

PEDRO AGUIRRE CERDA, 27 de Mayo de 2014.

NOTIFICO A UD. que en la causa que se indica se dictó la siguiente resolución:

PEDRO AGUIRRE CERDA, 22 de Mayo de 2014.

Cúmplase.

ROL N°282.165-5

PAOLA MIANO MODINER
SECRETARIA
SECRETARIA
ABOGADO
POLICIA
CAL
AGUIRRE CERDA

mbi.

San Miguel, cinco de Mayo de dos mil catorce.

Vistos:

Previa eliminación de los fundamentos, dos a seis, se reproduce la sentencia en alzada de fecha veinte de enero último, escrita a fojas 75 y 75 vuelta de autos.

Y se tiene en su lugar y además presente:

Primero: Que el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), se ha alzado en contra de la sentencia de fecha 20 de Enero último, que rechazó la denuncia presentada en representación de don Víctor Espinoza Moreno y que rola a fojas 8 y siguientes, solicitando que se revoque dicho fallo y en su lugar se declare que se acoge la referida denuncia y se condene a la denunciada PETA. CL.SPA, al máximo de las multas estipuladas en la ley sobre Protección de los Derechos de Consumidores, por infracción a los artículos 3° inciso primero, letra b), 12° y 23° de la ley 19.496.

Segundo: Que a fojas 8 y siguientes, rola denuncia infraccional, por contravención a la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de Consumidores, en contra de Peta.cl Spa, representada por don Nicolás Cristian Mella Maldonado, la que denuncia la infracción a los artículos 3° letra b), 12° y 23° de la ley 19.496, ello, con ocasión que la denunciada vulneró el consentimiento formado con el consumidor Víctor Espinoza Moreno, en la compra venta de un iPod Touch 8 gb White en la suma de \$271, (doscientos setenta y un pesos) y de un Notebook Toshiba Satellite C845-SP4 en \$459, (cuatrocientos cincuenta y nueve pesos), compras efectuadas el día viernes 24 de Agosto en el sitio Web de la denunciada infraccional (www.peta.cl), cuyo pago fuera confirmado por la denunciada el mismo día 24, indicando que la compra tenía los números de orden 100021505 y 100021516 respectivamente, procediendo a descontar de la cuenta de Espinoza Moreno el dinero correspondiente a la compra. Posteriormente el lunes 27 de agosto, mediante correo electrónico la denunciada notificó al consumidor que sus compras habían sido anuladas debido a que existió un error en la página web de Peta.cl Spa, la que había sido intervenida maliciosamente por terceras personas, modificando sus precios. Agrega la denuncia que la revocación de la oferta publicitaria después de la aceptación por el consumidor no produce ningún efecto, puesto que aceptada la oferta se forma el consentimiento en

donde el contrato se perfecciona, quedando firme y siendo una ley para las partes.

Tercero: Que a fojas 27, se celebró el comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la denunciante y en rebeldía de la denunciada, la primera acompañó prueba documental, la que no fue objetada. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce, al no haber asistencia de la denunciada.

Cuarto: Que Sernac para acreditar su denuncia, rindió la siguiente prueba documental: a) copia del formulario único de atención de público del Sernac, rolante a fojas 3, donde el consumidor formula la denuncia dando cuenta de los hechos relatados en el motivo segundo de ésta sentencia; b) copia de la respuesta de la denunciada, agregada a fojas 4, donde se le señala que no se le entregarán las especies y que se procederá a la entrega del dinero pagado, debido a que el sitio web de la empresa fue maliciosamente intervenido por terceros, cambiándose los precios, c) copia de sentencia dictada en el Juzgado de Policía Local de Macul, en contra de la misma empresa, donde fue condenada por hechos similares y d) órdenes de compra de fojas 5 y 6 correspondiente a las dos especies adquiridas por el denunciante a través de internet.

Quinto: Que, fuera del comparendo de prueba, para acreditar su versión en los hechos, la denunciada Penta.cl, efectuó un téngase presente al Tribunal en donde señala que su página Web, fue intervenida maliciosamente por terceras personas, las que cambiaron todos los precios de los productos ofertados, por precios irrisorios, por lo que mal podría haberse perfeccionado un contrato con el consumidor, puesto que nunca existió su voluntad para ello, no pudiéndose haber formado el consentimiento alegado por la denunciante. Acompaña a la presentación copias de publicaciones, rolantes de fojas 28 a 34 correspondientes a foros de usuarios del sistema, en donde comentan el cambio de los precios efectuados a Peta.

Sexto: Que el artículo 3º inciso 1º letra B) de la ley 19.496 señala: son derechos y deberes básicos del consumidor: " 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". Luego el artículo 12 de la referida ley, señala: " Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del

bien o la prestación del servicio”, a su turno el artículo 23 indica: “ 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”.

Séptimo: Que estos sentenciadores, analizando los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las normas de la sana crítica, estiman que se encuentran acreditados en autos los siguientes hechos: a) que la denunciante efectuó con fecha 24 de agosto de 2012, una compra de un Ipod y de un Notebook, mediante la página web de la vendedora y denunciada Peta.cl Spa, los que aparecían ofrecidos a un precio promocional de \$271 y \$ 459, respectivamente, los que fueron pagados a través de su cuenta; b) que la denunciada no entregó los dos objetos de la compra.

Octavo: Que de lo señalado en los motivos precedentes ha quedado establecido que Peta.cl Spa, representada legalmente por don Cristian Mella Maldonado, en su calidad de proveedor de un servicio, no cumplió con la obligación señalada en los artículos 3 inciso 1º letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496.

Noveno: Que nada obsta a lo concluido en el motivo anterior el que la denunciada pretenda excusarse de su responsabilidad, aludiendo a una supuesta intervención maliciosa de terceros en la modificación de precios en los productos de su página web, lo que no se encuentra acreditado en autos ni existen elementos para darla por establecida.-

Decimo: Que, por las razones anteriores y habiéndose establecido la infracción denunciada, procede dictar sentencia condenatoria, acogiendo la denuncia en la forma que se indicará en lo conclusivo de esta sentencia.

Y visto, además, lo dispuesto en las leyes 18.287 y 19.496 y 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se resuelve:

I. **Se revoca** la sentencia de 20 de Enero de 2014, escrita a fojas 75, en cuanto rechaza la denuncia de autos, sin costas, y **se declara** que se acoge la denuncia infraccional de fojas 8 y siguientes, condenándose a la empresa Peta.cl Spa, representada por don Nicolas Crstian Mella Maldonado, al pago de una multa de QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por infringir los artículos 3 inciso 1º letra b) 12 y 23 de la Lay 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con costas. Si no pagare la multa dentro del plazo de 05 días, deberán ser apremiados en forma legal.

II. **Se confirma**, en lo demás la referida sentencia.

Acordada contra el voto de la Ministro señora María Teresa Letelier Ramírez, quién fue de parecer de confirmar la sentencia en alzada en todas sus partes, en virtud de sus propias fundamentos y teniendo, además presente:

a) Que es un hecho público y notorio, la intervención de terceros en las páginas web, en los bancos, tarjetas de crédito, etcétera , quebrantando en forma maliciosa, todos los medios de seguridad que la tecnología ha podido inventar, nadie puede desconocer el "jaqueo" existente hoy día.

b) Que el proveedor no puede negar la entrega de los bienes o servicios adquiridos por internet, en forma "injustificada", pero no puede estar obligado cuando ha tenido motivos suficientes, y plausibles para ello.

c) Que de conformidad al artículo 3º inciso 1º letra B) de la ley 19.496, el consumidor no solo tiene derechos, sino que también tiene deberes, siendo uno de ellos el informarse responsablemente de los bienes que se ofrecen, sus condiciones, modalidades y precio y, de esa forma un consumidor responsable, frente a precios irrisorios y a todas luces imposibles, estaba obligado a requerir mayor información a la empresa oferente.

Regístrese y comuníquese.

Redacción de la Ministro señora María Teresa Letelier Ramírez.

Rol N° 286-2014 civ.

Pronunciada por las Ministros señora María Teresa Letelier Ramírez, señora Sylvia Pizarro Barahona y abogado integrante señor Manuel Hazbún Comandari.

En San Miguel, a cinco de mayo de dos mil catorce, notifiqué por el estado diario la resolución precedente.

PEDRO AGUIRRE CERDA, 20 de Enero de 2014.

Vistos y teniendo presente:

La denuncia de fs.8, presentada por RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, abogado, Director Regional Metropolitano(S) de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N°333, piso 2, Santiago, en contra de PETA.CL SPA, RUT. 76.124.329-2, representada por NICOLÁS CRISTIAN MELLA MALDONADO, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Asturias N°97, Las Condes, por infracciones a la Ley N°19.496 sobre protección de los Derechos de los Consumidores, en base al reclamo efectuado por VÍCTOR ESPINOZA MORENO, señalando que el día 24 de agosto compró en el sitio web de la denunciada, un “iPod touch 8GB White” y un “notebook Toshiba Satellite C845-SP4”, pedidos que fueron confirmados por la denunciada, indicando que tenían los números de orden 100021505 y 100021516, procediendo a descontar de su cuenta el dinero correspondiente. El lunes 27 de agosto, vía correo electrónico la denunciada le notifica que sus compras habían sido anuladas y no podrán ser despachadas, debido a un error en la página Web que habría sido intervenida por terceras personas modificando los precios. La denunciada ha vulnerado el consentimiento formado, al revocar en forma unilateral e intempestiva después de la aceptación del destinatario.

El comparendo de fs. 27, sin asistencia de la denunciada, acompañándose prueba documental por la denunciante. El escrito de fs. 45 presentado por la parte de Peta.cl Spa acompañando, además, documentos. El escrito de fs. 53 sobre objeción de documentos por la parte del SERNAC y el escrito de fs. 65 de esta misma parte, en que además se acompañan documentos.

CONSIDERANDO:

1º) Que no se dará lugar a las objeciones a documentos planteadas a fs.53, por no mencionar causal legal y en virtud de la facultad contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los juzgados de policía local, para apreciar la prueba y todos los antecedentes del proceso de acuerdo con las reglas de la sana crítica;

2º) Que en la denuncia y en el reclamo aludidos se omite mencionar lo que consta de los documentos acompañados por la misma parte a fs.5 y 6, esto es, que el reclamante habría comprado el iPod y el Notebook por \$271.- y \$459.-, respectivamente, precios que para este sentenciador son irreales, estimando que esta conclusión constituiría hecho público y notorio, y que no podría estimarse como una oferta real, conciente y seria, como consecuencia de la cual se estuviera afectando los derechos de un legítimo consumidor, que no solo tiene derechos sino también obligación de informarse y consultar, más aun tratándose de ofertas dudosas;

3º) Por lo anterior se estima atendible y verosímil, la alegación de la defensa en cuanto a que el sitio Web de la Empresa fue intervenido por terceras personas que maliciosamente cambiaron los precios de su catálogo, por lo que no pueden vender productos por ese precio, lamentando el hecho, pidiendo disculpas y solicitando datos al reclamante para devolverle el 100% de su compra, entendiéndose como los precios pagados electrónicamente;

4º) Que de los documentos acompañados a fs.29 constan opiniones de público o personas en cuanto a que la oferta sería un error, destacándose quien expresa que “obviamente no es normal y todo ser humano sabe que no puede comprar cosas a esos precios”;

5º) Que en estas condiciones, se estima que al margen de la normativa sobre la formación del consentimiento, éste no se ha producido en forma seria e informada por parte del oferente y no sería justo, ante una intervención de terceros que el deber de profesionalidad no pudo haber evitado, exigirle cumplir con algo que voluntariamente no habría consentido;

6º) Que en consecuencia se estima que la denunciada no ha cometido las infracciones que se le atribuyen ni ha ocasionado menoscabo o perjuicios al reclamante, por lo que no se dará lugar a la denuncia, resultando por ello innecesario analizar y pronunciarse respecto a la excepción de falta de legitimidad activa opuesta por la denunciada.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en las Leyes N°s 15.231 y 18.287, se declara:

- a) Que no ha lugar a las objeciones a documentos, y
- b) Que NO HA LUGAR a la denuncia, sin costas.

Notifíquese por carta certificada.

En su oportunidad ARCHÍVESE el proceso.

ROL N°282.165-5

RESOLVIÓ EL JUEZ DON CÉSAR LEAL GONZÁLEZ.

AUTORIZA LA SECRETARIA DOÑA PAOLA MIANO MÖDINGER.