San Bernardo, 13/01/2014.-

Certifico que la sentencia que rola de fojas 125 a 128 de autos, se encuentra ejecutoriada.

Rol Nº 10.711-8-2013.

REGISTRO DE SENTENCIAS

13 ENE. 2014

REGION METROPOLITANA

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL Nº 10.711-2013-8

LAS CONDES, a veinte y tres de Diciembre de dos mil trece.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 32, de fecha 26 de Abril de 2013, interpuesta por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, domiciliado en calle Teatinos Nº 333, piso 2, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de UNDURRAGA & HJERTONSSON LTDA, cuyo nombre de fantasía es GROUPON, representada por Marcelo Alejandro Muñoz Lorca, ambos domiciliados en avenida Vitacura Nº 2771, piso 2, comuna de Vitacura, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 32 la denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que ha recibidos varios reclamos efectuados por consumidores, cuyos nombres indica, quienes en el mes de Diciembre de 2012 adquirieron variados productos a través de la página web de la empresa denunciada, www.groupon.cl, la que presta un servicio de venta de "cupones" de descuentos en productos y servicios en diferentes comercios y rubros, a los cuales, una vez efectuada la compra, se les indicó que los productores iban a ser despachados a sus domicilios, siendo de cargo de la misma empresa, indicándose el plazo de la entrega, dentro de 7 días hábiles, pero, sin embargo, dicho plazo no fue cumplido, los productos no fueron entregados en el plazo acordado y, es más, algunos ni siquiera fueron entregados y, alterándose lo convenido, se dejó a los consumidores con la sola opción de retirarlo en una dirección fijada por la empresa.

A fs. 72 la denunciada declara que Groupon no es la empresa encargada del despacho de los productos, sino que ello se encuentra radicado en dos empresas de courrier, cuales son Correos de Chile y WSP, quienes les informan del estado de los despachos, en virtud de los cuales responden las consultas de sus usuarios, partiendo de la base que esas empresas hacen bien su trabajo. Añade que

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES
SECRETARIA

se supo de uno de los retardos o no entrega de los productos adquiridos, Groupon se avocó a corregir esos hechos y a través del Departamento de Atención al Cliente procuró dar una respuesta satisfactoria a los consumidores afectados.

Con fecha 27 de Noviembre de 2013, a fojas 113, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de la parte denunciante y denunciada, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la denunciante procedió a ratificar su acción, en tanto que la parte denunciada contestó por escrito, en los términos desarrollados en el párrafo precedente, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de la denuncia, con costas.

Las partes no rindieron prueba testimonial y, en cuanto a documental, ambas partes rindieron la que rola en autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada y analizada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a la empresa UNDURRAGA & HJERTONSSON LTDA, en adelante GROUPON, en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º) Que la denunciante sostiene que ha recibido el reclamos de varios consumidores (los indica), imputando a la denunciada, en síntesis, que una vez que efectuaron compras a través de su página web durante el mes de Diciembre de 2012 y habiéndose obligado ésta a hacerle llegar los productos a sus domicilios, dentro de la Región Metropolitana, en el plazo de 7 días hábiles, en varios casos no cumplieron con dicho plazo y, es más en algunos simplemente no cumplieron con la entrega, instándolos a retirarlos en un domicilio fijado por la empresa, cambiando las condiciones acordadas.

3º) Que, en rigor de verdad, la denunciada admite los hechos, limitándose a defenderse aduciendo que ello no es de su responsabilidad, sino que es imputable a las dos empresas con las que tiene contratada la entrega de los productos, a saber, Correos de Chile y WSP.

4º) Que la denunciada no ha acreditado tal circunstancia, además que ella contrató y convino directamente con los consumidores, resultando inadmisible pretender endosarle, a posteriori, la responsabilidad a dos empresas que no fueron partes en

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES
SECRETARIA

el contrato respectivo, motivo por el cual procede desestimar sin más dicha alegación o defensa.

5º) Que, a mayor abundamiento, la propia denunciada indica a fs. 82 y siguientes casos de consumidores que fueron objeto de incumplimiento de su parte (que son los mismos que señala el SERNAC), a una de las cuales, expresa, que "**por problemas ajenos a mi representada** (no los precisa) no pudo ser despachado, por lo que se devolvió el dinero en créditos Groupon, previa aceptación por parte de ella". A otra señala (que había adquirido una cuatrimoto a batería) "**no se pudo concretar el despacho** (no se indica el motivo) por lo que se ofreció la devolución del dinero, al no tener respuesta del usuario, se procedió a la devolución en créditos Groupon, puesto que se necesitan los daños bancarios para poder realizar una transferencia electrónica". A otra, que había adquirido un sistema telefónico manos libres para su auto, "**no se pudo concretar el despacho** (tampoco se indica el motivo) por lo que se le ofreció la devolución del dinero, el consumidor aceptó y el monto de la compra fue transferido electrónicamente".

6º) Que todo ello es demostrativo de incumplimientos y falta de profesionalismo de su parte.

7º) Que, en consecuencia, esta sentenciadora, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, da por establecido que la denunciada infringió los artículos 12 y 23 de la Ley Nº 19.496 al no respetar los términos y condiciones con las cuales convino con el consumidor la entrega del bien adquirido y, actuando con negligencia, causar menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio de entrega domiciliaria del bien adquirido, motivo por el cual procede acoger la denuncia deducida en su contra.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley Nº 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 32 y siguientes y se condena a **UNDURRAGA & HJERTONSSON LTDA**, nombre de fantasía **GROUPON**, representado por Marcelo Alejandro Muñoz

TRIBUNAL DE LA CONCEPCIÓN
PRIMER JUZGADO
SECRETARIA

Lorca, a pagar una multa de **VEINTE** UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autor de la infracción consignada en el considerando 7º.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL Nº 10.711-2013-8.

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE, Secretario Subrogante.-

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LA CONDES
SECRETARIA

Conforme. Las Condes, 6 de Enero de 2014.