciará conforme a las reglas de la Sana Crítica.

7º) Que, analizando las preguntas deducidas para inhabilitar al testigo, efectuadas por la denunciada, conforme a las reglas de la lógica, la experiencia y la técnica jurídica; no es posible dilucidar que exista algún impedimento de carácter grave que tenga la calidad de comprometer la declaración de éste, quien, además, es Ministro de Fe conforme a lo dispuesto en el artículo 59 bis de la Ley 19.496; razón por la cual se desecharán las inhabilidades deducidas, por resultar éstas improcedentes y, conforme a ello, se examinará el testimonio de doña Hada Ríos Olavarría, quien declaró que *"los días 29 y 30 de mayo de 2017 ingresó a la página web del proveedor Falabella Retail S.A., conocido como Falabella con el objetivo de investigar respecto de la información entregada al público consumidor relacionada a la oferta y productos que este proveedor tenía por el Cyber Day, encontrando que la información adelece de stock de cada producto, en otros términos no señalaba el stock que tenía cada producto ofrecido en la página en esa oportunidad, esta verificación fue realizada entre las 12:48 y las 15:00 horas de ambos días."*

Repreguntada la testigo, contesta reconociendo los documentos que rolan a fojas 8 y 19 y que la firma puesto en ellos es suya; contrainterrogada la testigo responde que dentro de los procedimientos incorporados dentro del sistema de calidad de SERNAC, no se considera la entrega de una copia del acta de fiscalización, tanto si es por vía virtual o presencial".

II.- En cuanto a la denuncia infraccional.

8º) Que, el artículo 3º inciso 1º letra b), de la Ley Nº 19.496, dispone: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos."*

9º) Que, el artículo 23 inciso 1º de la Ley Nº 19.496, 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".*

276
dos
5/1/17

A su turno, el artículo 35 de la misma norma expresa: "En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración."

No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario.

En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido."

10°) Que, el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: "Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"; En otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

11°) Que, el artículo 1546 del Código Civil, dispone que "los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no solo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella".

12°) Que, en primer término, respecto a las alegaciones vertidas por el denunciado en cuanto al hecho que el acta de ministro de fe fundamento de estos autos, adolecería de vicios que la invalidarían por no cumplir estrictamente con las exigencias contenidas en la Ley 19.880; éstas no podrán ser consideradas, puesto que se trataría, como lo ha expresado el propio denunciado, de una nulidad de derecho público, misma cuya declaración se debe efectuar a través del procedimiento que rige las materias de carácter administrativo, misma que debe ser objeto de un juicio civil, siendo absolutamente incompetente este Tribunal para resolver respecto de ello.

13°) Que, en cuanto al fondo del asunto, la prueba allegada al proceso por parte de la denunciante SERNAC, no resulta suficiente como para tener por establecida la efectividad de los hechos puestos en conocimiento de este Tribunal, por cuanto en lo relativo a la falta de publicación de un stock determinado del producto ofrecido, el artículo 35 de la Ley 19.496 no incluye como obligatoria la inclusión de este elemento, estableciendo como imperativo el tener que agregar el plazo o tiempo de duración de la promoción; lo que se traduce en el hecho que, no existiendo alguna aclaración relativa a la cantidad de productos disponibles, el proveedor asume la responsabilidad de mantener

productos disponibles durante todo el plazo o tiempo de duración de la oferta o promoción; no siendo dable entender que la falta de información de un stock determinado pueda incurrir en un incumplimiento por parte del proveedor, ya que esto implicaría presumir la mala fe, circunstancia que es absolutamente contraria al principio de la buena fe que rige en nuestro ordenamiento jurídico.

15º) Que, por todo lo razonado precedentemente y no existiendo más antecedentes en autos que permitan a este sentenciador tener por establecida la efectividad de las infracciones denunciadas; se deberá rechazar la acción interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos Nºs 1º, 2º, 3º inciso 1º letra b), 23, 35, 50 A, 50 B y 59 bis de la Ley Nº 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley Nº 18.287 y 1698 inciso primero del Código Civil;

SE RESUELVE:

I.- En cuanto a la tacha de testigos.

A) Que, **SE RECHAZA**, la tacha deducida respecto a la testigo de la denunciada, doña Hada Ríos Olavarría; conforme a lo expuesto en los considerandos tercero a séptimo de esta sentencia.

II.- En cuanto a la denuncia infraccional.

B) Que, **SE RECHAZA**, la denuncia interpuesta por SERNAC en contra de FALABELLA RETAIL S.A por infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1º letra b), 23 inciso 1º y 35 de la Ley 19.496, conforme a lo razonado en la parte considerativa de esta sentencia.

C) Que, cada parte pagará sus respectivas costas.

D) Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia; **ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.**

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley Nº 19.496.

DECTADA POR DON HÉCTOR JERÉZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO TITULAR ABOGADO.

C.A. de Santiago

Santiago, dos de octubre de dos mil diecinueve.

Vistos:

Que las argumentaciones contenidas en el recurso de apelación de fojas 265, no logran desvirtuar lo que viene razonado por el tribunal a quo, **se confirma** la sentencia apelada de fecha tres de abril de dos mil dieciocho, escrita a fojas 256 y siguientes.

Acordada con el voto en contra del Ministro señor Astudillo, quien estuvo por revocar la sentencia en alzada y acoger la denuncia, por estimar que la existencia de stock de los productos ofrecidos es una información relevante para el consumidor que puede determinar que persista o desista de su decisión de comprar o, en su caso, que se generó en ese consumidor una expectativa de la que el proveedor en realidad no está en condiciones de satisfacer.

Regístrese y devuélvase.

N°Policía Local-1922-2018.

OMAR ANTONIO ASTUDILLO
CONTRERAS
MINISTRO
Fecha: 02/10/2019 13:11:11

JENNY MARTA BOOK REYES
MINISTRO
Fecha: 02/10/2019 13:29:08

JAIME BERNARDO GUERRERO
PAVEZ
ABOGADO
Fecha: 02/10/2019 13:48:31

MARITZA VERONICA DONOSO ORTIZ
MINISTRO DE FE
Fecha: 02/10/2019 13:52:58



SANTIAGO
 Ilustre Municipalidad
 TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SANTIAGO

CASILLA 11
 SUCURSAL TRIBUNALES
 SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO
 Res.Exenta N° 249
 Fecha: 18.04.96
 EMPRESA DE CORREOS
 DE CHILE

CORREOS DE CHILE



U. S. F. 91

ROL N° M-25.121-2017/pcanales
 Carta Certificada N°: 0

SEÑOR (A)
 CONSTANZA GONZALEZ POBLETE
 TEATINOS N°333, PISO 2
 SANTIAGO

06083

CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
 TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
 AMUNATEGUI N° 980



Santiago, Viernes 6 de diciembre de 2019

Notifico a UD. que en el proceso N° M-25.121-2017, se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:

Cúmplase.

NOTIFÍQUESE.

