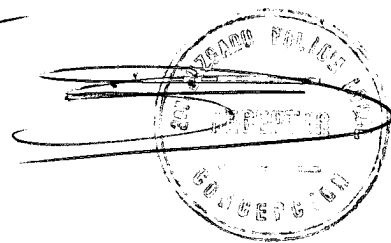


Srta. Paulina Ciel Muñoz,  
Colo Colo 166 Concepción

Concepción, 29 de Septiembre 2015.



Concepción, veinte de agosto de dos mil quince

**Vistos:**

Que a fojas 16 y siguientes, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO, con domicilio en calle Colo Colo N° 166 de esta ciudad, en ejercicio de las facultades que le otorga el artículo 58 letra g) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, presenta denuncia infraccional en contra de DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., con domicilio en calle Barros Arana N° 817, comuna de Concepción, representada por Javier Eduardo Correa Ramos, abogado, domiciliado en Avenida Nueva Lyon N° 72, piso 4, comuna de Providencia, proveedor que habría infringido lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496. Expresa que ha tomado conocimiento que la denunciada ha sido negligente en la prestación del servicio que ofrece, toda vez que no ha cumplido con la contraprestación convenida de efectuar la entrega de productos adquiridos por medio de su página web consistente en el Celular Optimus One P500 Negro Entel, además de remitir celulares con chip dados de baja o caducados. Esta infracción configura la no prestación, por razones no imputables al consumidor afectado, de los bienes adquiridos y servicio de despacho contratado, provocando un menoscabo al consumidor derivado de la privación del bien por el que pagó un precio y molestias que ha debido sufrir. Cita como antecedente el reclamo N° 7388981 interpuesto por Paulina Concha Martínez ante ese Servicio que acompaña a su presentación. Plantea que estos hechos tienen importancia considerando que este tipo de contratación a distancia por medio de las páginas web son un medio cada día más frecuente, masivo y generalizado en la adquisición de bienes y servicios en nuestro país, comprometiéndose el interés de la sociedad toda. Pide se sancione a la denunciada con el máximo de las multas que la ley contempla por cada una de las infracciones cometidas, más las costas de la causa.

Que en su contestación, la parte denunciada solicita el rechazo de la denuncia con costas, afirmando que no ha incurrido en responsabilidad infraccional y no ha contravenido las normas de la Ley N° 19.496 toda vez que la garantía legal ha operado correctamente desconociéndose por qué la denunciante no la ha hecho efectiva. Como respuesta ante el reclamo que efectuó la consumidora alega expresamente la falta de stock del producto ofreciendo como alternativa un producto de iguales características, la que fue rechazada sin fundamento alguno. Respecto de los chips caducados, desconoce que sea efectivo porque no hay fundamentos que lo acrediten.

A fojas 29 a 30 rola acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba.

A fojas 1 a 15 rolan documentos acompañados por el denunciante SERNAC.

**Se trajeron los autos para fallo.**

**Con lo relacionado y teniendo además presente:**

1° Que, en lo principal del escrito de fojas 16 y siguientes, SERNAC Región del Bío Bío en uso de las facultades contenidas en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, presenta denuncia en contra de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores por no dar cumplimiento a su obligación de entregar el producto adquirido por medio de su página web de acuerdo a lo pactado y ofertado.

2° Que la denunciada en su contestación negó la efectividad de los hechos denunciados y se excusó en la falta de stock del producto.

3° Que el Sernac acompañó como prueba de los hechos denunciados los siguientes documentos: impreso de formulario de reclamo efectuado ante el Sernac con fecha 20 de enero de 2014 por Paulina Lorena Concha Martínez (fojas 7); fotocopia Boleta Electrónica N° 75325047 emitida por Industrias Nacionales S.A. a Paulina Concha

Martínez (fojas 8); información consumidor N° 7388981 (fojas 9 y 10); impresos página web N° Orden 1024116 página web ABC Din (fojas 11); fotocopia Guía de Despacho N° 9304150 (fojas 12); set de fotografías (fojas 13 y 14) y carta respuesta de Gerencia de Servicio Atención Clientes ABC Din (fojas 15).

4° Que conforme a lo expuesto por las partes, no es un hecho discutido que la consumidora Paulina Concha Martínez adquirió y pagó a través de la página web de la denunciada, 3 productos de telefonía celular los que en definitiva no fueron entregados en su totalidad por falta de stock.

5° Que la inexistencia en stock del producto vendido no libera de responsabilidad al proveedor del cumplimiento de su obligación de entregar dicho bien; lo celebrado no era una venta condicionada: al momento de ofertar no se estableció como condición de perfeccionarse esa venta que el producto estuviera efectivamente en stock.

Consta que la venta quedó perfecta y que el producto fue pagado por la consumidora (documento fojas 8) aún cuando éste no existía en poder del proveedor.

6° De conformidad a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 1814 del Código Civil, la venta de una cosa que al tiempo de perfeccionarse el contrato se supone existente y no existe, no produce efecto alguno, agregando su inciso final que el que vendió a sabiendas lo que en el todo o en una parte considerable no existía, resarcirá los perjuicios al comprador de buena fe.

En este sentido, la ley sanciona este tipo de ventas con la ineficacia del acto, pudiendo el afectado ejercer una acción resarcitoria en contra del vendedor.

7° Que en consecuencia, la conducta del proveedor denunciado desde el punto de vista infraccional es sancionable al no cumplir lo pactado con la consumidora y omitir la entrega del producto comprado, vulnerando lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496, sin

perjuicio de la eventual responsabilidad civil que se pudiera determinar conforme a las normas citadas.

8° Que la supuesta entrega de chips caducados o dados de baja de parte de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. a la consumidora no es posible determinarla ante la ausencia de pruebas destinadas a probar la veracidad de esta afirmación.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 12, 23, 50, 50 A, 50 B, 58 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 y demás pertinentes de la Ley N° 18.287, artículo 1814 y 1698 del Código Civil, se declara:

Que se acoge sin costas la denuncia presentada en lo principal del escrito de fojas 16 y siguientes y se condena a DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., representada por representada por Javier Eduardo Correa Ramos, ya individualizados, al pago de una multa ascendente a DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por infringir lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496. No ha lugar en lo demás.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la sentencia, sufrirá el representante legal de la sociedad condenada por vía de sustitución y apremio, reclusión de fin de semana a razón de una noche o un día por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de quince jornadas diurnas o nocturnas, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD**

**5.851-2014**

Dictada por Alejandra González Richards, Juez Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Elena Pilar Iturra, Secretaria Subrogante.

