

Antofagasta, doce de junio de dos mil trece.

VISTOS:

Que se instruyó la presente causa Rol 2690-2013 con motivo de la denuncia de lo principal del escrito de fs. 9, efectuada con fecha 04 de marzo en curso por doña MARÍA CLAUDIA BAHAMONDES LETELIER, CI. N° 11.321.378-7, con domicilio en pasaje Félix Durán N° 148, en contra del BANCO CHILE representado en esta ciudad por don Gonzalo Pizarro, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 356.

La denunciante señala que el día 27 de noviembre de 2012 a través de la página web del Banco denunciado, en el que se ofrecía un descuento de un 15% sobre el precio de venta de las computadoras "en líneas Inspiron y XPS Dell", que se aplicaría a las adquisiciones realizadas con tarjeta de crédito de dicho banco. Sostiene que dicha publicidad se encontraba vigente hasta el 31 de diciembre de 2012, no obstante lo cual al cargarse el valor del producto en su cuenta se hizo por el total sin realizar el descuento ofertado. Explica que ante su reclamo al banco, le han señalado que dicha institución no tienen responsabilidad en el aludido descuento puesto que ello correspondería a la empresa Dell. Termina señalando que se siente burlada en su derecho y pide que se sancione a la empresa por presunta infracción a los prescrito en los artículos 18 y 28 de la ley 19.496, aplicándole el máximo de la multa que proceda.

En el mismo libelo, la denunciante dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del banco referido solicitando se le condene a pagarle la suma de \$120.270 por concepto de daño material, más \$500.000 por daño moral, todo con reajustes, intereses y costas.

A fs. 24, se hizo parte en este juicio el Servicio Nacional del Consumidor, Región de Antofagasta, solicitando se condene al denunciado al pago de un multa de 50 UTM. por cada infracción a los artículos 18, 23 Y 28 d.

TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO. Que en orden a acreditar los fundamentos de su denuncia, la actora acompañó a fs. 1 la copia de la factura de compra del producto correspondiente a un notebook Inspiron de 15'. Asimismo, a fs. 2 a 4 constan los antecedentes del reclamo efectuado ante el SERNAC. Pr su parte, a fs. 5, se acompaña copia de la oferta aparecida en la página web del Banco de Chile, en la que se destaca un descuento del 15% en líneas inspiron y XPS Dell, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2012 y

dejándose expresa constancia que "La entrega de los beneficio es de exclusiva responsabilidad de quienes las ofrecen no cabiéndole a Banco de Chile responsabilidad alguna en ella, ni en la ulterior atención que ello demande.". Del mismo modo se adjuntó los documentos de fs. 6, 7 Y 8 emitidos por Línea Servicio Atención al Cliente del Banco de Chile, en que se ratifica a la actora que la responsabilidad de la oferta corresponde al oferente y no al banco.

De otro lado, a fs. 58 se provocó la test imonial de don Héctor Rodríguez Díaz quien señaló que la denunciante es su señora y que ésta realizó la compra el 27 de noviembre pasado vía internet, a través de la página web del banco, con la tarjeta mastercard de que es titular y de la cual su mujer tiene una adicional, basado en la promoción de un 15% de descuento. Agrega que también gestionó el descuento con la empresa Dell recibiendo como respuesta que ello era gestión del banco. Por último, a fs. 63 se produjo la absolución de posiciones del representante del Banco de Chile, don Gonzalo Pizarro Partal quien, respondiendo las preguntas contenidas en el pliego de fs. 61, aparte de reconocer que la actora fue la consumidora en el acto de comercio de que se trata, insistió en que el banco dejó expresa constancia que la promoción de descuento era de exclusiva responsabilidad de la empresa Dell.

SEGUNDO: Que la audiencia de comparendo, la parte denunciante y del SERNAC ratificaron sus acciones, solicitando se acojan las mismas con costas.

Por su parte, el apoderado del Banco Chile, contestando por escrito a fs. 37, niega, en primer lugar, todos los hechos en que se funda la acción deducida y, además, alega la falta de legitimación activa de la actora ya que el producto de que se trata fue adquirido por un tercero que registró domicilio en la ciudad de Talca. Seguidamente sostiene que el Tribunal es incompetente para conocer de los hechos de la causa basado en lo dispuesto en el artículo 50 A de la ley 19.496 que señala que es competente el tribunal de la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución a elección del actor y que, en los contratos celebrados por medios electrónicos es competente el juez de la comuna en que resida el consumidor. Además, alega la falta de legitimidad pasiva del Banco de Chile ya que en la página web del banco se dejó expresa constancia que la entrega de los beneficios es de exclusiva responsabilidad quienes los ofrecen, en este caso la empresa Dell Computer Chile Limitada, siendo el banco sólo un avisador publicitario. Asimismo, alega que tampoco se cumplió con uno de los requisitos de la oferta, cual es el hacer la compra con tarjeta de crédito del Banco de Chile. Seguidamente

insiste en que la responsabilidad de la oferta es del oferente como se publicó en forma expresa y que el adquirente lo hizo a sabiendas de ello. En cuanto a la demanda civil, reitera que su parte no ha cometido infracción alguna a la ley 19.496 y cuestiona la existencia de los perjuicios demandados, sin perjuicio de que deben probarse. En subsidio alega que la actora se expuso imprudentement~ al daño ya que compró a sabiendas que el banco excluía su responsabilidad en lo ofertado.

Por último, al defensa del Banco Chile acompañó el documento de fs. 33, correspondiente a la factura de compra del notebook de que se trata; el documento de fs. 34, correspondiente a la oferta de descuento efectuada por Dell en la página web del Banco y la carta de fs. 35 enviada a la actora en la que se señala que el banco carece de responsabilidad en las ofertas realizadas por terceros en su página web.

TERCERO: Que en relación con la excepción de falta de titularidad activa de la denunciante, opuesta por la parte del Banco Chile a fs. 38, procede rechazar la misma, toda vez que el adquirente registrado del equipo es el cónyuge la actora quien usó la tarjeta de crédito adicional del primero para realizar la compra, de modo que debe concluirse que se está en presencia de la real consumidora, como lo reconoció el propio representante del banco al responder la primera posición del pliego de fs. 61.

CUARTO: Que respecto de la excepción de incompetencia del Tribunal para conocer de las acciones de autos, alegada por la parte denunciada y demandada a fs. 39, procede su rechazo ya que, estando cierto que la compra se efectuó por un medio electrónico, de conformidad a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 50A de la ley 19.496, la competencia le corresponde al tribunal del domicilio de la consumidora que, como quedó sentado en el motivo precedente, es doña Maria Bahamondes, con domicilio en esta ciudad.

QUINTO: Que respecto de falta de legitimación pasiva alegada por el apoderado del Banco de Chile, fundado ello en la exclusión de responsabilidad contenida en el aviso de oferta de que se trata, procede su rechazo ya que, a juicio del sentenciador, dicha institución bancaria no puede permitir el uso de su página web para incorporar ofertas de terceros sin asumir responsabilidad alguna en ello ya que, de dicha manera, la oferta pierde la certeza de sus beneficios, perjudicando a quienes confían en la seriedad del contenido de dicha página. Corresponde a dicha entidad bancaria asegurarse que quienes se incorporan al contenido de su página cumplan con sus ofertas para evitar, así, eventuales perjuicios a sus

clientes.

Es más, el hecho de no haberse respetado el descuento ofrecido deja en evidencia que, en la especie, el Banco de Chile incurrió a lo menos en la infracción contenida en el artículo 23 de la ley 19.496, toda vez que, actuando con negligencia, ocasionó perjuicios a la actora consumidora por fallas en la calidad del servicio ofertado. Igualmente los hechos coinciden con la infracción contenida en el artículo 28, letra d) de la ley 19.496, al efectuar una publicidad induciendo a engaño o error respecto del precio del bien de que se trata.

~: Igualmente se rechaza la alegación formulada por el apoderado del Banco en cuanto sostiene que la actora actuó a sabiendas que el descuento no se haría, puesto que ello no excluye la responsabilidad del banco que, al efectuar la oferta en su página web, debe responder, como se dijo, por la seriedad y certeza de la misma.

SÉPTIMO: Que, conforme a lo antes expuesto y, en especial, habiéndose acreditado que la parte denunciada incurrió en infracción a la normativa de la ley 19.496 según se ha dejado establecido en el motivo quinto, de conformidad a lo prescrito en el artículo 24 de la ley 19.496, procede sancionar al Banco de Chile, imponiéndosele una multa en el monto que se señalará en la resolutive del presente fallo. Así se desecha la petición de la parte del SERNAC en cuanto pretende que se sancione al denunciado a tres multas, toda vez que la conducta infraccional es una sola, sin perjuicio de que ella se ajuste a dos o más normas contenidas en la ley 19.496.

OCTAVO: Que en relación con la demanda civil de autos, se acogerá la misma con respecto al dano directo sólo por la suma de \$50.247, correspondiente al descuento que dejó de hacerse a la actora conforme a la oferta de que hizo uso, rechazándose en los demás por falta de prueba. Por su parte, en cuanto al dano moral, no habiéndose rendido prueba alguna sobre el particular, debe tenerse por tal sólo las molestias ocasionadas a la actora producto de los hechos acreditados en esta causa, lo que le obligó a ejercer la acción de autos en defensa de sus derechos, perjuicio éste que regula prudencialmente en la suma única y total de ciento cincuenta mil pesos. A dichas cantidades deberá agregársele los intereses para operaciones no reajustables a contar de la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo.

NOVENO: Que la alegación sostenida por el apoderado del Banco de Chile en cuanto expresa que la actora se expuso imprudentemente al dano causado y, por ende, procedería su reducción, se rechaza por cuanto no existe antecedente alguno que permita dar por acreditados los fundamentos de

dicha excepción.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287

SE DECLARA:

I. - Que SE RECHAZA tanto la excepción de falta de legitimación activa de la parte denunciante, como la de incompetencia de este Tribunal y de falta de legitimación pasiva del denunciado y demandado, formuladas por el apoderado del Banco de Chile en su presentación de fs. 37.

II.- Que SE ACOGE la denuncia formulada en lo principal del escrito de fs. 9 en contra del BANCO DE CHILE, Rut 97.004.000-5 Y se le condena por haber incurrido en las infracciones contenidas en los artículos 23 y 28 d) de la ley 19.496, al pago de una multa de diez Unidades Tributarias Mensuales (10 U.T.M.), a beneficio municipal.

III. - Que SE ACOGE la demanda civil contenida en el primer otrosí del escrito de fs. 9, deducida por doña Mad.a Claudia Bahamondes Letelier en contra del BANCO DE CHILE, Rut 97.004.000-5, sólo en cuanto se le condena a pagar a la primera la suma de cincuenta mil doscientos cuarenta y siete pesos (\$50.247) por concepto de daño emergente, más ciento cincuenta mil pesos (\$150.000) por daño moral, todo con intereses para operaciones no reajustables a contar de la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada

IV.- Que no se condena en costas a la parte denunciadas y demandada, por estimarse que no haber sido totalmente vencida en el juicio.

V. - Se fija al parte infractora el plazo de cinco días, constados desde la fecha en que esta sentencia quede firme y ejecutoriada, para enterar en arcas municipales la multa impuesta, bajo apercibimiento legal.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y, en su oportunidad, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496 y archívese esta causa.

ROL 2690-2013.-

Dictado por don~ Miranda Villalobos, Juez Titular.
Autoriza don GULLIRMO Valderrama Barraza, Secretario

Tútu.
G

