

Arica, dieciocho de agosto de dos mil veintiuno.

VISTO:

Se reproduce el fallo enalzada.

Y TENIENDO, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que, la abogada del Servicio Nacional del Consumidor dedujo recurso de apelación en contra de la sentencia de primer grado que, acogiendo la denuncia infraccional deducida en lo principal del libelo de fojas 1 y siguientes, presentada en contra de CENCOSUD RETAIL S.A., representada legalmente por doña Marcela Cerda Sánchez, por haber vulnerado los artículos 1° numeral 3, 3 inciso primero, letra b), 21 y 35, todos de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, condenó a la mencionada empresa a pagar una multa ascendente a cinco unidades tributarias mensuales, dando por establecido que la denunciada no cumplió oportunamente con los requerimientos de información relativa al tiempo o plazo de duración de algunas ofertas y que limita el ejercicio de la garantía legal, restringiendo su ejercicio a la exhibición únicamente del original de la boleta de compraventa, considerando el recurrente que dicha sanción es insuficiente atendido los parámetros del artículo 24 de la citada ley.

Funda el recurso en que las conductas desplegadas por el proveedor revisten un alto grado de gravedad al transgredir el derecho básico e irrenunciable del consumidor de información veraz y oportuna como asimismo restringir el ejercicio de la garantía legal, aspectos que debieron ser ponderados por el Juez de la causa al momento de cuantificar el monto de la multa; no siendo procedente la aplicación de una en forma prudencial, sino que de acuerdo a lo previsto en la legislación, la que establece como una multa residual máxima de 300 UTM para una sola infracción.

SEGUNDO: Que la denuncia tiene relación con la infracción a los artículos 1° numeral 3, 3 inciso primero, letra b), 21 y 35 de la Ley N° 19.496.

Cabe señalar al respecto que la denunciada, al contestar la denuncia, solicitó el rechazo de la misma, argumentando que ella carece de la imparcialidad,



dado que todo fiscalizador requiere y aportar los antecedentes que sustenten los hechos materia de la denuncia.

TERCERO: Que, Cencosud Retail S.A. no aportó prueba alguna para desacreditar los hechos materia del juicio.

CUARTO: Que, el artículo 24 establece que: “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente.

La publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir infractor en una multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales. En caso de que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 2.250 unidades tributarias mensuales.

Para la determinación del monto de las multas señaladas en esta ley, el tribunal correspondiente deberá aplicar reglas señaladas en los incisos siguientes, sin perjuicio de las reglas especiales establecidas para determinadas infracciones...”.

Continúa... “El Servicio o tribunal, según corresponda, deberá ponderar racionalmente cada una de las atenuantes y agravantes a fin de que se aplique al caso concreto una multa proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor.

Efectuada dicha ponderación y para establecer el monto de la multa, se considerarán prudencialmente los siguientes criterios: la gravedad de la conducta, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima; el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso de que lo hubiere; la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor...”

QUINTO: Que, constatada la infracción y de la lectura de la sentencia, se avizora que la misma no señaló los fundamentos que sirvieron de base para la determinación de la multa, tal como lo exige el artículo 24.



SEXTO: Que, los antecedentes de la causa, se desprende que las políticas desplegadas por la denunciada revisten la gravedad suficiente para acrecentar la asimetría de información, así como también el beneficio económico que trae aparejada este tipo de comportamientos entre los proveedores y consumidores, situaciones que el legislador ha querido desincentivar mediante las modificaciones efectuadas a la presente ley, ello en razón de exigirles un mayor estándar de conducta en miras del deber de profesionalidad que deben tener en el despliegue de sus rubro u oficio, por lo que, conforme a lo previsto en el inciso final del artículo 24 de la Ley N° 19.496, la sentencia debe señalar los fundamentos que sirvan de base para la determinación de la multa y en el presente caso, no concurriendo agravantes ni atenuantes de las contempladas en el referido precepto legal, teniendo en consideración el grado de asimetría existente entre el infractor y la víctima, el deber de profesionalidad del proveedor, el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción restringiendo el derecho de la garantía legal del consumidor y la capacidad económica del infractor a que se refiere el artículo antepenúltimo de las tantas veces señalados artículo 24, se aplicará prudencialmente la que se dirá en la parte resolutive del presente fallo.

Por estas consideraciones, normas legales citadas y lo dispuesto en los artículos 32 y 36 de la Ley N° 18.287, se declara:

Que **SE CONFIRMA**, en lo apelado, la sentencia de nueve de junio del año en curso, rolante de fojas 38 a 45 vuelta, **CON DECLARACIÓN** que se eleva el monto de la multa que deberá pagar Cencosud Retail S.A., a cincuenta unidades tributarias mensuales, por haber infringido los artículos 1° numeral 3, 3 inciso primero, letra b), 21 y 35 de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y devuélvase por la vía que corresponda.

Rol N° 19-2021 Policía Local.





RMDXK-FQKKZ

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Arica integrada por Ministro Presidente Marco Antonio Flores L. y los Ministros (as) Marcelo Eduardo Urzua P., Claudia Florencia Eugenia Arenas G. Arica, dieciocho de agosto de dos mil veintiuno.

En Arica, a dieciocho de agosto de dos mil veintiuno, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 04 de abril de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>