

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
CURICÓ

Rol N.º 5680-21 CV

Curicó, veintiocho de marzo del año dos mil veintidos.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, **DANIEL SMITH BENAVENTE**, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Maule, ambos con domicilio en calle 4 Oriente N° 1360 de la ciudad de Talca, interpuso denuncia infraccional en contra de **EMPRESAS LA POLAR S.A.** nombre de fantasía **LA POLAR**, RUT 96.874.030-K, representada por don **MANUEL JOSE SEVERIN LARRAIN**, ignora rut, profesión u oficio, o bien representada conforme lo prescrito en los artículos 50 C inciso tercero y 50 letra D, ambos de la Ley N° 19.496, por el o la **ADMINISTRADORA DEL LOCAL O JEFE** de oficina cuyo nombre y Rut ignora, o por quien actualmente haga las veces de tal, ambos domiciliados para estos efectos en calle Merced Nro. 471 ciudad de Curicó, señalando un reclamo recepcionado por el Servicio Nacional del Consumidor presentado por don **NICOLAS FELIPE NAVARRO DEL CAMPO**, señalando que estos hechos dan cuenta que no ha respetado lo convenido, en particular ha anulado unilateralmente y sin expresión de causa compra a distancia realizada por consumidor, contratos que se encontraban perfeccionados, y además impone condición más gravosa para emitir Nota de Crédito al señalar que solo podrá ser realizado el trámite de manera presencial, estando la comuna de Curicó en cuarentena, a pesar de que la compra se realizó por Internet, indicando que los hechos expuestos constituyen una clara y abierta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y en cumplimiento al mandato legal conferido a ese Servicio Público, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, ponen los antecedentes del caso para conocimiento y resolución. Acompañando a su presentación los documentos que rolan de fojas 36 a 65 de autos.

A fojas 93 y siguiente, rola acta de audiencia de estilo, la que contó con la comparecencia de las partes, donde la denunciante, ratificó la denuncia infraccional en todas sus partes, con costas, por su parte, la denunciada, contestó la denuncia infraccional interpuesta mediante minuta escrita, solicitando el rechazo de la denuncia infraccional, con costas.

En su presentación de fojas 86 y siguientes, el representante de la denunciada, luego de una breve síntesis de la denuncia de autos, señala que esta debe ser rechazada, pues los hechos relatados por el denunciante son parciales y no contiene toda la secuencia de los mismos, refiere a que hay situaciones que hacen

que el stock de un momento se quiebre e implidan la entrega del producto como estaba pactado señalando que son situaciones son dinámicas y aun con los avances tecnológicos actuales resulta difícil llevar el registro al minuto, que lo importante es tener la posibilidad de dar respuesta al cliente en forma efectiva y de manera que satisfaga sus intereses, lo que en este caso, según señala, ocurrió.

Indica que habiendo informado al cliente que se había generado un quiebre de stock, se le ofreció esperar a que éste se repusiera o bien, solicitar la devolución de lo pagado, optando el Sr. Navarro por esta última opción, agregando que la nota de crédito requiere la firma de formulario de devolución de parte del cliente, éste debía concurrir a las oficinas de La Polar, situación que no era posible en ese momento dado que la ciudad de Curicó se encontraba en cuarentena total a raíz de la emergencia sanitaria que aún persiste en el país.

Señala que en el mes de enero de 2021, se logró concluir el proceso de devolución, emitiéndose con fecha 16 de febrero de 2021, la respectiva nota de crédito por el total de la compra, incluso respecto de aquel producto que había sido entregado, descontándose también el costo de despacho, indicando que habiendo presentado el cliente reclamo en SERNAC, se hizo seguimiento de dicho reclamo con el Sr. Navarro, consultándole por su conformidad con la atención otorgada y por mail de fecha 3 de noviembre de 2021, el Sr. Navarro respondió al Supervisor de Post Venta de La Polar. Sr. Jean Carlos Pérez, que estaba conforme con la respuesta entregada.

Solicita tener por contestada, dentro de la oportunidad legal, la denuncia infraccional interpuesta en contra de mi representada por el Servicio Nacional del Consumidor, acogerla a tramitación y, en definitiva, rechazarla con expresa condena en costas o, en subsidio y para el evento de acogerla, se apliquen las atenuantes consagradas en los literales a) y d) del art. 24 de la Ley N° 19.496. Acompañando a su presentación los documentos que rolan de fojas 90 a 92.

Oidas que fueron el Tribunal llamo a las partes a Conciliación, la que no se produjo, recibándose la causa a prueba, fijando los hechos sustanciales pertinentes y controvertidos, rindiéndose la prueba que consta en el acta de la audiencia

A fojas 95, la Secretaria Subrogante del Tribunal certificó que no existen diligencias pendientes.

A fojas 96, quedaron los autos para fallo, y

CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, se ha seguido esta causa a fin de investigar una presunta infracción a la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidos por según consta de fojas 78 y siguientes **EMPRESAS LA POLAR S.A., RUT N° 96.674.030-K**, representado legalmente por don **ANDRÉS**

EYZAGUIRRE ASTABURUAGA, chileno, casado, ingeniero comercial, cedula de identidad Nro. 7.343.778-4, ambos con domicilio en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva Nro. 520, comuna de Renca.

SEGUNDO: Que en el comparendo de estilo de fojas 93 y siguiente, como prueba documental, el denunciante de autos, Servicio Nacional del Consumidor, ratificó los documentos rolantes de fojas 44 a 63 de autos, no rindiendo prueba testimonial.

TERCERO: Que en el comparendo de estilo de fojas 93 y siguiente, como prueba documental, la denunciada, ratificó los los documentos acompañados en el Otrero de su escrito de contestación, los que rolan de fojas 90 a 92 de autos, no rindiendo prueba testimonial.

CUARTO: Que ante las disposiciones legales denunciadas como infringidas por el querellante, los reconocimientos fácticos realizados por las partes en sus escritos de comparecencia; corresponde analizar y concluir si en definitiva el actuar de la querellada, resulta ser contravencional a la normativa del consumidor.

QUINTO: Que, al respecto, necesario resulta precisar que las infracciones denunciadas por la denunciante de autos son aquellas contenidas en el artículo 3° letra b) y e), 12, 23 de la Ley N° 19.496, y que la controversia radica en que, el proveedor, a juicio de la denunciante, no ha respetado lo convenido, que ha anulado unilateralmente y sin expresión de causa una compra a distancia realizada por consumidor, imponiendo condición más gravosa para emitir Nota de Crédito al señalar que solo podrá ser realizado el trámite de manera presencial, estando la comuna de Curicó en cuarentena, a pesar de que la compra se realizó por internet.

SEXTO: Que, con el mérito de los antecedentes allegados en autos y de acuerdo a las probanzas rendidas en este proceso, no resulta posible al Tribunal establecer algún hecho que pueda llegar a ser constitutivo de alguna de las infracciones denunciadas a la Ley 19.496, lo anterior, teniendo a la vista el documento acompañado a fojas 90 de autos, esto es nota de crédito emitida por la denunciada con fecha 16 de febrero de 2021, que da cuenta que el proveedor denunciado, antes de la fecha de ingreso de esta denuncia infraccional, la que ingresó con fecha 01 de septiembre de 2021, anuló el precio y cargos pagados por el consumidor.

SEPTIMO: Que, conforme a lo concluido en la motivación precedente, procede que este Tribunal, apreciando los antecedentes en la forma contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, deseche la denuncia infraccional, sin costas, por haber tenido motivos plausibles para accionar.

TENIENDO PRESENTE:

Lo que disponen los artículos 1, 3, 17, 19, 20, 21, 23, 24, 26, 28 y 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; artículos 346 N.º 3, y 358 del Código de Procedimiento Civil; artículos 14 y 23 de la Ley 18.287 y Ley 15.231; y demás normas aplicables.

SE DECLARA:**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la denuncia infraccional de **fojas 1 y siguientes**, interpuesta en contra de **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, RUT N° 96.874.030-K, representado legalmente por don **ANDRÉS EYZAGUIRRE ASTABURUAGA**, chileno, casado, ingeniero comercial, cedula de identidad Nro. **7.343.778-4**, ambos con domicilio en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva Nro. 520, comuna de Renca.

Regístrese, Notifíquese, remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.

Dictada Por Doña **Encarnación Avalos Cuenca**, Juez Letrada Titular

