

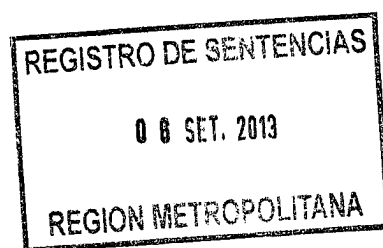
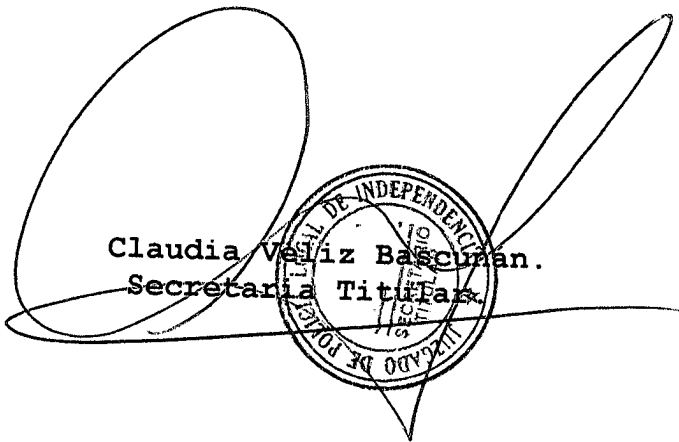
Juzgado de Policía Local
Independencia.

Fs.

1 Independencia, seis de septiembre de dos mil trece.
2 Certifico con esta fecha de acuerdo a lo ordenado a fojas
3 100, que revisados los antecedentes que constan en autos **Rol**
4 **n°25.749-12-MS** y en virtud de lo dispuesto en el artículo 174
5 del Código de Procedimiento Civil, la sentencia definitiva de
6 fecha 27 de marzo de 2013 de fojas 33 a 35 se encuentra,
7 firme o ejecutoriada, estando las partes legalmente
8 notificadas habiendo transcurrido los plazos legales para
9 deducir los recursos que correspondan.

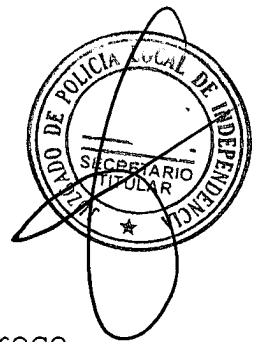
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50

Claudia Veliz Bascunan.
Secretaria Titular.



**JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA**

Fojas 33 /



1 Independencia, veintisiete de Marzo de dos mil trece.

2 VISTOS:

3 1. A fojas 15 don Rodrigo Martínez Alarcón, abogado,
4 Director Regional del "**Servicio Nacional del Consumidor**",
5 ambos con domicilio en calle Teatinos 333, segundo piso,
6 Santiago, presenta una denuncia infraccional en contra de
7 PETA.CL S.P.A., representada legalmente por don Nicolás
8 Cristián Mella Maldonado, ambos con domicilio en calle
9 Asturias n°97, Las Condes, por su eventual infracción a
10 las normas de la ley sobre Protección de los Derechos de
11 los Consumidores, a propósito de un reclamo formulado por
12 don Eduardo Soto Saldías, por la anulación de una compra
13 de productos computacionales, efectuada a través de
14 internet, debido a un error en la página web de la
15 empresa denunciada.

16 2. A fojas 28 se notificó personalmente la denuncia a don
17 Nicolás Cristián Mella Maldonado, como representante
18 legal de la empresa PETA.CL S.P.A.

19 3. A fojas 31 se agrega el acta de la audiencia de
20 contestación y prueba, que se da por evacuada con la
21 asistencia de la apoderada del SERNAC y en rebeldía de la
22 empresa denunciada, oportunidad en que se ratificó la
23 prueba documental aportada al proceso.

24 4. A fojas 32 se ordenó ingresar los autos para fallo.

25 **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

26 **EN LO INFRACCIONAL:**

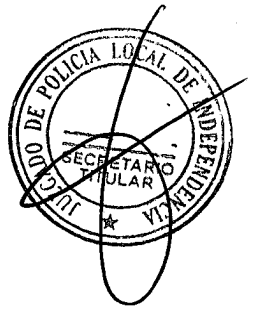
27 **PRIMERO:** Que, la denuncia que dio origen al presente
28 juicio, tiene como sustento básico, el hecho que el
29 consumidor, don Eduardo Soto Saldías efectuó una compra,
30 a través de internet, en el sitio web de la empresa
31 PETA.CL S.P.A., el día 24 de Agosto de 2012, adquiriendo
32 diversos computadores e insumos computacionales y el
33 mismo día la referida empresa confirmó el pago del
34 pedido, procediendo a descontar de su cuenta los dineros
35 correspondientes a dichas compras. Posteriormente, el día
36 27 de Agosto, vía correo electrónico, la empresa le
37 comunica al consumidor que sus compras habían sido
38 anuladas y que no van a despacharlas, debido a un error
39 en la página web, señalando que ésta habría sido
40 intervenida por terceras personas, modificando los
41 precios que ahí figuraban, todo lo cual constituye una
42 infracción a lo dispuesto en los arts. 3, inciso primero,
43 letra b), 12 y 23 de la Ley n°19.496, sobre Protección de
44 los Derechos de los Consumidores;

45 **SEGUNDO:** Que, por su parte, el representante de la
46 empresa denunciada no compareció a prestar declaración en
47 la causa, como tampoco al comparendo de estilo decretado
48 en autos;

49 **TERCERO:** Que, en cuanto al fondo del asunto debatido, es
50 del caso considerar que el conjunto de documentos
51 acompañados en autos permiten tener por acreditados los
52 siguientes hechos: a) Que efectivamente el día 24 de
53 Agosto de 2012, don Eduardo Soto Saldías realizó una
54 compra de diversos artículos computacionales a la empresa
55 PETA.CL, hecho acreditado en el documento de fojas 5,
56 correspondiente a un correo electrónico enviado por la
57 empresa al consumidor indicado, en el cual le señalan
58 textualmente: "Hola Eduardo Soto, gracias por comprar con

**JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA**

Fojas 35 /



- 1 **SE RESUELVE:**
2 Que se acoge la denuncia de fojas 15, en cuanto se **CONDENA**
3 a la empresa **PETA.CL SPA**, ya individualizada, a pagar una
4 multa de 10 Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio
5 municipal, dentro de quinto día de notificada y bajo
6 apercibimiento legal, como autora de infracción a lo
7 dispuesto en los arts. 12 y 23 de la Ley n°19.496.
8 Notifíquese a las partes, personalmente o por cédula.
9 Tómese nota en el libro de ingresos.
10 **Proceso rol n° 25.749-2012-DLF.**
11
12
13
14
15
16 **DECTADA POR DOÑA GIOVANNA SANTORO SALVO. JUEZA TITULAR.**
17
18
19
20 **AUTORIZADA POR DOÑA CLAUDIA VELIZ BASCUÑAN. SECRETARIA**
21 **TITULAR.**

JUZGADO POLICIA LOCAL
INDEPENDENCIA

Fojas 34 /

1 nosotros. Recuerde que puede revisar el estado de su
2 orden ingresando a su cuenta. Estamos procesando su orden
3 y le enviaremos un email cuando hayamos despachado su
4 pedido o bien esté disponible para que venga a retirar.";
5 b) Que la compra mencionada precedentemente fue dejada
6 sin efecto, unilateralmente, por la empresa denunciada,
7 conforme indica el documento de fojas 3, correspondiente
8 a una respuesta enviada por la empresa al consumidor, en
9 la cual se indica: "Lamentablemente el día 27 entre las
10 20:00 y 22:05 horas nuestro sitio web fue intervenido por
11 terceras personas quienes maliciosamente cambiaron todos
12 los precios de nuestro catálogo web.... Rechazamos
13 categóricamente la solicitud del cliente respecto de
14 entregarle los productos.... Le pedimos las disculpas del
15 caso y le solicitamos su cuenta bancaria para hacerle la
16 devolución del 100% de su compra. No podemos entregarlos
17 los (sic) productos";
18 **CUARTO:** Que el art. 12 de la ley 19.496, sobre Protección
19 de los Derechos de los Consumidores establece: "Todo
20 proveedor de bienes o servicios estará obligado a
21 respetar los términos, condiciones y modalidades conforme
22 a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el
23 consumidor la entrega del bien o la prestación del
24 servicio." y, por su parte, el art. 23 de la misma norma
25 dispone que: "Comete infracción a las disposiciones de la
26 presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o
27 en la prestación de un servicio, actuando con
28 negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a
29 fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad,
30 sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del
31 respectivo bien o servicio.", situaciones que, en el caso
32 analizado, tienen plena aplicación, considerando que la
33 empresa denunciada reconoció que el problema que afectó
34 al consumidor, sr. Eduardo Soto Saldías, se produjo por
35 un error en su página web, que ofreció los productos
36 adquiridos por el consumidor, a un precio que no
37 correspondía a la realidad;
38 **QUINTO:** Que el conjunto de antecedentes reseñados
39 precedentemente, han sido analizados y ponderados de
40 conformidad con las reglas de la sana crítica, logrando
41 formar la convicción suficiente en esta sentenciadora, en
42 cuanto a que la empresa PETA.CL, incurrió efectivamente
43 en infracción a los arts. 12 y 23 de la Ley n°19.496.,
44 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores,
45 correspondiendo, en consecuencia, que sea sancionada por
46 ello;
47 **SEXTO:** Que, como contrapartida a lo indicado, la empresa
48 denunciada no rindió prueba alguna que permitiese
49 eximirla de la responsabilidad infraccional que le cabe
50 en los hechos investigados y, en especial, no acreditó
51 que el error en su página web fuese atribuible a terceros
52 que la habrían intervenido.
53 Por estas consideraciones y teniendo además presente lo
54 dispuesto en los arts. 14 y 17 de la Ley n°18.287 y arts.
55 1, 3, 4, 12, 23, 24, 26, 27, 50, 51, 53, 56 y 61 de la Ley
56 n°19.496, sobre Protección a los Derechos de los
57 Consumidores,