

Valparaíso, a seis de febrero del año dos mil quince.

VISTOS:

A fs. 11, rola denuncia por vulneración a la Ley 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpuesta por ALEXIS HENRIQUEZ CASTILLO, Asistente Comercial, domiciliado en calle Navío San Martín N°101, Depto. 1304-B, Cerro Las Delicias, Valparaíso, en contra del proveedor BENZI y ESCOVEDO LTDA., representada, para los efectos del artículo 50, letra "C", inciso 3°, y artículo 50 letra "D", del cuerpo legal antes citado, por MARCELO ESCOVEDO ARACENA, todos con domicilio en calle Bellavista N°463, local N°101, Valparaíso, para que por las infracciones que señala sea sancionado al máximo de las multas señaladas en el artículo 24, con costas, y, demanda civil de indemnización de perjuicio en contra de esta misma, solicitando sea condenada a la entrega de 6 sacos de alimentos para perros de 21 kilos, Marca Pedigree, más otros 3 sacos por los perjuicios causados, más reajustes e intereses, con costas. Funda sus acciones en el hecho de que el día 14 de abril del año dos mil catorce, compró, vía internet, en la tienda Be Foods, cuya pagina es [Vvww.befoods.cl](http://www.befoods.cl), seis sacos de alimentos para perros, marca Pedigree de 21 kilos, los cuales conforme la información entregada en la página de internet tenían un valor de \$1.666, cada uno, por compras iguales o superiores a 3 sacos, efectuando la correspondiente transferencia electrónica por la suma de \$ 9.996, lo que fue confirmado vía telefónica, señalándosele que al día siguiente, es decir el día 15 de abril, alrededor de las 16:00 hrs, se haría entrega de los productos, lo que no ocurrió, razón por la cual decidió comunicarse con el mencionado proveedor, indicándose por parte de la persona que le atendió que no se podía efectuar la entrega por cuanto había un error en el precio que figuraba en la página de internet y que la única manera de recibirlos era haciendo una transferencia por la diferencia del valor de los sacos de alimentos, a lo que se negó. Posteriormente, le llamaron para informarle que no había stock del producto, ofreciéndole como única opción la de emitir una Nota de Crédito, sin que hasta fecha haya obtenido una solución, no obstante haber formulado un reclamo ante SERNAC, con fecha 10 del mismo mes y año, y que ingresó con el N° 7550714 a propósito del cual con fecha

... para contestar y demandando también sus acciones solicitando se le regalé a ellas, con costas.

La sociedad denunciada y demandada de COMERCIAL BEFOODS LTDA., solicita el rechazo de las acciones interpuestas por cuanto si bien existe un periodo de oferta de producto, vía internet, en la cual, además, se informa los términos y condiciones en que se concreta la venta, siendo de las condiciones esenciales la existencia de stock suficiente para responder a las ofertas de compras, de manera que sin esta condición no se genera el consentimiento de aceptación de la operación, que en la oportunidad en que el denunciante efectúa la operación se produjo un quiebre del stock, es decir, que producto de la demanda se produjo una falta del producto a la venta, y, dentro de ese contexto no se pudo validar la operación hecho que fue puesto en conocimiento del denunciante, solicitándosele los antecedentes bajo correo electrónico para reembolsar la transferencia de la suma depositada.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.

Las partes ofrecen y rinden las pruebas de que da cuenta el acta respectiva ..

CONSIDERANDO:

1.- Que ALEXIS HERNRIQUEZ CASTILLO, por denuncia que rola a ,fs.11, señala que BENZI y ESCOVEDO LTDA., representada por MARCELO ESCOVEDO ARACENA, ha incurrido en infracción a la ley 19.496, en especial a los artículos 3 letra B), 12, 13 Y 18, al haber ofrecido con fecha 14 de abril, vía internet, en su página web, la venta de sacos de alimentos para perro adultos, marca Pedigree, de 21 kilos, a \$1.666, cada uno, por compras iguales o superiores a 3 sacos, y, que habiendo adquirido 6 y efectuado la transferencia electrónica, por un total \$9.990, lo que fue confirmado telefónicamente a los 10 minutos después, al día siguiente, al consultar, por cuanto el producto no había llegado se le informó que no se podía entregar al haberse incurrido en un error respecto al precio que figuraba en la página de internet, siendo la única manera de recibirlos que realizara la transferencia por la diferencia, a lo que se negó, para, posteriormente, ser informado que no se despacharían por haberse producido un quiebre en el stock.

2.- Que la parte denunciada y demandada al contestar solicita el rechazo de las acciones interpuestas en su contra, con costas, por cuanto en los periodos en los que se establecen ofertas vía internet, junto a ellas, se informa, también, los términos y condiciones de la venta, en las que una de las condiciones esenciales es la existencia del stock suficiente para responder a la oferta de compra, de manera que sin esa condición no se genera el consentimiento de aceptación de la venta, y, que al momento en el que el denunciante efectúa la operación, producto de la demanda, se produce un quiebre en el stock, de tal suerte que no fue posible validar la operación, lo que se puso en conocimiento del comprador, solicitándosele, bajo correo, los antecedentes para efectuar el reembolso de la transferencia.

3.- Que la parte denunciante y demandante acompañó, en parte de pruebas los documentos que rolan de fs.1 a 3, relativos a las imágenes respecto de los pasos seguidos al realizar la compra y en los se puede apreciar, además, el precio del producto; a fsA, comprobante de pago de la transferencia electrónica; y, de fs. 6 a 9, los documentos y copia del correo que dan cuenta del reclamo presentado por SERNAC.

4.- Que la parte denunciada y demandada, para acreditar su versión de los hechos acompaña a fs. 27, copia de un correo de fecha 16 de abril del año 2014, en el que se informa al cliente que su solicitud de compra N o 627, de fecha 13 del mismo mes y año, no podrá ser validada por encontrarse con quiebre de stock, y, a fs. 31, copia de los términos y condiciones de la venta, en las que se puede apreciar, en el capítulo " formación del consentimiento en los contratos celebrados a través del sitio internet", que la aceptación de la oferta queda sujeta a la condición suspensiva de que la empresa oferente valide la transacción, y, para cuyo efecto, en lo que en la especie interesa, deberá verificar "que dispone, en el momento de aceptación de la oferta, de las especies en stock", y, además, que el consentimiento se entenderá formado desde el momento en que se envía dicha confirmación escrita al usuario; y, por otra parte, en el párrafo " despacho de los productos" que los plazos elegidos para el despacho y entrega son de 72 horas que se cuentan desde que la empresa oferente haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado.

infracción sancionable a la ley 19.496, razón por la cual se niega lugar a la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicio, interpuesta a fs.11, por no haberse acreditado los fundamentos de la mismas.

POR TANTO Y en mérito a lo dispuesto en la ley 15.231, ley 18.287 y ley 19.496, y, artículos 2314 y sctes. del Código Civil, RESUELVO:

Que se niega lugar a la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por ALEXIS HENRIQUEZ CASTILLO, por presunta infracción a la ley 19.496, en contra de la SOCIEDAD COMERCIAL BEFOODS O BEFOODS LTDA, sin costas, por estimar que tuvo motivo plausible para litigar.

Anótese y Notifíquese.

Resolvió el Juez Titular don OSCAR SUÁREZ PIZARRO.

Autorizó la Secretaria Titular doña PAOLA GUTIÉRREZ VÁSQUEZ.

A large, stylized handwritten signature in black ink is written over the text. To the right of the signature, there is a rectangular stamp with the date "2012" and some illegible text. Below the signature, there is a small, handwritten mark that looks like a cursive letter 'e'.