



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

REGISTRO DE SENTENCIAS

Z 7 ENE. 2014

REGION DE TARAPACA

Rol N° 2.722-E

Iquique, veintidos de enero del Dos mil catorce.-

VISTOS:

A Fojas 1 Y siguientes rola denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor, persona jurídica del giro de su denominación, representada legalmente por doña Marta Daud Tapia, directora nacional de dicha entidad, ambos domiciliados en calle Baquedano número 1093 de la ciudad de Iquique, acción interpuesta en contra de SOURCE persona jurídica representada al tenor de lo previsto en el artículo 59 C inciso final en relación con el artículo 50 D de la ley del consumidor, por el sr. José Miranda Chuquitiglla, o por quien lo reemplace o subroge legalmente, ambos domiciliados en calle Tamarugal nro. 3223-A de esta ciudad; acción fundada en el presunto incumplimiento de la parte denunciada a lo previsto en el artículo 58 de la ley del ramo, norma que establece que la función del SERNAC es la de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley 19496 y las demás normas que digan relación con el consumidor; facultad que la ley le otorga al SERNAC cuando se encuentra comprometido el "Interés general, colectivo o difuso de los consumidores". Señala la denuncia que el 22 de noviembre del año 2012 el SERNAC tomó conocimiento de lo expuesto por don Carlos Ramos Huerta, consistente en que el día 12 de noviembre del año 2012 él transfirió a la cuenta número 62115556 perteneciente al titular don José Miranda Ch., del Banco Santander, la suma total de \$2.790 (dos mil setecientos noventa pesos) a objeto de adquirir un macbook air "Ultra fino, ultraportatil y ultra diferente de todo el resto", capacidad SSD (solid-state



drive), color metal, procesador Intel Core 2 Duo, Cuyo valor informado y publicitado en la página Web del proveedor, correspondía a la cantidad de \$ 1790 (mil setecientos noventa pesos) impuestos incluidos; refiere que en el sitio Web del proveedor se anunciaba la existencia de otros 273 artículos en stock; agrega que ese mismo día la empresa denunciada confirmó la transferencia del pedido a través de un correo automatico que se generó, y, que con posterioridad le enviaron otro correo desistiéndose de la compra, aduciendo que dicho producto venía en el software de la tienda pero que no estaba en stock, disculpándose y ofreciéndole transferir el dinero. Agrega que el obrar de la denunciada habría vulnerado lo dispuesto en los artículos 3 letra b) 12, 23 y 28 d) señala que la responsabilidad de la demandada es Objetiva, pues no requiere la prueba ni del dolo ni de la culpa , pues es de orden público y se ve conculcado el interés general de los consumidores. Agrega que el peso de la prueba en este juicio recae en el proveedor, denunciado de autos, pues el artículo 23 inciso primero de la ley del consumidor así lo establece; refiere que por tratarse su responsabilidad de una de índole contractual, le es aplicable el artículo 1547 del Código Civil, norma que relacionada con la ley del consumidor establece en definitiva un régimen de culpa presunta. Solicita como sanción la aplicación de multas por un total de 900 novecientas **U.T.M.** A fojas 35 se llevó a efecto la audiencia indagatoria con la asistencia de ambas partes, instancia en la cual el denunciado, sr. José Manuel Miranda señaló que se encontraba instalando un software de venta por internet llamado presta shop, agrega que mientras él configuraba el equipo, a su vez subía artículos para poder venderlos y el software venía con artículos de muestra para ver como estaba funcionando y mientras probaba el funcionamiento alguien debió haber visto en su facebook publicidad de prueba, la cual lo dirigió a la página que se estaba implementando y procedió a efectuar la compra de un macbook Apple que tiene un precio de mercado de \$1.200.000 que jamás ha vendido por su alto costo; luego le remitió un mail indicando que el producto no se encontraba en stock y era un error de sistema, y, no entregando más detalles, se limitó a ofrecerle la devolución del dinero; petición que no le fue aceptada. A fojas 37 se llevó a efecto la audiencia de conciliación contestación y

prueba con la asistencia de ambas partes; No se y creyó que era un producto a la venta, en circunstancias de que dicho producto era sólo de prueba que venía con el sistema prestashop cuyo valor era en dólares. Agrega que nunca tuvo la intención de defraudar al consumidor a través del mensaje publicitario y que es imposible que un notebook mac air cueste \$2790 (dos mil setecientos noventa pesos chilenos) y que podría haber una suerte de aprovechamiento al realizar la compra en esos términos.-

CONSIDERANDO:

PRIMERO: EN CUANTO A LO INFRACCIONAL; Que, le ha correspondido a esta sentenciadora determinar la responsabilidad infraccional al tenor de la ley del consumidor, en contra de SOURCE, persona jurídica representada al tenor de lo previsto en el artículo 59 C inciso final en relación con el artículo 50 O de la ley del consumidor, por el sr. José Miranda Chuquitiglla, o por quien lo reemplace o subrogue legalmente, ambos domiciliados en calle Tamarugal nro. 3223-A de esta ciudad, por la presunta infracción a los artículos 3 letra b), 12, 23 Y 28 O), en virtud de los hechos expuestos en la denuncia de fojas 1 y siguientes. El Objeto del juicio consistió en determinar si efectivamente el día 12 de noviembre del año 2012, la denunciada dolosa o culposamente ofertó virtualmente un producto a un ínfimo precio que no se encuadra dentro de los parámetros de la lógica, y asimismo, si el consumidor participante en dicha transacción sufrió perjuicios, y finalmente, la legitimidad activa del SERNAC en este proceso en los términos expuestos en su libelo pretensor. **SEGUNDO:** Que, para una mayor inteligencia de la litis, se razonará en materias separadas: En cuanto a la Competencia de este Tribunal Para haber conocido de la presente acción; SERNAC no tendría atribuciones para hacerse parte en esta causa invocando el artículo 58 letra g) de la ley del consumidor, porque no estaría comprometido ni el interés general, ni colectivo ni difuso de los consumidores, conforme lo exige el artículo 58 letra g) de la ley del ramo; habrá por lo tanto que determinar los conceptos de interés general, colectivo o difuso contemplados en el artículo 51 y siguientes de la ley y necesariamente concluir que la titularidad de la acción que se discute en este juicio sólo le corresponde al consumidor , quien no concurrió a interponerla,



Y que en tal sentido el SERNAC no ostenta la legitimidad activa para accionar jurisdiccionalmente de la forma en la que obró en juicio, sino que debió de haber accionado en sede civil, ante los tribunales ordinarios de justicia. Así las cosas, y, habiéndose sanjado la incompetencia absoluta de este tribunal, para la substanciación del juicio de autos, habrá que absolver por ese sólo hecho a la denunciada de la acción deducida. **TERCERO:** Que sin perjuicio de lo ya razonado; y en el evento que se determinara por la vía recursiva, de que este tribunal es el competente, Y, que el SERNAC posee atribuciones para accionar jurisdiccionalmente, en defensa del interés general de los consumidores **ante este juzgado de Policía Local;** habrá que considerar primeramente que por aplicación del artículo 1698 del Código Civil el onus probandi, es del SERNAC en su calidad de actor, y no se acogerá como válida la alegación del SERNAC vertida en su libelo de fojas 10, en la cual en su punto 4, al referirse al peso de la prueba, señala que: ".Es un principio de derecho común, aquel que dispone que incumbe probar la diligencia en el cumplimiento del contrato a aquel que ha debido emplearla, y es claro por mandato del artículo 23 inciso primero de la ley 19496, que es el proveedor de la ley del consumidor quien no debe ser negligente y actuar diligentemente en la prestación de sus servicios". Yerra el SERNAC al efectuar dicha conjetura, que se aleja de los principios formativos del derecho, pues, el SERNAC sólo es un ente del estado, con personalidad jurídica propia, que en ciertos casos puntuales asume la representatividad de consumidores ante los juzgados, y, en tal calidad, le incumbe, como a cualquier interviniente de un juicio, el quedar sujeto a las mismas exigencias de cualquier parte. Siempre en el mismo sentido, No es solamente carga del proveedor actuar diligentemente ante los consumidores, sino que también dicha obligación pesa sobre los propios consumidores; pues lo que existe entre ambos es un contrato bilateral, que le impone obligaciones a ambas partes. Habrá además que ponderar que según nuestra legislación vigente, los contratos deben de interpretarse de buena fe, y además, obligan a ambas partes a obrar con diligencia. Conforme a lo ya razonado no es aplicable la "Culpa presunta" alegada por el SERNAC, pues tampoco existe texto legal para acoger tal tesis. **CUARTO:** En cuanto a las alegaciones del SERNAC de la



falta del deber de profesionalidad de la empresa en la prestación de sus servicios de la denunciante; habrá que considerar que para que nazca a la vida del derecho la venta del producto; que es un contrato consensual, debe existir en la fase de formación del consentimiento, una de oferta y otra de aceptación; en el caso de autos la oferta no existió en términos reales, pues ésta estuvo basada en un error manifiesto y evidente, de estampar como precio de venta una calificación en pesos y no en dólares error del proveedor que motivó el afán del consumidor de intentar aprovecharse del mismo para los efectos de adquirir más productos. **QUINTO:** Que resulta imposible, **sin alterar gravemente las reglas normales de mercado,** el intentar siquiera suponer de que un computador de las características del de marras, pueda tener un precio de \$1790, pues, resulta asentada como máxima de la experiencia, que el precio normal de mercado de dicho aparato, oscila en \$.1.200.000. **SEXTO:** Que, el principio inspirador de nuestro derecho es el de buena fe, debiendo todos los contratos que se celebren fundarse en el mismo; así las cosas, el error en el precio del proveedor, como vicio del consentimiento, anuló el contrato celebrado. **SEPTIMO:** Que habrá que considerar que nuestro ordenamiento jurídico establece como reprochable el "Enriquecimiento sin causa"; institución que el SERNAC, a través de su acción, se encontraría validando a favor de un consumidor ambicioso como el del caso sub lite-; y en aplicación de la armonía de las diversas normas aplicables al caso de marras; no resulta apegado a los principios de equidad el razonar en sentido contrario. **OCTAVO:** Que, en lo sucesivo, el SERNAC ante situaciones análogas, deberá considerar las acciones que impetra, pues resulta cuestionable que en su obrar se desatiendan los principios de racionalidad y congruencia, como ha ocurrido en la especie. Asimismo, el SERNAC deberá **privilegiar tutelar** aquellas causas en las cuales existen **perjuicios reales** en contra de los consumidores, y no causas como éstas, en las que, un hábil consumidor, aprovechándose del error manifiesto de un proveedor, sólo intentó lucrarse.

Y, TENIENDO ADEMÁS PRESENTE, Las facultades conferidas por la ley N°15.231 sobre Organización y Atribuciones de los juzgados de Policía Local, lo dispuesto en la ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los mismos y las demás normas

pertinentes de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores,

RESUELVO:

Que, **Se Rechaza** la denuncia infraccional de fojas 1, deducida por el Servicio Nacional del Consumidor, persona jurídica del giro de su denominación, representada legalmente por doña Marta Cecilia Daud Tapia, ambas con domicilio en calle Baguedano nro. 1093 de la ciudad de Iquique.

II.- Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19496, debiendo remitirse copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor, con Sede en esta región.

Anótese, Regístrese, Notifíquese, Remítase Archívese en su oportunidad.

Pronunciada por doña **ANITA PAOLA VALLETTE CHACÓN**, Juez Subrogante de este Primer Juzgado de Policía local.

Autoriza srta. **LAURA JAIÑA PÉREZ** Secretaria Subrogante.-

