

VITACURA, 16 Noviembre de 2015

=====

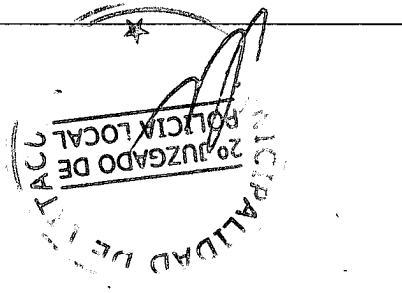
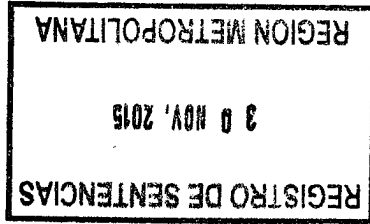
NOTIFICO que en el proceso 799 - 3-2015

SE HA DICTADO CON FECHA 13 Noviembre de 2015

LA SIGUIENTE RESOLUCION:

Cumplase.

Notifíquese.-



Secretaria Abogada del Tribunal

C.A. de Santiago

Santiago, catorce de octubre de dos mil quince.

A fojas 168 y 169: a todo, ténngase presente.

Vistos y teniendo, además, presente:

Que la modalidad de venta mediante la adscripción al sistema del Cyber Day, importa la existencia de una oferta en los términos del artículo 35 de la Ley del Consumidor, dado que tiene una duración temporal e implica un precio rebajado.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley Nº 18.287 y 53 c), inciso final, de la Ley Nº 19.496, **se confirma** la sentencia apelada de cinco de junio del año en curso, escrita a fojas 127 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-1089-2015.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, integrada por la Ministra señora María Soledad Melo Labra, el Ministro (S) señor Hernán López Barrientos y el Abogado Integrante señor Eduardo Morales Robles. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Santiago, catorce de octubre de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

PROCESO N° 799 - 3 - 2015

VITACURA, a cinco de junio de dos mil quince

VISTOS:

- Que, a fojas 20 y siguientes, rola denuncia infraccional, interpuesta por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR representada por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, Director Regional Metropolitano del SERNAC, en contra de ADIDAS CHILE S.A., representada legalmente por don FREDERIC SERRANT, atendido lo dispuesto en el Artículo 58 letra g) de la ley 19.496, por incurrir la denunciada en las siguientes infracciones: - **No informa stock o cantidad de bienes sujetos a la oferta;** - **No presenta exclusiones ni limitaciones a la compra del producto,** infringiendo los artículos 3 inciso 1° letras a) y b), 23 inciso 1° y 35 del mismo cuerpo legal, los que tuvieron lugar durante el evento denominado "Cyberday".

- Que, a fojas 47, rola Declaración Indagatoria presentada por don NICOLÁS FERNÁNDEZ AYALA, abogado, en representación de ADIDAS CHILE S.A., rechazando los términos de la denuncia en su contra, toda vez que, durante el evento denominado "Cyberday", su representada habría dado cumplimiento total y oportuno a todas las normas que regulan los procesos de venta al público;

- Que a fojas 52 y siguientes, rola contestación denuncia infraccional, por la denunciada, solicitando ésta su rechazo por consideraciones de hecho y de derecho: **EN CUANTO A LOS HECHOS,** la denunciada manifiesta que ésta cuenta con un software de administración de comercio electrónico en línea que permite conocer la disponibilidad del producto al momento en que la cantidad del producto es inferior a 02 unidades, momento en el cual el producto es excluido de la plataforma de comercio. Sin embargo, la denunciada reconoce, como "altamente probable que la información que se transfiera entre el proveedor y el consumidor no sea en línea ni menos en tiempo real, razón por la cual puede perfectamente ocurrir que, una compraventa

realizada pueda resultar frustrada producto de la falta de disponibilidad de productos". Indica la denunciada asimismo, que en el evento anterior, operaba un sistema de búsqueda de inventarios tanto en sus bodegas como en sus tiendas y que de no existir el producto procedían a informar al cliente y restituir el dinero. La denunciada manifiesta además que, para el evento denominado "Cyberday", ésta tenía cabal conocimiento de las unidades que disponía de cada producto, teniendo suficiente capacidad para responder a los requerimientos de los clientes. En cuanto a la segunda infracción que se le imputa, la denunciada manifiesta que la página de internet de su Mandante contiene diversos medios de información puestos a disposición de los consumidores mediante los cuales pueden informarse de manera veraz y oportuna de los términos y condiciones de las compras que se realizan. Informa también la denunciada que, no existirían limitaciones ni exclusiones a las compras de productos en la medida en que estas se ajusten a los términos y condiciones en que se ofrecen sus productos a través de este medio de venta electrónico. Declara la denunciada sobre la existencia de un proceso de "mediación colectiva" al cual habría adscrito su Representada el cual se mantendría pendiente hasta el día de hoy. **EN CUANTO AL DERECHO**, la denunciada manifiesta en primer término que el SERNAC carecería de "**legitimación activa**" al no haberse comprometido de forma alguna el interés general de los consumidores, toda vez que ha actuado ajustada a derecho sin haber incurrido ella infracción normativa que justifique tal accionar por parte de dicho Servicio; en segundo término, la denunciada declara la inexistencia de responsabilidad contravencional por parte de su Representada, al no haber infringido las normas pertinentes de la **Ley 19.496**. En específico, indica que no correspondería aplicar el **Artículo 3 inciso 1º letras a) y b)** de dicho cuerpo legal, toda vez que dicho artículo habla de "Establecimiento de Comercio". Manifiesta que tampoco correspondería la aplicación del **Artículo 23** del mismo cuerpo legal, entre otros, ya que el Denunciante hace referencia a una "institución bancaria", giro que no correspondería a la de la denunciada, indicando que, en todo caso, resulta infundado pretender una infracción

a dicha norma; y por último, en relación a la trasgresión del **Artículo 35**, manifiesta que, no correspondería su aplicación, toda vez que en el caso de autos no se supeditaron las Ofertas realizadas a la existencia de un stock determinado, siendo su compromiso mantener stocks suficientes para satisfacer los requerimientos de sus clientes.

- Que a fojas 106, con fecha 05 de mayo de 2015 rola comparando de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la denunciante y denunciada, a través de sus apoderados VICTOR HUMBERTO VILLANUEVA PAILLAVIL, en representación del SERNAC e IGNACIO DÍAZ IBÁÑEZ, en representación de ADIDAS CHILE S.A. Conciliación no se produce. Se acompaña prueba documental por ambas partes y se rinde prueba testimonial por la denunciada, según consta en autos;

- Que a fojas 116 y siguientes, rola evacua traslado de la parte denunciante relativo a la falta de legitimidad activa. La denunciante solicita sea esta desechada en virtud de las facultades y en cumplimiento de las obligaciones que los artículos 50, 57 y 58 y demás pertinentes de la ley 19.496 le otorga e impone.

- Que, a foja 126, con fecha 13 de mayo de 2015, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

EN CUANTO A LA OBJECION DE DOCUMENTO:

1.- Que, a fojas 124 y 125, la denunciante objetó los documentos acompañados por la denunciada, a saber: **a)** Copia simple de diagrama de flujo de ordenes de e-commers de Adidas Chile Ltda. y traducción libre, que rolan a fojas 102 y 103; **b)** Copia simple de diagrama de flujo de sistema de excepciones de despacho y traducción libre, que rolan a fojas 104 y 105; **c)** Copia simple de impresión de pantalla del sitio de internet www.adidas.cl, que da cuenta del menú de contenidos de

términos y condiciones, entre otros, que rola a fojas 68; d) Copia simple de documentos obtenidos de la página web www.adidas.cl de fecha 04 de mayo de 2015 a las 13:31, 13:32 y 13:33 horas, que rolan a fojas 69 y siguientes, que corresponden a lo siguiente, a.- ADIDAS términos y condiciones; b.- Realizar pedidos; c.- Pago; d.- Envíos; e.- Devoluciones; f.- Cómo usar nuestro sitio; g.- Mapa del sitio; h.- Entrega gratuita; i.- Productos excluidos de promociones, cupones y/o descuentos; y j.- Cambios de tiendas; todos los que fueron objetados por tratarse de copias simples, emitidos por la propia denunciada y al no constar su integridad ni autenticidad. Se acogerá la objeción de documentos, precisamente por tratarse de copias simples y de carecer dichos instrumentos de la constatación necesaria para su validez y autenticidad.

EN CUANTO A LA TACHA:

2.- Que, a fojas 108, la denunciante tachó al testigo GONZALO CORDERCH CASAS, presentado por la denunciada, por ser el testigo un trabajador dependiente de la empresa denunciada, según lo declarado por el propio testigo, quien declara que se desempeña como Gerente de Ecomers de ADIDAS Group desde el 02 de agosto de 2011. Se desestimará la tacha del testigo, toda vez que su testimonio versa sobre cuestiones sobre las que ha tenido conocimiento, no pudiendo derivarse de ello o de su relación de dependencia el interés o falta de imparcialidad que se reclama.

3.- Que, son hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: **a)** Que, con fecha 28 y 29 de julio de 2014, Adidas Chile S.A. participó del evento denominado "Cyberday", promocionando artículos a través de su página internet www.adidas.cl; **b)** Que, la página de internet de la parte denunciada, durante dicho evento, no habría permitido conocer el stock de productos o cantidad de bienes sujetos a

la oferta, al menos, mientras estos fueran iguales o superiores a 2 unidades de un determinado producto;

4.- Que, para acreditar y fundamentar sus alegaciones, la denunciante rindió la siguiente prueba documental, no objetada por la contraria, a saber: **a)** Acta de Ministro de Fe, suscrita por don Ignacio Maturana Galvez, de fecha 29 de julio de 2014, que rola a fojas 10; **b)** Anexo inspección ocular del Ministro de Fe del sitio web del proveedor Adidas.cl, de fecha 29 de julio de 2013, que rola a fojas 11 y siguientes; **c)** Copia simple de resolución exenta N°16 de fecha 14 de Enero de 2014, que establece cargos y empleos que invertirán el carácter de Ministro de Fe del SERNAC, que rola a fojas 61 y 62; **d)** Copia simple de Sentencia de fecha 30 de enero de 2015, pronunciada por la 3° sala de la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago, rol ingreso Corte N°1528-2013, que rola a fojas 63 y siguientes; En conformidad a la prueba documental acompañada por la denunciante, **se constata que no existe información respecto al stock o cantidad de bienes sujetos a la oferta.**

5.- Que, por la parte denunciada depuso el siguiente testigo: **GONZALO CODERCH CASAS** cédula de identidad N° 15.367.284-9, casado, chileno, ingeniero comercial, domiciliado en Monseñor Escrivá de Balaguer N°9155 depto. 92, Coigue, comuna de Vitacura. Que, en conformidad a dicha prueba testimonial, se establece que cuando un cliente ingresa a la página web www.adidas.cl este tendría conocimiento del stock de productos sólo cuando sean menos de 02 **unidades del mismo.** Asimismo, y frente a la pregunta sobre qué pasa en caso de que el stock disponible en la página web llega a dos unidades, este responde: **"El aviso de bajo stock tiene como objetivo que el consumidor sepa que la oferta se ha vuelto más limitada, más al no encontrarse por temas de sistema la página de www.adidas.cl y su carro de compras en línea con el stock de nuestro centro de distribución, hay un espacio de tiempo, en que se podrían demandar más de dos unidades, antes de que el**

producto desaparezca de la página. En caso de presentarse esta situación, manualmente buscamos unidades disponibles de estos artículos en las reservas de nuestras tiendas propias clientes o mayoristas para tomar la unidad y dar cumplimiento cabal a la orden. De no encontrar unidades en el inventario de tiendas propias, mayoristas se contacta directamente al cliente para pedir sus datos e iniciar el proceso de reembolso.”

6.- Que, de acuerdo a nuestro ordenamiento jurídico y en conformidad a la doctrina, las propuestas deben cumplir ciertos requisitos para ser consideradas como **Ofertas válidas**. Entre estas condiciones o requisitos destaca que la **“oferta sea completa”**, en el entendido de que si ésta es incompleta es imposible que una aceptación forme el consentimiento y perfeccione el contrato, ello en conformidad a lo dispuesto en los artículos 101 y 105 del Código de Comercio y artículos 1.461 y 1.808 a 1.816 del Código Civil. Para que la Oferta sea completa respecto a las mercaderías ofrecidas, esta debe ser precisa, es decir, **contener la indicación de las mercaderías ofrecidas como la cantidad de las mismas**. La condición de la indicación de las mercaderías es una **“condictio sine qua non”** de la Oferta, sin perjuicio del grado de precisión dependiendo de la naturaleza o uso de las mismas. En cuanto a la **cantidad de las mercaderías**, cada vez que no estemos en presencia de la determinación de la mercadería como especie o cuerpo cierto, esto es, estemos en el ámbito genérico, la Oferta debe mencionar la cantidad, en forma expresa, implícita o tácita o fijando el mecanismo para determinarlo. En el caso que nos convoca, claramente no se ha dado cumplimiento a una de las condiciones esenciales de la Oferta para que esta pueda ser considerada válida.

7.- Que, de acuerdo a las pruebas rendidas en autos, este Sentenciador ha podido llegar a la convicción que, con ocasión del evento denominado Cyberday que tuvo lugar los días 28 y 29 de julio de 2014, **Adidas Chile S.A. no habría informado a través de su página web, www.adidas.cl, la cantidad de bienes sujetos a la oferta, al menos, mientras estos**

fuera iguales o superiores a 02 unidades, considerando además un posible desfase entre lo informado en línea y el stock real de productos asociados a la Oferta, careciendo por tanto además la Oferta de "veracidad". En virtud de lo anterior, en la especie, el denunciado ha infringido los artículos 3 inciso 1º letras a) y b), 23 inciso 1º y 35 de la Ley Nº19.496, que disponen: Artículo 3º "Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; 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"; Artículo 23 inciso 1º: "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."; y Artículo 35: "En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la oferta y el tiempo o plazo de duración. No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario. En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido."

8.- Que en relación a la infracción imputada por el SERNAC - No presenta exclusiones ni limitaciones a la compra del producto; este Sentenciador estima que atendido la falta de información en cuanto al stock de productos, y en relación al mérito de los antecedentes que obran en autos, si se ha podido constatar tal infracción en conformidad a las normas de la ley 19.496.

9- Que, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, que establece las atribuciones que le corresponden al SERNAC: **“El Servicio Nacional del Consumidor debe velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. Corresponden especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones del consumidor: g) 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 comprometan los intereses generales de los consumidores.”**, a este Servicio le asistirá el derecho a hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales. No encontrándose definido en dicho cuerpo legal el concepto de “interés general” éste debe ser entendido en su sentido natural y obvio, es decir, como aquel interés público que pretende resguardar los intereses de un colectivo mayor, ligado íntimamente al concepto de “bien común”. Que en la especie, el SERNAC ha actuado en defensa de los derechos de los individuos en su condición de integrantes de una Sociedad determinada, cuyos intereses denuncia comprometidos de acuerdo al tenor de lo indicado en los Considerandos 6º, 7º y 8º y demás pertinentes, en conformidad a las atribuciones que la propia **Ley 19.496** le franquea. En dicho sentido, y de acuerdo a la **letra g) del artículo 58** del cuerpo legal antes citado, no existe restricción legal que impida al SERNAC, que, a falta de juicio previo promovido por uno o más interesados, sea el propio Servicio en uso de su facultad privativa y protectora que la Ley le confiere, quien ejerza las acciones tendientes a proteger los derechos e intereses de los consumidores, no pudiendo el Juez competente excusarse del conocimiento de esta materia en virtud del principio de inexcusabilidad consagrado constitucionalmente. **Conforme a lo anterior, no correspondería alegar falta de legitimación activa del Sernac en autos por parte de la denunciada.**

10.- Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley Nº 18.287, el Juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, y que al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, conforme a lo señalado en el inc.2, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convenza al sentenciador.

11.- Que en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que la empresa **ADIDAS CHILE S.A.** no respetó los derechos de los consumidores en la promoción denominada “Cyberday” que tuvo lugar los días 28 y 29 de julio de 2014, configurándose con ello infracción a los artículos 3 letras a) y b), 23 inciso 1º y 35 de la Ley Nº 19.496, por lo cual este sentenciador considera procedente acoger el denuncia de fojas 20 y siguientes, y procede dictar sentencia condenatoria en contra del denunciado.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 3 letra a) y b), 23 inciso 1º y 35 de la Ley Nº 19.496; artículos 1.461 y 1.808 a 1.816 del Código Civil; los artículos 101 y 105 del Código de Comercio; artículos 14, 17 y 23 de la Ley Nº 18.287; y lo señalado en la Ley Nº 15.231;

SE DECLARA

PRIMERO: Que se acoge objeción de documentos acompañados por la denunciada, en conformidad a los fundamentos del Considerando 1º;

SEGUNDO: Que se desestima tacha de testigo presentado por la denunciada, según los fundamentos del Considerando 2º;

TERCERO: Que se condena a ADIDAS CHILE S.A., representada legalmente por don FREDERIC OLIVIER SERRANT, ambos domiciliados en Avenida Santa María N°6.350, comuna de Vitacura, al pago de una multa de VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra a) y b), 23 inciso 1º y 35 de la Ley N° 19.496.

ANÓTESE.

NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE FREDERIC OLIVIER SERRANT, EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE ADIDAS CHILE S.A., SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.

REMITASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.

CERTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ

AUTORIZA NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA ABOGADO

