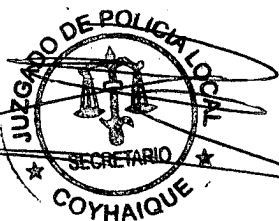


Del Rol N° 72.598.2015.-

//yhaique, a veintitrés de septiembre del dos mil dieciséis.-

VISTOS:

Por denuncia que rola a fs. 30 y siguientes, la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor denunció a **“ALBA AMBIENTE S.A.”**, RUT 77.501.530-6, representada por don Raúl Barahona, desconoce rut, profesión u oficio, o por quien haga las veces de tal conforme a lo dispuesto en los artículos 50 letra C y D de la ley n° 19.496 ambos de este domicilio, Avenida Ricardo Cumming N°1340 de Santiago; por infracción a los arts. 3° letra b) y 23, ambos de la Ley N° 19.496, en perjuicio de doña MARIA PIA PALESTINI MIRAA, C.I. N° 8.693.016-1, chilena domiciliada en calle Carrera N° 290 de Coyhaique; fundando su pretensión contravencional en el hecho de que la consumidora antes individualizada con fecha 25 de junio de 2015, ingresa reclamo administrativo ante la denunciante exponiendo en éste que con fecha 3 de junio de 2015 adquirió a través del portal electrónico de la denunciada (www.airevital.cl) un purificador de aire modelo PFR 3.80 por la suma de \$301.070 el que, al momento de ser comprado incluye y ofrece despacho a todas las regiones; así, realizado el pago, la consumidora pudo constatar que el cobro no incluía el valor de despacho, de lo que toma conocimiento a través de correo electrónico y no



por la información que se encontraba en la página. Agrega que con fecha 24 de agosto de 2015 se efectuó un “print” de pantalla del producto ofrecido por la empresa, y si bien informa que sus valores no incluyen despacho, sigue sin informar al consumidor la forma en que se efectúa el envío ni el costo del mismo, lo que genera confusión al momento de perfeccionar el acto de consumo, toda vez que no se posee toda la información en el momento oportuno. Por dichas consideraciones de hecho y previas citas legales, el servicio denunciante solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas contempladas por la ley del rubro, con costas;

Que a fojas 35 comparece la consumidora originalmente denunciante, ratificando la denuncia efectuada por el Servicio Nacional Del Consumidor, reiterando en lo pertinente que la denunciada anunciaba en su página electrónica un valor determinado por el producto en el que no se especificaba el costo de traslado del producto; razón que motivó su reclamo ante la denunciada; solicitando de forma genérica que se le reintegre el monto pagado por el traslado del producto y que alcanza los \$20.000;

Que conforme a informe de Carabineros de Santiago, se notificó a la denunciada de la acción infraccional incoada, por intermedio de uno de sus dueños, el señor Ignacio Barahona Allende, C.I. N° 9.978.359-1;

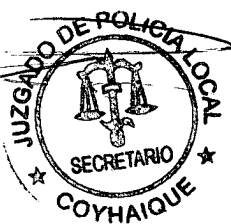
Que a fojas 40 el Tribunal decretó audiencia de comparendo de estilo, el que no se realizó al no haberse interpuesto acciones civiles en autos;

Se declara cerrado el procedimiento, se han traído los autos para fallar en lo infraccional y,

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que al tenor de los hechos contenidos en la denuncia infraccional interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, y las probanzas acompañadas a ella, únicos antecedentes probatorios aportados al proceso; este Tribunal no logra adquirir la convicción suficiente, más allá de los dichos del Servicio denunciante y ratificados por la consumidora en su comparecencia en autos, que exista por parte de la denunciada alguna actuación de carácter contravencional que sea objeto de reproche por cuanto; los hechos que se le imputan en cuanto a falta de información –al tenor de lo dispuesto en la letra B del artículo 3° de la ley 19.496- no ha resultado acreditado en autos, por cuanto según propio relato de la denunciante, la compra se realizó con fecha 5 de Junio de 2015, fecha distinta de la documental acompañada, razón por la que resulta ineficaz para las pretensiones de la denunciante a este respecto;

SEGUNDO: que sin perjuicio de lo anterior y aun cuando las imputaciones efectuadas y como se ha dicho no acreditadas; resultaren efectivas lo cierto es que en caso alguno dicha falta de información pudiere hacer incurrir a la denunciada en la infracción que el Servicio le imputa, en tanto la información que se imputa omitida al momento de concretarse o



perfeccionarse la relación contractual entre consumidor y proveedor, pudiere perfectamente inferirse o haberse consultado previamente por parte del consumidor ya que, como en variadas oportunidades ha reiterado a este respecto este Tribunal, el analizado artículo 3° letra B de la ley sobre protección de derechos de los consumidores no sólo establece el derecho de todo consumidor a ser informado veraz y oportunamente sino además el deber de informarse de forma responsable respecto de las condiciones de contratación respecto de un determinado bien o servicio, siendo a este respecto –contratación electrónica con un proveedor distante físicamente del lugar- que se indagase previamente los costos asociados al envío de determinado bien a adquirir, máxime cuando lo que se le imputa al proveedor es precisamente es la inexactitud a este respecto;

TERCERO: Que a mayor abundamiento y conforme a lo concluido en el basamento primero de esta sentencia, sino logra configurarse la imputación realizada en contra de la denunciada en lo que respecta a lo dispuesto en el artículo 3° analizado; mal puede concluirse que exista algún menoscabo o detrimento por una conducta negligente que si bien ha sido imputada, no ha sido acreditada en autos; todo lo anterior en los términos del artículo 23 de la ley N° 19.496 y, visto lo dispuesto en los Arts.13 de la Ley 15. 231, y 14 y siguientes de la Ley 18.287,

SE DECLARA:

Que se absuelve al proveedor denunciado en lo principal del escrito de fs. 30 y siguientes, por no haberse acreditado la efectividad de los hechos en que ella se funda.-

Regístrese, notifíquese y, ejecutoriada que sea, archívense los antecedentes.-

Dictada por el Juez titular, abogado Juan Soto Quiroz.- Autoriza el Secretario titular, abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-

