Proceso Rol N° 2269-10-2012
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, veintiséis de junio de dos mil trece.

VISTOS:

A **fs.55** y siguientes el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, en uso de las facultades establecidas en el artículo 58 letra g) de la Ley Nº 19.496, formula denuncia infraccional en contra de Cencosud Retail S.A. representada por don Andrés Munita Izquierdo, ambos domiciliados en Avda. Kennedy Nº 9001, piso 5, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley Nº 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, debido a que la denunciada habría incurrido en infracción a las normas sobre información y publicidad al no proporcionarles información veraz y oportuna a los consumidores, no informando de manera ajustada a la ley las bases de la oferta, causando evidente menoscabo a los consumidores por medio de su actuar negligente, en la realización del evento denominado " *Cyber Monday Chile*", realizado desde las 00:00 horas del día 28 de noviembre de 2011 y que comprendía 24 horas de duración; que, sin embargo llegado el día del evento que habría sido esperado por un número importante de consumidores, los sitios de internet por medio de los cuales se debían realizar las compras presentaron serios problemas de operatividad, provocando incluso que las páginas Web dejaran derechamente de funcionar y que quienes habrían podido acceder con relativa normalidad se habrían percatado que la promesa publicitaria en la que se habría sustentado la oferta no era efectiva, puesto que los descuentos no eran tan significativos como los publicitados y destacados por los participantes en el evento. Que, de los formularios únicos de atención acompañados a los autos, se aprecia las reclamaciones de diversos consumidores contra el proveedor denunciado, evidenciando que habría existido una falla de servicio atendido el interés generado en el público, sin que el proveedor pueda excusarse atendido su carácter de especialista, de ser capaz de prever la demanda; estimando que en la especie la denunciada habría faltado además, a su deber de profesionalidad, afectando con ello al propio mercado y a los consumidores que acceden a sus servicios; teniendo

presente que aún cuando se habría llevado adelante un proceso de mediación, no habría prosperado; que igualmente, estima que la información proporcionada por la denunciada en cuanto al precio habría sido inductiva a error o engaño, ya que no se habrían encontrado importantes descuentos en los productos ofrecidos, lo que habría en definitiva frustrado las expectativas que generó en los consumidores, fundamentos de los reclamos formulados ante SERNAC. Que, agrega además, que la entrega de los productos adquiridos en este evento, no cumplió con los plazos acordados, lo que habría generado que los consumidores quedaran en la incertidumbre de la oportunidad en que podrían recibirlos; estimando por todo lo anterior, que Cencosud Retail S.A. habría infringido las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores antes señaladas en relación a las normas sobre publicidad y oferta, sin dar cumplimiento a las condiciones pactadas y actuando de manera negligente en la prestación del servicio; solicitando se le condene al máximo de las penas establecidas en la Ley para cada una de las infracciones.

A **fs.268** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de la parte denunciante SERNAC y del apoderado de la parte denunciada Cencosud Retail S.A., rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, la parte de SERNAC sostiene que Cencosud Retail S.A. S.A. habría vulnerado los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley Nº 19.496, al efectuar con fecha 28 de noviembre de 2011 el evento promocional denominado " *Cyber Monday*" , en que no habría cumplido con los términos por no efectuar un servicio eficiente que permitiera al gran número de público interesado acceder al sitio web de la empresa, el que se habría desconectado durante dicha jornada, asimismo al no ofrecer los precios más rebajados que habría publicitado, puesto que no se habrían efectuado rebajas considerables en el precio y al no entregar el producto en el plazo ofrecido.

SEGUNDO: Que, Cencosud Retail S.A. al contestar la denuncia solicita su rechazo, señalando que resulta improcedente por estimar que versa

sobre el interés colectivo o difuso de un número indeterminado de personas; que asimismo rechaza las imputaciones hechas por SERNAC, señalando: **a)** Que, en cuanto a la supuesta infracción a las normas que regulan la información en las ofertas, no resultaría efectivo que se hubiera procedido a entregar a los consumidores información inductiva a error o engaño respecto del contenido de la oferta , puesto que en el evento promocional denominado *Cyber Monday*, se efectuaron rebajas en los precios que iban desde el 13% al 63% , lo que constituiría sin duda , un precio menor al normal ofrecido en la tienda *Paris ;* **b)** Que, en lo que respecta a la supuesta falta al deber de profesionalidad debido a que no se habrían impetrado las medidas a fin de que todos los clientes ingresaran sin inconvenientes al portal www.paris.cl, solicita se desestime, puesto que en su parecer constituye un hecho público y notorio que el día en que se desarrollo el *Cyber Monday* diversos sitios de internet colapsaron, ya que no fue posible estimar una demanda tan alta como la que efectivamente ocurrió, por lo que se trataría de causas no imputable a su parte y que obedecerían a un caso fortuito; y **c)** Que, por último estima que por todo lo antes expuesto no existiría incumplimiento de las condiciones pactadas como se lo imputa SERNAC en la denuncia de autos. Que, en subsidio de todo lo anterior, solicita la aplicación de la multa menor considerando lo imprevisible de los hechos denunciados.

TERCERO: Que, el artículo 50 B de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley Nº 18.287 y a las del Código de Procedimiento Civil. Que, a su vez, el mismo cuerpo legal en su artículo 14 inciso 1, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa, que serán invocados cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia.

CUARTO: Que, en relación a la infracción en que habría incurrido la denunciada debido a deficiencias en la prestación del servicio, atendido que su sitio Web www.paris.com, se habría desconectado durante la jornada, impidiendo que el público interesado accediera a él, cabe señalar que tal circunstancia ha sido admitida expresamente por la denunciada tanto en el documento de fs.18 -respuesta enviada a SERNAC sobre los hechos denunciados- , como en su contestación de fs.171.

QUINTO : Que, al respecto es dable dar por establecido que el sitio web referido, principal canal de compras del evento promocional, se mantuvo

inaccesible para el público por 89 minutos aproximadamente, durante la jornada de 24 horas y que ello impidió el acceso a las ofertas promocionadas y a realizar las transacciones deseadas por los consumidores durante ese lapso, motivo por el cual se concluye que Cencosud Retail S.A. prestó el servicio señalado de manera deficiente atendido principalmente a su deber de profesionalidad dado su carácter de especialista en ventas de retail, en que debió prever el gran número de visitas y transacciones que podían realizarse en un evento publicitario masivo y único en el país, que fue promocionado por varios medios y que convocando a las principales empresas , sin que sea atendible excusarse que la concurrencia de visitas superó sus expectativas, puesto que empleando la diligencia debida se encontraba obligado a adoptar la medidas que garantizaran el acceso al canal de venta a todos los interesados, debiendo en consecuencia acogerse la denuncia de fs.55, por haberse vulnerado por el proveedor denunciado lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley Nº 19.496, puesto que debido a la negligencia en la prestación del servicio este se brindó de manera deficiente causando menoscabo a los consumidores, en cuanto les impidió el acceso al sitio web de la denunciada y por tanto, no fue posible concertar la promesa que contenía la promoción que precedió al evento. Que, a mayor abundamiento deberá tenerse presente que la parte denunciada no rindió prueba alguna tendiente a acreditar el caso fortuito que alega.

SEXTO: Que, en relación a la rebaja de los precios, cabe señalar que como consta de la documentación acompañada a fs.30 y siguientes por la denunciante, los precios ofrecidos por Cencosud Retail S.A- *Paris-* para el evento promocional presentaban rebajas en relación a sus precios normales, destacándose que esta promoción contenía rebajas desde un 10% y hasta un 60% en promedio en relación con el precio normal de venta. Que, en lo que respecta al monto de las rebajas en los precios, éste fue indicado por el proveedor con la debida anticipación, sin que haya resultado acreditado en autos, que no se hubieren respetado las promociones ofrecidas, teniendo presente que la calificación que puede hacerse de tales ofertas en orden a resultar o no tentadoras para los consumidores, es una cuestión subjetiva que obedece a las motivaciones y expectativas personales de cada consumidor, pudiendo concluirse que en la especie, se efectuaron rebajas en los precios por parte del proveedor Cencosud Retail S.A. que resultaron llamativas para un grupo de consumidores de acuerdo a sus necesidades, quienes obtuvieron rebajas en los precios habituales, de acuerdo a los términos de la promoción

anticipada del evento, debiendo por estos motivos desestimarse a este respecto la denuncia de fs. 55.

SEPTIMO: Que, en lo que respecta a la falta oportuna de entrega de los bienes, cabe señalar que igualmente deberá desestimarse la denuncia de fs.55, puesto que no se rindió prueba tendiente a acreditar dicha infracción, resultando insuficiente al respecto la acompañada en autos por SERNAC.

Por estas consideraciones y teniendo presente además lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 12, 50, 51, 56 y 61 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se acoge parcialmente la denunciada interpuesta a fs.55 por SERNAC, sólo en cuanto se acoge la infracción al artículo 23 de la Ley Nº 19.496 debido a la negligencia en la prestación del servicio, el que se brindó de manera deficiente causando menoscabo a los consumidores, al impedírseles el acceso permanente al sitio web de la denunciada durante todo el transcurso de la realización del evento promocional, y se condena de **Cencosud Retail S.A. – *Paris*- representada** por don **Gonzalo Caballero Rivera** a pagar una multa equivalente en pesos a **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)** por haber incurrido en infracción al artículo 23 de la Ley 19.496.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante de la sociedad infractora, sino pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal
Notifíquese
Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.
Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS – Secretaria