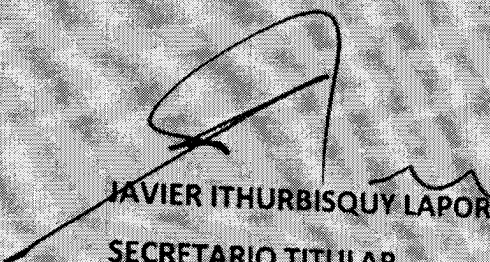


PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
AV. APOQUINDO 3.300, PISO 1
LAS CONDES

Las Condes, 09 de Julio de 2015.

CERTIFICO que la sentencia que rola a fojas setenta y nueve y siguientes se encuentra ejecutoriada.

Rol N°1590-15-2015



JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE.

SECRETARIO TITULAR.

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL Nº 1.590-2015-15

LAS CONDES, a diez y nueve de Junio de dos mil quince.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 23 y siguientes, de fecha 18 de Febrero de 2015, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** (en adelante, el **SERNAC**), domiciliado en calle Teatinos Nº 333, piso 2, comuna de Santiago, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **MCM TIRES SPA**, cuyo nombre de fantasía es **CAMBIA TU NEUMATICO**, representada por Cristián Omar Yáñez Vargas, domiciliados en avenida Apoquindo Nº 6410, oficina 510, comuna de Las Condes; 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 adelante, LPC), en circunstancias que:

A fojas 23 y 41 la denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que con ocasión del evento denominado CyberMonday, llevado a cabo los días 17 y 18 de Noviembre de 2014, la funcionaria de esa repartición, Carolina Norambuena Arizabalos, que reviste la calidad de Ministro de Fe, ingresó al sitio web de la empresa denunciada en tres oportunidades, constatando; respecto de los neumáticos que detalladamente indica, que la denunciada no informa el stock disponible de los mismos, infringiendo con ello el artículo 3 inciso 1º letra b) y 35 de la LPC.

A fojas 46 la denunciada **MCM TIRES SPA** declara que participó en el evento denominado Cyber Monday 2014 efectuado los días 17 y 18 de Noviembre de 2014, donde las empresas de venta por internet hacen lanzamiento de ofertas con atractivos descuentos, publicando en su página web las bases de la promoción, indicando los plazos, los productos en oferta y cómo opera el sistema de compra en su página, promoción que se extendía por dos días, siempre que no se agotara el stock ofertado. Agrega que es efectivo que no pusieron el número de unidades ofertadas por cada producto, pero internamente estaba determinado para



cada uno de los neumáticos ofertados por la cantidad que iba quedando disponible, lo que implica que dentro de su sistema computacional hay un sistema de inventario que va disminuyendo el stock en la medida que se va vendiendo cada producto, lo que se traduce en que el consumidor, al ingresar a su página web, visualizaba de inmediato si había disponibilidad o no del producto ofertado y al momento de venderse la última unidad de un producto automáticamente se visualizaba en la página web “producto sin stock”.

A fojas 73 y siguientes, con fecha 10 de Febrero de 2015, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la denunciante procedió a ratificar su acción, en tanto que la denunciada contestó por escrito, que rola a fs. 59 y siguientes, en similares términos a los expuestos en su declaración indagatoria, enfatizando que la ley no exige señalar el stock de los productos ofrecidos, por lo que, estima, no ha incurrido en infracción a la normativa tuteladora de los derechos de los consumidores, solicitando el rechazo de la denuncia. En subsidio, aplicar una multa menor a la solicitada.

En cuanto a prueba testimonial la parte denunciante del SERNAC presentó a la testigo Carolina Paz Norambuena Arizabalos, quien declaró a fs. 73 y 74, y, en cuanto a documental, ambas partes rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atinente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la tacha:

1º) Que la parte denunciada tachó a fs. 73 a la testigo Carolina Paz Norambuena Arizabalos, invocando las causales de inhabilidad contempladas en los N°s 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, este es, por ser trabajadora dependiente de la parte que la presenta y carecer de la imparcialidad necesaria por tener interés directo en el pleito.

2º) Que, si bien la citada testigo se desempeña en calidad de funcionaria del SERNAC, es lo cierto que su empleadora es, en realidad el Fisco de Chile, con cargo al cual se le pagan sus remuneraciones, además que goza de estabilidad en su empleo, puesto que se encuentra protegida por exigentes normas estatutarias y sólo puede ser desafectada de su cargo en virtud de causal legal y previa instrucción de un proceso administrativo que así lo decrete, según por lo demás lo



han declarado reiteradamente los Tribunales Superiores de Justicia, sin que, por otra parte, se haya acreditado que tenga un interés de carácter pecuniario en el resultado de la litis, razones todas por las que procede rechazar la tachada indicada.

b) En cuanto al fondo:

3º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **MCM TIRES SPA** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

4º) Que al respecto el SERNAC imputa a la denunciada no indicar el stock disponible de los neumáticos que detalla en las ofertas publicitadas y ofrecidas en su página web con motivo del evento denominado CyberMonday efectuado los días 17 y 18 de Noviembre de 2014.

5º) Que la denunciada admite que es efectivo que no pusieron el número de unidades ofertadas por cada producto, aunque, añade, que ello estaba determinado internamente para cada uno de los neumáticos que iba quedando disponible en virtud del cual el consumidor, al ingresar a la página, visualizaba si quedaba disponibilidad del producto de su interés.

6º) Que, al margen que no ha acreditado esta última circunstancia, se mantiene el hecho de que en la oferta no indicaba el stock disponible del producto para los consumidores.

7º) Que, además, la denunciada se ha defendido aduciendo que la indicación del stock disponible no es una exigencia que esté contemplada en la LPC, de lo que se sigue que no es constitutiva de infracción, por lo que solicita ser absuelta.

8º) Que al respecto cabe considerar, desde luego, que el artículo 3 letra b) del texto citado confiere a los consumidores **“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”**.

9º) Que, en concepto de esta sentenciadora, es claro que la cantidad de neumáticos disponibles, de cada marca, aro y otras características, constituía una característica o información **“relevante”** para los consumidores en el proceso de venta de los mismos, por lo que el proveedor, al no indicarla, les privó arbitrariamente de dicha información al momento de ejercer la acción de consumo, faltando así a su obligación correlativa legal de proporcionarle una información veraz y oportuna, instalándose en el consumidor una falsa expectativa.



10) Que tal carácter “**relevante**” que el Tribunal atribuye a dicha información tiene su justificación en el hecho de que tiende a mejorar la situación del consumidor frente a la asimetría de la relación de consumo existente entre ambos intervinientes, en que el proveedor tiene una clara situación de supremacía, en virtud de la cual, habiendo vendido sólo una pequeña parte de los neumáticos en oferta, esto es, rebajados en forma transitoria, en relación con los precios habituales del establecimiento, puede, a su arbitrio, dar por agotado el stock disponible, sin que el consumidor disponga de modo alguno de contrarrestar tal información unilateral.

11º) Que en el mismo sentido se pronuncia la I. Corte de Apelaciones en la causa Rol Nº 318-2008, en que cabe tener en cuenta sus considerandos 3º y 7º, en que se expone:

Nº 3 “ Que el denunciante atribuye a la reclamada haber incurrido en falta de información veraz y oportuna a los consumidores, respecto de la oferta realizada a través de la antes referida campaña publicitaria formulada por la cadena de farmacias Cruz Verde, por cuanto del tenor de la publicidad se advierte que la oferta o promoción publicitada tiene un stock limitado, pero dicha frase no resulta satisfactoria, puesto que queda al arbitrio del proveedor el cumplimiento de reponer lo ofrecido a través de la oferta; esto es, no se informa clara y verazmente cuál es la disponibilidad de productos ofrecidos, pudiendo eventualmente negar su venta argumentando que el stock se ha agotado, sin que el consumidor tenga la forma de contrarrestarlo”, y el

Nº 7 “Que el examen de estos antecedentes y los demás reunidos en la causa, llevan a esta Corte a estimar, al igual que lo hace el Servicio denunciante, que la frase “stock limitado”, sumada al contenido de las cláusulas segunda y quinta de las bases, antes transcritas, han ocasionado a los consumidores el desconocimiento del real stock existente y en contrapartida, han permitió al proveedor manejar a su arbitrio el cumplimiento de la obligación de responder por lo ofrecido a través de la publicidad, pues en cualquier momento y argumentando cualesquiera de las variables que se contienen en las expresadas cláusulas de las bases, la denunciada ha podido negarse a responder por la oferta publicitada, sin permitir a los consumidores contrarrestar lo pertinente”.



12º) Que idéntico criterio sustenta la Corte de Apelaciones de San Miguel en la sentencia dictada en la causa Rol Nº 188-2014, con fecha 3 de Junio de 2014, citada y transcrita, en lo pertinente, por el actor a fs. 31 de autos.

13º) Que, conforme a lo anterior, las alegaciones y defensas de la denunciada no resultan atendibles confrontadas con los razonamientos precedentes y jurisprudencia indicada.

14º) Que, en consecuencia, el Tribunal, 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 **MCM TIRES SPA** infringió el artículo 3 letra b) de la LPC al no proporcionar una información veraz y oportuna en cuanto a una característica relevante del bien, cual es la cantidad de neumáticos disponibles, respecto de cada marca, aro y otras características, por lo que procede dictar sentencia condenatoria 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, 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. 39 y siguientes y se condena a la empresa **MCM TIRES SPA**, representada por Cristián Omar Yáñez Vargas, a pagar una multa de **10 UTM**, por ser autora de las infracciones consignadas en el considerando 14º.

- Que si no pagare la multa dentro del plazo de 5 días, el representante de la infractora sufrirá por vía de sustitución y apremio 15 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 1.590-2015-15.



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

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-