PROVIDENCIA, a once de agosto de dos mil quince

Como se pide, certifíquese por la Secretaria del Tribunal lo que corresponda.

ROL N° 83.236 - F

Segundo Juzgado de Policía Local

de Providencia

Providencia, a cuatro de junio de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia de fojas 50, formulada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante Sernac, representado por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano, ambos domiciliados en calle Teatinos Nº333, piso 2, comuna de Santiago, contra NEEDISH LIMITADA, representada legalmente por Juan Pablo Cuevas Dauvin, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados en Avenida Vitacura 2771, piso 2, comuna de Las Condes, por haber infringido los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el Sernac, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58, inciso primero, letra g), de la aludida ley y con el objeto de verificar el cumplimiento de sus normas, tomó conocimiento, a partir del reclamo efectuado por Sergio Veas Parker, quien, el 3 de junio de 2014, celebró una compraventa cibernética a través del portal de la página web "Groupon", consistente en un pack de 3 repelentes de insectos y ratones, con despacho a domicilio, por un monto de $11.990, que fue descontado inmediatamente de su cuenta corriente del Banco Santander; que sin embargo, la adquisición de los productos no fue exitosa, por lo que el consumidor se comunicó con una ejecutiva de la empresa denunciada en diversas ocasiones, vía correo electrónico, para reclamar por el incumplimiento de lo pactado por parte del proveedor; que la ejecutiva de Needish calificó la venta como fallida, señalando, que había que esperar 7 días hábiles para la restitución del dinero a su cuenta corriente; que dicha respuesta le pareció de suma gravedad, ya que carece de profesionalismo y crea una expectativa de reparación; que por tal motivo, el consumidor interpuso un reclamo ante el Sernac, del cual se dio traslado a la denunciada, sin obtener resultados positivos, toda vez que la respuesta fue, que "...se solicitó información

adicional para verificar la compra...", lo que les parece insuficiente, pues no se hace cargo de manera alguna de la responsabilidad que le asiste como proveedor de productos; que la obligación para aquél, tendiente a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofrecieron los bienes, debe existir, no sólo en razón de las expectativas razonables de un consumidor promedio, sino de manera estricta; que a fin de evitar que ocurran hechos como el que se denuncia, deben existir protocolos de seguridad, que permitan respetar los términos y condiciones y el derecho a una adecuada y oportuna indemnización y realizar las gestiones que cualquier hombre prudente haría. Indica, en último lugar, que las normas sobre protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, lo que significa, que no se requiere de dolo, ni de culpa en la conducta del infractor para que ésta se configure, por lo que solicita se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas, con expresa y ejemplar condena en costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes involucradas.

2.- Que NEEDISH LIMITADA se allanó en ella a la denuncia interpuesta, solicitando que el pago de la multa sea de 7 UTM o lo que el Tribunal estimare conveniente.

3.- Que el Sernac acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas 8 a 48.

4.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, en especial, el allanamiento a la denuncia manifestado por Needish Limitada, concluye, que la empresa denunciada infringió lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley Nº19.496, al no respetar los plazos conforme a los cuales convino con el consumidor la devolución del dinero por la compra fallida.

5.- Que en la determinación de la multa a aplicar, el sentenciador tendrá especialmente en cuenta, la colaboración prestada por la denunciada y el allanamiento aludido.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y artículo 12 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas citadas,

SE DECLARA:

Que se condena, sin costas, a NEEDISH LIMITADA, a pagar una multa de 10 UTM (Diez Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, esto es, por no respetar los plazos ofrecidos al consumidor para la devolución del dinero por la compra fallida, la que se rebaja a 3 UTM, atendidos los descargos y el mérito del proceso.

Anótese y Notifíquese.

Rol 83.236-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IBLE KOERNER.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL ★ SECRETARIA ★ PROVIDENCIA