

PUERTO MONTT, VEINTITRES DE MAYO DEL AÑO DOS MIL CATORCE.

VISTOS:

Comparece don **SEBASTIÁN FERNÁNDEZ ESTAY**, Director Regional de Servicio Nacional del Consumidor de la Décima Región de los Lagos, domiciliado para estos efectos en calle Balmaceda número 241, Puerto Montt, quien señala que viene en deducir denuncia por infracción a la Ley Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de Comercial **ECCSA S.A.**, rut número 83382.700-6, representada legalmente por don **PABLO LARA BARBIERI**, Gerente de Local, o por quién haga las veces de tal, conforme lo señala el artículo 50 letra C de la Ley N° 19.496, "*Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.*", ambos domiciliados para estos efectos en Benavente N° 379, Puerto Montt por las siguientes consideraciones de hechos y derecho que paso a exponer:

Que esta repartición publica ha tomado conocimiento de un hecho que constituye infracción a la Ley de Protección al Consumidor. Así las cosas, el día 29 de noviembre de 2013, doña **MIRIAM RUIZ ARISMENDI** (en adelante consumidora) ingresa un reclamo administrativo contra la denunciada en nuestros sistemas mediante la página de internet de éste servicio, (www.sernac.cl).

Los hechos dicen relación con que el día 29 de noviembre de 2013, la consumidora, tras informarse de un descuento que ofrecía la denunciada, a través, de la televisión e internet de un **30% en toda la juguetería**, concurre al establecimiento de la denunciada con el fin de efectuar compras. Al ingresar al local, consulta por un juguete en específico, un Furby, cuyo precio normal es de \$49.990, ante lo cual el dependiente le informa que efectivamente hay pero que están guardados, y que al día siguiente estarán disponibles, tras lo cual la consumidora solicita hablar con la jefa de Local, doña Sandra Bucarey, quien le informa que no se lo pueden vender porque el producto no marca el descuento.

El mismo día la consumidora ingresa su reclamo, a través, de nuestra página web, obteniendo como respuesta por parte del proveedor de autos la siguiente "*Al respecto queremos señalar que, todas las promociones y valores de los productos que se ofrecen a través de TV, Internet y nuestros catálogos están sujetas a disponibilidad al momento de consultar por promoción en Tienda.*

En este caso en particular el producto Furby no está asociado a esta promoción y no hay stock disponible en Puerto Montt. Además, su precio de venta al público es de 49.990. Por lo antes mencionado no podemos acceder a lo solicitado por la Sra. Ruiz.

De lo anterior cabe mencionar, que el proveedor en ninguna parte de su publicidad establece que esta oferta es hasta agotar stock, y si así lo hubiese hecho es deber del

PUERTO MONTT,

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

02 JUN. 2014

MARILÚ SCHLESER VIGUERA
SECRETARIA TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

proveedor informar el stock disponible para la oferta, lo que tampoco aparece en su publicidad, de lo anterior es posible advertir que la empresa denunciada no ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente, particularmente, en lo que dice relación con su obligación de informar el stock afecto a las ofertas publicitadas.

En consideración a que los hechos expuestos constituyen una clara y abierta infracción a la LPC, y en cumplimiento al mandato legal conferido a este Servicio Público, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 g) de la LPC, procede a poner los antecedentes del caso en conocimiento de US., para su conocimiento y resolución.

Finalmente, luego de mencionar las disposiciones legales infringidas, solicita que se acoja la denuncia infraccional y se condene a la denunciada al máximo de la multa establecida en la Ley del Consumidor, con costa.

A fojas N° 21 y siguientes, comparece doña **MIRIAM LUZ RUIZ ARISMENDI**, técnica en programación de computadores, domiciliada en Nueva Esperanza N° 569, Población Panamericana, Puerto Montt, quien se hace parte en esta causa e interpone demanda civil de perjuicio, en contra la demandada **COMERCIAL ECSA S.A.**, ya individualizada, solicitando el pago de \$49.990.- por concepto de daño emergente y de \$700.000, por concepto de daño moral, ya que señala que el daño emergente estaría representado por gastos que debió incurrir y por todo aquello que ha dejado de percibir a consecuencia de los hechos denunciados, los que consisten en un muñeco FURBY interactivo adquirido sin el descuento anunciado en la tienda y publicitado en Facebook de Ripley. El daño moral estaría representado por las molestias y sufrimientos físicos y / o psíquicos que le ha ocasionado la conducta de la empresa denunciada y demandada, en atención a su indiferencia en resolver conforme a la ley.

A fojas 35 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia del **SERNAC** como denunciante, doña **MIRIAM RUÍZ ARISMENDI**, como demandante y de don **CRISTIAN MIRANDA BÓRQUEZ**, abogado, de la parte denunciada y demandada civil.

La parte denunciante ratifica su denuncia y solicita que se dé lugar a ella con costas.

La parte demandada ratifica su demanda y solicita que se dé lugar a ella con costas.

La parte querellada y demandada civil, contesta por escrito, señalando que viene en contestar denuncia y demanda civil de autos, solicitando su rechazo de ambas o que en subsidio se aplique el principio non bis in ídem a la faz infraccional de este proceso.

Alega la incompetencia por extralimitación de las funciones legales de la denunciante, señalando que la denuncia presentada por el SERNAC, se verifica en extralimitación de sus funciones legales que le corresponde a dicho servicio público. Señalando que dicha denuncia se funda en el artículo 58 letra g de la ley 19.496, la cual concede la competencia de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometen los intereses generales de los consumidores.

PUERTO MONTT,

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1-3-10

02 JUN. 2014

MARTÍN SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1º JUZGADO DE BOJILIA 1991

En seguida el inciso segundo de la norma en comento, establece el contenido concreto que dicha facultad de “velar por el cumplimiento”(de la norma atinente al caso materia de autos), incluye la atribución de dicho servicio público de denunciar a los posibles incumplimientos ante los organismos e instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que este afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimiento que fijan las normas generales o las leyes especiales que se dicten al efecto.

Señala que en el caso de autos no hay interés general comprometido, sino tan sólo el interés particular de doña **MIRIAM RUIZ ARISMENDI**, supuestamente afectado por la denunciada, ya que los hechos en que se funda la denuncia y demanda dan cuenta de la supuesta poca información que habría proporcionado su representada respecto de la disponibilidad o stock del producto denominado “Furby”, que se habría estado ofertando, a través del sitio virtual de aquélla, todo lo cual no evidencia que se haya comprometido bajo ningún aspecto, la seguridad de este tráfico mercantil en este caso concreto.

Solicita la aplicación del principio non bis in ídem, señalando que por el hecho que se le imputa a su representada, será su SS. , quien en aplicación del principio non bis in ídem, deberá determinar el título del castigo ponderando en tan sólo una oportunidad el conjunto de circunstancias espacio temporales que lo constituyen y subsumirlo en tan sólo una de las diversas infracciones que la ley establece y que el SERNAC pretende que se le aplique a **COMERCIAL ECCSA S.A**

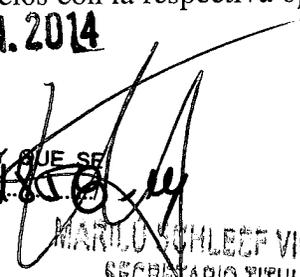
Respecto al hecho concreto que subyace en autos, expresa que el Sernac y la demandante señalan en sus respectivos escritos que el descuento del 30% en toda la juguetería se encontraba vigente al momento en que la señora Ruiz concurrió a la tienda y reclamó el muñeco “FURBY, lo cual no es un hecho al que se le pueda atribuir el calificativo de engañoso en los términos que así se dispone en el artículo 28 letra D de la ley 19.496.

Menciona que su representa, a través, de doña SANDRA BUCAREY, fue clara en decirle a la señora **MIRIAM RUIZ ARISMENDI**, que el producto no se encontraba disponible en la juguetería de la tienda, y bien, la oferta ha sido clara, que el 30% de descuento referido, comprendía a los bienes que se ofrecían en la juguetería de la tienda. Ello en ningún caso puede calificarse como información falsa, inoportuna e incompleta, que se haya proporcionado a sabiendas o debiéndose que podía inducir a error en cuanto al precio del producto mencionado, ni tampoco mediando negligencia en ello, ya que de lo contrario, dicho supuesto engaño se habría padecido por un sin números de individuos y no tan solo por la señora **MIRIAM RUIZ ARISMENDI**, supuestamente afectada por estos hechos.

Señala que la oferta se ha verificado en términos claros y simples: 30% de descuentos, en juguetería, esto es en los productos que allí pudieran encontrarse, ya que obedece a una liquidación de juguetes que allí se encontraren en las diversas tiendas de su representada, no abarca a otro tipo de juguetes que no se encuentren allí disponibles, pretender lo contrario implicaría forzar los términos de la oferta y un actuar que al menos se puede calificar de mala fe en el consumidor al intentar obtener mayores beneficios con la respectiva operación de la compra y venta.

02 JUN. 2014

PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 180.000


MARIO CHILEF VIGUERA
SECRETARIO PÚBLICO

Respecto a la indemnización de los daños, señala que en la especie el demandante menciona como daño material la suma de \$49.990.-relativos a la compra de un muñeco "FURBY INTERACTIVO", sin descuento supuestamente anunciado en la tienda y publicitado en Facebook de Ripley, que no tiene ninguna relación con los hechos alegados por la denunciante y el demandante de autos. En ningún caso podría estimarse como daño material el precio del producto sin descuento y si se pudiere entender que dicho descuento debió haberse efectuado, es que tan sólo el importe a que pudo haber accedido aquel, el que se podría entender como concreto daño material, esto es la suma de 14.997.

Respecto a la indemnización por daño moral que se alega, no se ajusta a hechos concretos, ya que el actuar de la empresa no ha sido descortés e indiferente y en caso contrario, que su SS. lo determine que procede su indemnización, solicita que ésta se reduzca en forma considerable.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.

Se recibe la causa a prueba y se fijan como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos los siguientes:

- 1.-Hechos y circunstancia materia de la denuncia.
- 2.-Daños y perjuicios ocasionados al demandante civil.

PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIANTE Y DEMANDANTE CIVIL.

PRUEBA DEL SERNAC

Ratifica los documentos acompañados en su denuncia, que son:

1. Copia Simple de Reclamo Administrativo presentado por doña Miriam Ruiz Arismendi., numero de ingreso 7297597, que contiene todos los documentos acompañados por la consumidora.
2. Copia de Resolución N° 053 que designa como Director Regional de SERNAC a don Sebastián Fernández Estay.
3. Copia de Resolución N° 367 que otorga facultades a Directores Regionales de SERNAC.

PRUEBA DE LA PARTE DEMANDANTE

No rinde

PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIADA Y DEMANDADA CIVIL

PRUEBA DOCUMENTAL

Copia de carta de fecha 9 de diciembre del año 2013, del Sernac, enviada por la Subgerencia del Servicio al cliente Ripley.

PRUEBA TESTIMONIAL

Comparece doña **SANDRA BUCAREY ALDEA**, Rut 10.005.968-1, oficio Subgerente Comercial, tiendas Ripley, domiciliadas en Urmeneta 595, Puerto Montt.

Quien legalmente juramentado expone:

¿Para que diga la testigo qué relación tiene con tienda Ripley?.

Responde: que trabaja en tienda Ripley y soy subgerente Comercial.

Esta parte viene en tachar el testigo presentado por la contraria en virtud que se configura la inhabilidad establecida en el número 5 del Art. 358 del Código de Procedimiento Civil, debido que el testigo presentado trabaja para la denunciada convirtiéndose por tal en trabajadora dependiente de la misma.

PUERTO MONTT,

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CASO DE SER NECESARIO

02 JUN. 2014

1883

MARCO SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

El tribunal provee; traslado.

Esta parte se opone a la tacha formulada por la denunciante en razón de los siguientes argumentos de hecho y derecho que se expone:

1.- Se hace presente a su señoría que el presente proceso tiene una fase infraccional, en la cual su representada se ve enfrentada a la potestad persecutora del estado manifestada en cuanto a que se litiga en contra de un órgano público constituido por el Sernac.

2.- Por la consideración anteriormente expuesta, resulta incompatible el instituto procesal de las tachas en esta materia, toda vez que con este se limita a priori la admisibilidad de los diversos medios probatorios que franquea la ley a las partes y en particular respecto de mi representada que es en contra de quien se desenvuelve este proceso.

3.- Por otra parte, las tachas son un instituto procesal, que además son incompatible con el sistema de valoración de la prueba que se aplica a estos autos, que es el de la sana crítica y en tanto que las tachas están prevista para un sistema de prueba legal tasada.

4.- Por otra parte, respecto de los hechos que subyacen, la concurrencia de terceros absolutos que pudieron haberse impuestos de estos mismos es limitada en atención a que obedece a una interacción directa a propósito de la celebración del contrato entre la demandante civil y mi representada.

5.- Finalmente se hace presente, que la veracidad e imparcialidad de la declaración del testigo en cuestión, será un asunto que se deberá ser considerado por su Ssa. en la etapa procesal pertinente, por tanto, en mérito de lo expuesto y del derecho aplicable se solicita a su Ssa. que se rechace la tacha formulada por la denunciante con expresa condenación en costa y que sin perjuicio de todo lo anterior, igualmente sea recibido en esta audiencia la declaración del testigo.

El tribunal provee: resérvese la resolución de la tacha para la sentencia definitiva y procédase a tomar la declaración del testigo.

Los hechos ocurrieron en el mes de noviembre del 2013, no recuerdo la hora exacta pero parece que ocurrieron durante la tarde, ese día Ripley tenía un evento que todas las jugueterías solo por hoy tenían un 30% de descuento.

La señora denunciante, cuya cara no recuerdo pero me imagino que es la que está presente en este comparendo, estaba buscando un producto particular que era un furby, ella subió a mi oficina porque quería comprar ese artículo y yo como sabía que ese producto no estaba en la tienda, bajé a la tienda a comprobar que era lo que quería y efectivamente el furby no estaba en exhibición, y la señora se molestó y dijo que iba a demandar ante el Sernac, ya que ella venía del Mall de Costanera y le habían dicho que en el Ripley del Mall paseo del mar tenía ese producto.

La oferta de los juguetes es un llamado puntual en la que se llama por un día en específico, en el cual se vende con el descuento todo lo que esta exhibido en tienda.

A mí me consta que no había furby en la tienda ,ya que no estaban exhibidos en ella.

PUERTO MONTT,

CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 18570-14

12 JUN. 2014
MARIO SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

La testigo señala que no conoce la publicidad del 30% de descuento de los juguetes que se exhibía en Facebook.

La testigo desconoce si existía el producto furby para reponer en bodega.

Yo no tengo conocimiento de la respuesta que Ripley entregó al Sernac.

Todos los productos exhibidos en el departamento de juguetería tenían un 30% de descuento.

Comparece doña **EDITH OJEDA NAVARRO**, Rut 11.502.492-2, oficio Supervisora del Área Comercial Ripley, domiciliada en Puerto Tranquilo 1086, Portal del MAR, Puerto Montt, quien legalmente juramentada expone

¿Para que diga la testigo qué relación tiene con tienda Ripley?.

Responde: yo soy supervisora de área Comercial en tiendas Ripley

Esta parte viene en tachar el testigo presentado por la contraria, en virtud que se configura la inhabilidad establecida en el número 5 del Art. 358 del Código de Procedimiento Civil, debido que el testigo presentado trabaja para la denunciada, convirtiéndose por tal en trabajadora dependiente de la misma.

El tribunal provee; traslado, el que se da en los mismos términos respecto de la incidencia anterior.

El tribunal provee; resérvese la resolución de la tacha para la sentencia definitiva y procédase a tomar la declaración del testigo.

Los hechos ocurrieron en la segunda quincena de noviembre del año 2013, no recuerdo la hora del día, ese día había un evento del 30% de descuento en juguetería, el cual solo operaba a lo que estaba exhibido en sala, yo sé que la denunciante buscaba en furby y ese no se encontraba en tienda, hay bodegas también pero nosotros trabajamos en tienda, la bodega de Ripley está en la misma tienda de Ripley, desconozco si ese producto estaba en tiendas Ripley, ya que esa información no la manejamos, se puede ver por sistema y no estamos pendiente todo el día, yo desconozco si la oferta del descuento de los juguetes se hizo en Facebook, también desconozco la respuesta que Ripley que dio al Sernac, la oferta que realizan es por un día específico y es a nivel nacional.

Yo como estoy a cargo del área comercial me informaron lo sucedido con la denunciante, no recuerdo quien.

Yo sé que llegaron más furby, pero no sé en qué fecha.

Exhibida a la testigo la fotografía de fojas 11, no sabe si la repisa que esta exhibida en la foto con los furby, corresponden a la tienda Ripley o no.

A fojas 48 vuelta, autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: RESPECTO DE LAS TACHAS DE TESTIGOS

A fojas 37 y siguientes, la parte denunciante tacha a la testigo de la denunciada doña **SANDRA BUCAREY ALDEA**, ya que a las testigos se le pregunto:

¿Para que diga la testigo qué relación tiene con tienda Ripley?.

Responde: que trabaja en tienda Ripley y soy subgerente Comercial.

PUERTO MONTT.

CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

18.50 - 11
MARIÚ SCHLEZ VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

A fojas 39 y siguientes, la parte denunciante tacha a la testigo de la denunciada doña **EDITH OJEDA NAVARRO**, ya que a la testigo se le pregunto: ¿Para que diga la testigo qué relación tiene con tienda Ripley?.

Responde: yo soy supervisora de área Comercial en tiendas Ripley

Esta parte viene en tachar a las testigos presentado por la contraria, en virtud que se configura la inhabilidad establecida en el número 5 del Art. 358 del Código de Procedimiento Civil, debido que los testigos presentados trabajan para la denunciada, convirtiéndose por tal en trabajadora dependiente de la misma.

La parte denunciada se opone a las tachas formuladas por la denunciante en razón de los siguientes argumentos de hecho y derecho que expone:

1.- Se hace presente a su señoría que el presente proceso tiene una fas infraccional, en la cual su representada se ve enfrentada a la potestad persecutora del estado manifestada en cuanto a que se litiga en contra de un órgano público constituido por el Sernac.

2.- Por la consideración anteriormente expuesta, resulta incompatible el instituto procesal de las tachas a la materia de autos, toda vez que con este se limita a priori la admisibilidad de los diversos medios probatorios que franquea la ley a las partes y en particular respecto de mi representada que es en contra de quién se desenvuelve este proceso.

3.- Por otra parte las tachas son un instituto procesal, que además son incompatible con el sistema de valoración de la prueba que se aplica a estos autos, que es el de la sana crítica y en tanto que las tachas están prevista para un sistema de prueba legal tasada.

4.- Por otra parte, respecto de los hechos que subyacen, la concurrencia de terceros absolutos que pudieron haberse impuestos de estos mismos es limitada en atención a que obedece a una interacción directa a propósito de la celebración del contrato entre la demandante civil y mi representada.

5.- Finalmente se hace presente que la veracidad e imparcialidad de la declaración de los testigos en cuestión, será un asunto que se deberá ser considerado por su Ssa. en la etapa procesal pertinente, por tanto, en mérito de lo expuesto y del derecho aplicable se solicita a su Ssa. que se rechace las tachas formuladas por la denunciante con expresa condenación en costa y que sin perjuicio de todo lo anterior, igualmente sea recibido en esta audiencia la declaración del testigo.

El tribunal acogerá las tachas, por estimar que de acuerdo a los propios dichos de las testigos se configura la causal del artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil.

SEGUNDO: comparece don **SEBASTIÁN FERNÁNDEZ ESTAY**, Director Regional de Servicio Nacional del Consumidor de la Décima Región de los Lagos, domiciliado para estos efectos en calle Balmaceda número 241, Puerto Montt, quien señala que viene en deducir denuncia por infracción a la Ley Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de Comercial ECCSA S.A., rut número 83382.700-6, representada legalmente por don **PABLO LARA BARBIERI**, Gerente de Local, o por quién haga las veces de tal, conforme lo señala el artículo 50 letra C

PUERTO MONTT,

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

02 JUN. 2014

MARILÚ SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

de la Ley N° 19.496, “Para los efectos previstos en esta ley se presume que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor a que se refiere el artículo 50 D.”, ambos domiciliados para estos efectos en Benavente N° 379, Puerto Montt por las siguientes consideraciones de hechos y derecho que paso a exponer:

Que esta repartición publica ha tomado conocimiento de un hecho que constituye infracción a la Ley de Protección al Consumidor. Así las cosas S.S., el día 29 de noviembre de 2013, doña MIRIAM RUIZ ARISMENDI (en adelante consumidora) ingresa un reclamo administrativo contra la denunciada en nuestros sistemas mediante la página de internet de éste servicio, (www.sernac.cl).

Los hechos dicen relación con que el día 29 de noviembre de 2013, la consumidora, tras informarse de un descuento que ofrecía la denunciada, a través, de la televisión e internet de un 30% en toda la juguetería, concurre al establecimiento de la denunciada con el fin de efectuar compras. Al ingresar al local, consulta por un juguete en específico, un Furby, cuyo precio normal es de \$49.990, ante lo cual el dependiente le informa que efectivamente hay pero que están guardados, y que al día siguiente estarán disponibles, tras lo cual la consumidora solicita hablar con la jefa de Local, doña Sandra Bucarey, quien le informa que no se lo pueden vender porque el producto no marca el descuento.

El mismo día la consumidora ingresa su reclamo, a través, de nuestra página web, obteniendo como respuesta por parte del proveedor de autos la siguiente “Al respecto queremos señalar que, todas las promociones y valores de los productos que se ofrecen a través de TV, Internet y nuestros catálogos están sujetas a disponibilidad al momento de consultar por promoción en Tienda.

En este caso en particular el producto Furby no está asociado a esta promoción y no hay stock disponible en Puerto Montt. Además, su precio de venta al público es de 49.990. Por lo antes mencionado no podemos acceder a lo solicitado por la Sra. Ruiz”.

De lo anterior, cabe mencionar que el proveedor en ninguna parte de su publicidad establece que esta oferta es hasta agotar stock, y si así lo hubiese hecho es deber del proveedor informar el stock disponible para la oferta, lo que tampoco aparece en su publicidad, de lo anterior es posible advertir que la empresa denunciada no ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente, particularmente, en lo que dice relación con su obligación de informar el stock afecto a las ofertas publicitadas.

En consideración a que los hechos expuestos constituyen una clara y abierta infracción a la LPC, y en cumplimiento al mandato legal conferido a este Servicio Público, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 g) de la LPC, procedemos a poner los antecedentes del caso en conocimiento de US., para su conocimiento y resolución.

Por otra parte, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando el pago de \$49.990.- por concepto de daño emergente y de \$700.000, por concepto de daño moral, con expresa condenación en costas.

PUERTO MONTT,
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN SU OFICINA

02 JUN. 2014

1858-14
MARILU SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

TERCERO: A fojas 27 y siguientes, la parte denunciada y demandada civil contesta por escrito oponiendo las siguientes alegaciones o defensas, en el siguiente orden:

UNO: LA INCOMPETENCIA POR EXTRALIMITACIÓN DE LAS FUNCIONES LEGALES DE LA DEMANDANTE.

Señala que la denuncia presentada por el SERNAC, se verifica en extralimitación de sus funciones legales que le corresponde a dicho servicio público. Señalando que dicha denuncia se funda en el artículo 58 letra g de la ley 19.496, la cual concede la competencia de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometen los intereses generales de los consumidores.

En seguida el inciso segundo de la norma en comento, establece el contenido concreto que dicha facultad de “velar por el cumplimiento”(de la norma atingente al caso materia de autos), incluye la atribución de dicho servicio público de denunciar a los posibles incumplimientos ante los organismos e instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que este afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimiento que fijan las normas generales o las leyes especiales que se dicten al efecto.

Señala que en el caso de autos no hay interés general comprometido, sino tan sólo el interés particular de doña **MIRIAM RUIZ ARISMENDI**, supuestamente afectado por la denunciada, ya que los hechos en que se funda la denuncia y demanda dan cuenta de la supuesta poca información que habría proporcionado su representada respecto de la disponibilidad o stock del producto denominado “Furby”, que se habría estado ofertando, a través del sitio virtual de aquélla, todo lo cual no evidencia que se haya comprometido bajo ningún aspecto, la seguridad de este tráfico mercantil en este caso concreto.

El tribunal resuelve que no acogerá esta alegación, por estimar que el Servicio Nacional del Consumidor por mandato legal ésta obligado a incoar o hacerse parte en aquellas causas en que está comprometido el interés general de los consumidores, lo cual es independiente de quienes se vean afectados o quienes hagan valer sus acciones, ya que la responsabilidad emanadas de las infracciones a la ley del Consumidor , son de tipo objetiva, es decir, basta que el proveedor haya incurrido en ella para determinar que es responsable por ello y por otra parte, el ofrecimiento del producto se realizó en una página web, la que iba dirigida no sólo al doña **MIRIAM RUIZ ARISMENDI**, sino a todos los consumidores que tuvieran acceso a ella.

DOS: LA APLICACIÓN DEL PRINCIPIO NON BIS IN ÍDEM.

A fojas 44 y siguientes, la denunciada señala que por el hecho que se le imputa a su representada, será su SS. , quien en aplicación del principio non bis in ídem, deberá determinar el título del castigo ponderando en tan sólo una oportunidad el conjunto de circunstancias espacio temporales que lo constituyen y subsumirlo en tan sólo una de las diversas infracciones que la ley establece y que el SERNAC pretende que se le aplique a **COMERCIAL ECCSA S.A.**

PUERTO MONTI,

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE

HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

02 JUN 2014
1870-11
MARILÚ SCHWEEF VIGUERA
SECRETARÍA INTENDENTE
1º DISTRITO DE POLICIA LOCAL

El tribunal resuelve que no existe vulneración a los principios básicos del derecho infraccional, ya que los hechos que motivan la denuncia de autos han derivado en infracciones diversas, debido a que es posible obtener múltiples infracciones a las normas del consumidor, ya que la redacción del artículo 24 de la ley del Consumidor está redactada en plural, ya que establece que : **“Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente”**.

TRES: LA SITUACIÓN DE HECHO CONCRETA QUE SUBYACEN A ESTOS AUTOS.

A fojas 29, la parte denunciada y demandada civil, expresa que el Sernac y la demandante señalan en sus respectivos escritos que el descuento del 30% en toda la juguetería se encontraba vigente al momento en que la señora Ruiz concurrió a la tienda y reclamó el muñeco “FURBY, lo cual no es un hecho al que se le pueda atribuir el calificativo de engañoso en los términos que así se dispone en el artículo 28 letra D de la ley 19.496.

Menciona que su representa, a través, de doña SANDRA BUCAREY, fue clara en decirle a la señora MIRIAM RUIZ ARISMENDI, que el producto no se encontraba disponible en la juguetería de la tienda, y bien, la oferta ha sido clara,, que el 30% de descuento referido, comprendía a los bienes que se ofrecían en la juguetería de la tienda. Ello en ningún caso puede calificarse como información falsa, inoportuna e incompleta, que se haya proporcionado a sabiendas o debiéndose que podía inducir a error en cuanto al precio del producto mencionado, ni tampoco mediando negligencia en ello, ya que de lo contrario, dicho supuesto engaño se habría padecido por un sin números de individuos y no tan solo por la señora MIRIAM RUIZ ARISMENDI, supuestamente afectada por estos hechos.

Señala que la oferta se ha verificado en términos claros y simples: 30% de descuentos, en juguetería, esto es en los productos que allí pudieran encontrarse, ya que obedece a una liquidación de juguetes que allí se encontraren en las diversas tiendas de su representada, no abarca a otro tipo de juguetes que no se encuentren allí disponibles, pretender lo contrario implicaría forzar los términos de la oferta y un actuar que al menos se puede calificar de mala fe en el consumidor al intentar obtener mayores beneficios con la respectiva operación de la compra y venta.

El tribunal no acogerá esta alegación, por estimar que toda empresa que participa en el mercado debe tomar todos los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias como la reclamada que afecten a la calidad del servicio o productos que son ofrecidos a los consumidores, y en caso que estas fallas se concreten, se exige un deber de conducta, de oportunidad e integridad en la reparación de los daños causados al consumidor.

Es el proveedor que se encuentra en la situación de conocer los servicios y producto que comercializa, a diferencia del consumidor quien toma conocimiento de estos, a partir de la información que le otorga éste último, por lo que las ofertas de productos y servicios deben ser lo más transparentes posibles.

CUARTO: RESPECTO DE LA QUERRELA INFRACCIONAL

PUERTO MONTT,

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE

HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

02 JUN 2014

MARLÚ SCHLEIF VIGNERA

SECRETARIO TITULAR

1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Que, el **artículo 1° de la LPC, N° 4**, define que se entiende por publicidad: “*la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28*”.

Que, el **artículo 3 letra B** indica: “*Son derechos y deberes básicos del consumidor:*
b) 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”.

Que, el **artículo 28 letra D** de la Ley N° 19.496, establece que: “*Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:*

d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a la normas vigentes”.

Que, el **artículo 23** de la Ley N° 19.496, establece que: “*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.*”

Que, el **artículo 35.-** “*En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración. No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario*”.

QUINTO: *Que, de las alegaciones y defensas se concluye que la Litis se centra en la falta de información veraz y oportuna que el proveedor otorga al consumidor de los productos que ofrece por medio de su publicidad.*

En efecto la denunciante señala que doña MIRIAM RUIZ ARISMENDI, concurrió al establecimiento con el fin de efectuar compras, al ingresar al local consulta por un Furby, cuyo precio normal era de \$49.990, lo cual el dependiente le informa que efectivamente hay, pero que estaban guardados, la consumidora enseguida habla con la jefa del local, quién le informa que no se pueden vender porque el producto no maraca el descuento. Ese mismo día, la consumidora ingresa el reclamo a la página web del SERNAC y obtuvo como respuesta por parte del proveedor de autos la siguiente “Al respecto queremos señalar que, todas las promociones y valores de los productos que se ofrecen a través de TV, Internet y nuestros catálogos están sujetas a disponibilidad al momento de consultar por promoción en Tienda.

En este caso en particular el producto Furby no está asociado a esta promoción y no hay stock disponible en Puerto Montt. Además, su precio de venta al público es de 49.990. Por lo antes mencionado no podemos acceder a lo solicitado por la Sra. Ruiz”.

PUERTO MONTE,

CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

02 JUN. 2014

MARCELO SOLÍS FIGUERA
SECRETARIO TITULAR
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Por su parte la denunciada y demandada civil, alega su falta de culpa en los perjuicios sufridos por el actor, señalando que el producto no se encontraba disponible en la tienda y que la oferta fue clara, ya que era el 30% comprendería a los productos que se ofrecían en la jugueterías de Ripley, y ello no se puede calificar como una información falsa, inoportuna.

SEXTO: *Que, la prueba rendida y aplicando los principios de la sana critica, se ha llegado a la convicción por parte del tribunal que COMERCIAL ECCSA S.A, representada por PABLO LARA BARBIERE, Gerente de Local, no ha otorgado una información veraz y oportuna, por medio de su publicidad, sobre los productos que ofrece.*

En el ámbito publicitario se entiende por información veraz y oportuna aquella que permite al consumidor obtener toda la información necesaria para tomar conocimiento de las características relevantes del producto que se ofrece. Para facilitar dicho acceso, la información disponible debe estar dispuesta de manera que resulte legible, redactada en forma clara y en términos que no induzcan a error.

Que, se ha llegado a tal conclusión del análisis de los antecedentes que constan en auto, estos autos: formulario de tramitación en el SERNAC de fojas 8, y siguientes, especialmente publicidad de fojas 10, 11, y 12, respuesta de fojas 12, resolución exenta de delegación de facultades de fojas 14 y siguientes, boleta de fojas 20, declaraciones de testigos de fojas 37 y siguientes.

Asimismo no existe prueba de la contraria que enerve o le quite convicción a la prueba rendida.

SEPTIMO: Al tener a la vista este tribunal, la publicidad acompañada a fojas 18, se puede observar que señala “toda juguetería un 30% de descuento, solo con la tarjeta Ripley”, pero en ninguna parte establece que esta oferta es hasta agotar stok, y sí así lo hubiera hecho, el proveedor debe informar el stok disponible en la oferta.

Por otra parte, toda empresa que participa en el mercado debe tomar todos los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias como la reclamada que afecten a la calidad del servicio o productos que son ofrecidos a los consumidores, y en caso que estas fallas se concreten, se exige un deber de conducta, de oportunidad e integridad en la reparación de los daños causados al consumidor.

Es el proveedor que se encuentra en la situación de conocer los servicios y producto que comercializa, a diferencia del consumidor quien toma conocimiento de estos, a partir de la información que le otorga éste último, por lo que las ofertas de productos y servicios deben ser lo más transparentes posibles. Por lo que este tribunal lo sancionara con una multa de 10UTM.

OCTAVO: RESPECTO DE LA DEMANDA DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS .

A fojas 21 y siguientes, la parte demandante interpone demanda civil indemnizatoria de perjuicios, en contra la demandada, solicitando el pago de \$49.990.- por concepto de daño emergente y la suma de \$700.000, por concepto de daño moral.

PUERTO MONTT,

CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1908-14

MARLÚ SCALEEE VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Respecto al daño emergente solicitado por la parte demandante, este tribunal lo condenará **COMERCIAL ECCSA S.A, representada por PABLO LARA BARBIERE**, Gerente de Local o a quien sus derechos representen, a pagar a la actora la suma de \$14.997, que equivale al precio del producto con el descuento del 30% ofrecido y publicitado por la demandada, el cual el tribunal lo ha determinado prudencialmente teniendo a la vista boleta de fojas 31 y publicidad que rola a fojas 10, suma que se incrementará de acuerdo a la variación que experimenta el índice de precios del consumidor, y con intereses corrientes desde la fecha de la notificación de la sentencia hasta su pago efectivo.

Este tribunal condenará a la demandada **COMERCIAL ECCSA S.A, representada por PABLO LARA BARBIERE**, Gerente de Local o a quien sus derechos representen, a pagar a la actora la suma de \$20.000.-(veinte mil pesos), por concepto de daño moral, suma que se incrementará de acuerdo a la variación que experimenta el índice de precios del consumidor, y con intereses corrientes desde la fecha de la notificación de la sentencia hasta su pago efectivo.

En cuanto al daño moral, cabe señalar que la doctrina estima que este tipo de indemnización busca una reparación integral de quién ha sufrido el daño, por lo que se toman en cuenta aspectos como la magnitud del dolor sufrido, frustración, impotencia, rabia, sentimiento de injusticia, descontento, facultades económicas del ofensor, entre otros. Por lo que este tribunal, aplicando las reglas de la sana crítica, ha considerado que esta infracción por parte de la demandada, no sólo afectó al patrimonio del demandante, sino que además le ocasionó sufrimientos, angustias y estrés, lo cual repercutió fuertemente tanto en su vida cotidiana como familiar. Por todas estas consideraciones este tribunal tasara el daño moral en la suma de \$20.000 (cien mil pesos).

Y visto, además lo prescrito en los artículos 1,3,7,8,10,13 y 17 de la ley 18.287, 1, 2,12, 23 y 12, 23, 50 de la ley 19.496, 2.314 y siguientes del Código Civil y las facultades que me confiere la ley 15.231, apreciando los antecedentes de autos conforme a las reglas de la sana crítica, se declara:

- I. Que, se da lugar a las tachas de testigos deducidas por la actora, según los motivos reseñados en el considerando primero.
- II. Que, no se hace lugar a las alegaciones o defensas formuladas por la denunciada y demandada civil, a fojas 27 y siguientes de autos, por las consideraciones expuestas en el considerando tercero.
- III. Que, se hace lugar a la denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes, y se sanciona al proveedor **COMERCIAL ECCSA S.A**, representado por don **Pablo Lara Barbieri**, a una multa de 15 UTM, por infringir la ley del consumidor. Si no pagaren las multas en el plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación de la sentencia, sufrirá por vía de sustitución y apremio, una noche de reclusión por cada quinto de unidad tributaria mensual, con un máximo de quince noches.
- IV. Que se hace lugar a la demanda de indemnización de perjuicios, deducida a fojas 21 y siguientes, y se condena a **COMERCIAL ECCSA S.A,**

QUERIDO MONTE.

HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA NÚM.

1850-14
MARILÚ SCHLIEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR

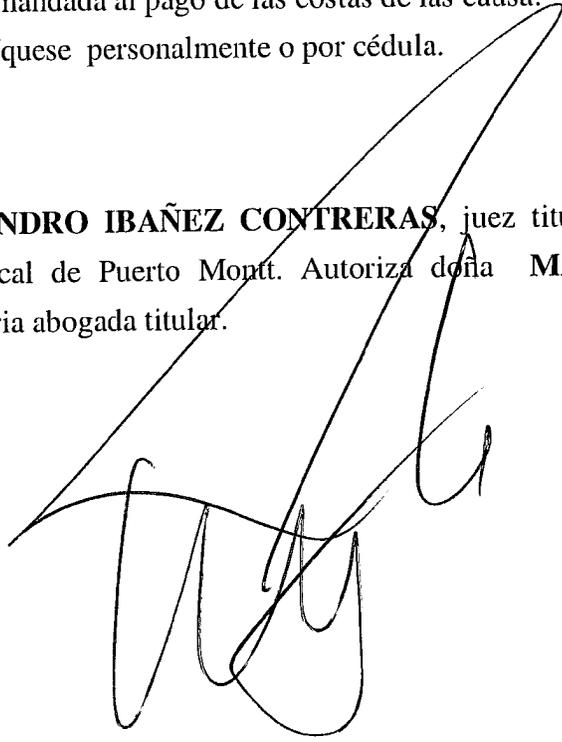
42 JUZGADO DE POLICIA LOCAL

representado por don **Pablo Lara Barbieri, o a quien sus derechos representen**, a pagar a la actora la suma de \$14.997.-(catorce mil novecientos noventa y siete pesos) por concepto de daño emergente y la suma de \$20.000.-(veinte mil), por concepto de daño moral, sumas que se incrementarán de acuerdo a la variación que experimenta el índice de precios del consumidor, y con intereses corrientes desde la fecha de la notificación de la sentencia hasta su pago efectivo.

- V. Que, se condena a la demandada al pago de las costas de las causa.
Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula.

Rol N° 1858-214.-

Dictada por don **ALEJANDRO IBAÑEZ CONTRERAS**, juez titular del Primer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña **MARILÚ SCHLEEF VIGUERA**, secretaria abogada titular.



02 Oct. 2014

PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1858-214

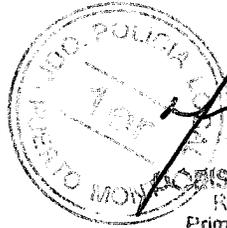
MARILÚ SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIA TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL



Pto monte,

05 JUN. 2014,

Siendo las 9:25 hrs. de hoy,
motifiqué personalmente a
D. Claudia Fajardo J. por
sernac. de protección.



[Handwritten signature]

RODRIG S. GONZALEZ LILLO
RECEPTOR AD - HOC
Primer Juzgado Policia Local
Puerto Montt