

JUZGADO DE POLICIA LOCAL

LA REINA

ROL N° 4578-2013

La Reina, a veinte de febrero de dos mil trece.

VISTOS:

El mérito de la denuncia y demanda de indemnización de perjuicios de fs. 6 y siguientes deducidas por don **Gonzalo Andrés Garrido Pavez**, abogado, domiciliado en Blest Gana N° 6129, comuna de La Reina; declaración indagatoria de fs. 21 prestada por don **Juan Carlos Dorr Bulnes**, abogado en representación de **Sony Chile Limitada**; comparendo de estilo de fs. 42; presentaciones de fs. 45, 50 y 54; resolución que dejó los autos para fallo de fs. 58 y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO:

1.- Que, a fs. 6 **Gonzalo Andrés Garrido Pavez**, abogado, domiciliado en Blest Gana N° 6129, comuna de La Reina, interpuso denuncia infraccional en contra de **Sony Chile Limitada**, representada para los efectos de la Ley 19.496 por don **Unaki San**, ambos con domicilio en Av. Presidente Kennedy N° 8017, comuna de Las Condes, por infringir lo dispuesto en los artículos 18 a 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores, toda vez que con fecha 1 de agosto de 2013 compró a través del sitio web de la proveedora un juego para consola Play Station 3, titulado "Journey Collector's Edition", pagando la suma de \$ 5.900, con cargo a la cuenta corriente N° 11738540 del Banco Bice, que incluía el envío, sin embargo por un error de la página web la venta no se registró, si el cargo en la cuenta corriente, por lo cual intentó contactarse a través de internet link "contáctenos" y también por teléfono al número 800 261 800, sin resultados. Fue a través de Facebook, usuario "Sony Chile" donde obtuvo respuesta del proveedor, sin embargo no le hicieron llegar el juego que adquirió o en su defecto la restitución del dinero pagado.

Asimismo, en el carácter en que comparece dedujo demanda de cumplimiento forzado de contrato más indemnización de perjuicios en contra de **Sony Chile Limitada**, representada para los efectos de la Ley 19.496 por don **Unaki San**, ambos con domicilio en Av. Presidente Kennedy N° 8017, comuna de Las Condes, solicitando condenarla imponiendo la obligación de cumplir la prestación consistente en la entrega del juego, más una indemnización por

concepto de daño emergente de \$ 5.990, y de daño moral ascendiente a la suma de \$ 390.000, o la suma que el tribunal estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y las costas del juicio. En subsidio de la acción señalada, dedujo demanda de resolución de contrato más indemnización de perjuicios en contra de **Sony Chile Limitada**, representada para los efectos de la Ley 19.496 por don **Unaki San**, ambos con domicilio en Av. Presidente Kennedy N° 8017, comuna de Las Condes, solicitando la resolución del contrato celebrado con Sony Chile Limitada más una indemnización por concepto de daño emergente de \$ 5.900, y de daño moral ascendiente a la suma de \$ 390.000, o la suma que el tribunal estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y las costas del juicio.

2.- Que, a fs. 21 don **Juan Carlos Dorr Bulnes**, , abogado en representación de **Sony Chile Limitada** (personería a fs. 19 y siguientes), prestó declaración a través de escrito, rechazando la supuesta infracción denunciada toda vez que su representada, en la venta de bienes se ajusta a los imperativos impuestos por la Ley, señalando que efectivamente el Sr. Garrido adquirió a través de la página web de la proveedora un juego por el cual pagó un precio de \$ 5.990; el procedimiento de venta por internet consiste en que una vez realizado un pedido online se genera una orden de compra que se procesa al día hábil posterior a fin de chequear entre otros elementos, el pago del cliente y su dirección, una vez confirmada dicha información el sistema autoriza el despacho del producto; lamentablemente en el caso del Sr. Garrido, el sistema no generó correctamente la orden de despacho, fue un error computacional, del que nadie está ajeno; a través de Facebook, entablaron comunicación con el cliente, tomaron conocimiento del problema y le ofrecieron la restitución del precio pagado por el producto, siendo depositado en su cuenta corriente.

3.- Que, a fs. 42 el día y a la hora señalada se celebró el comparendo de avenimiento contestación y prueba, con asistencia de las partes debidamente representadas.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.

La parte denunciante ratificó sus acciones, solicitando la condena de la denunciada y demandada, con costas.

La defensa contestó la denuncia a través de escrito que rola a fs. 27, solicitando su total rechazo, con costas, señalando que efectivamente el 1 de agosto de 2013, el actor a través del sitio web de la proveedora adquirió un juego para Play Station 3, llamado "Journey Collector's Edition", por un monto de \$ 5.990, sin costo de envío; siguió los pasos indicados en dicho sitio eligiendo para pagar la opción "webpay", realizando el pago a través de su tarjeta de debito bancaria; el procedimiento de ventas en el sitio web funciona de la siguiente manera: "la

plataforma online toma el pedido y lo ingresa a SAP como una nueva orden de compra; cada día durante la mañana siguiente, se procesan las órdenes de compra realizadas el día hábil anterior (el procesamiento de órdenes contempla básicamente validación de pagos y direcciones de despacho), finalmente el día hábil siguiente se procede a despachar”, en el caso de autos falló la comunicación entre la plataforma web y SAP, recibiendo el reclamo del cliente el 1 de agosto de 2013; la defensa hace presente que el problema técnico sufrido está dentro del porcentaje de fallas que todo sistema computacional puede tener; no existe infracción a lo dispuesto por los artículos 18 a 23 de la Ley N° 19.496, ya que no se dan las hipótesis descritas en dichos artículos, en especial relativo al Art. 23, la proveedora no actuó con negligencia, todo se debió a un error computacional puntual que no permitió dejar registrada la compra, pero una vez que se tomó conocimiento de aquella, se realizó devolución del precio pagado, concretándose la operación a través de depósito el día 6 de septiembre de 2013.

La defensa en el primer otrosí, contestó demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra, en forma conjunta a la demanda de cumplimiento forzado y resolución de contrato que la actora planteó en el primer otrosí y segundo otrosí respectivamente, de la presentación de fs. 6 y siguientes, solicitando que sean rechazadas en todas sus partes, con condena en costas toda vez que en la especie no se cumple con los requisitos que hacen procedente la indemnización de perjuicios:

I.- Inexistencia de infracción a la Ley sobre Protección a los Derechos del Consumidor.

II.- inexistencia de un ilícito

III.- Inexistencia de daño en el actor

IV.- inexistencia de relación de causalidad

V.- Sony Chile Limitada empleó una diligencia debida al restituir tan pronto fue posible, el dinero pagado por el producto al actor.

Asimismo, la defensa en el segundo otrosí de la presentación, fundada en el Art. 50 letra e) de la Ley N° 19.496, solicitó se declare temeraria la denuncia infraccional y demanda civil deducidas, por carecer de todo fundamento plausible; el tribunal confirió traslado al actor, quien se reservó su derecho para ser evacuado.

PRUEBA DOCUMENTAL:

La actora acompañó los siguientes documentos con citación:

1.- Copia de cartola de fecha 25 de agosto de 2013, correspondiente cuenta corriente N° 11738540 (fs. 1).

2.- Impresión de conversaciones en sitio web Facebook entre la actora y la denunciada (fs. 2 y siguientes).

3.- Impresión de sitio web www.store.sony.cl (fs. 5).

4.- Copia simple de captura de sitio web Sony Chile, que detalla condiciones de venta (fs. 35).

La defensa acompañó los siguientes documentos con citación:

1.- identificación de sitio seguro para transacciones de datos sensibles con SSL (fs. 36).

2.- ruta de certificación de sitio seguro que verifica la validez del certificado SSL, en la página web Store.Sony.cl (fs. 37).

3.- certificado SSL del sitio web Store.Sony.cl con vigencia desde el 7 de febrero de 2010 al 7 de febrero de 2020 (fs.38).

4.- copia de comprobante de depósito de fecha 6 de septiembre de 2013, pro Sony Chile Limitada en la cuenta corriente de la actora (39).

5.-Copia de condiciones para contratación en Sony Store Chile (fs. 40).

4.- Que a fs. 45 la actora evacuó el traslado conferido en el comparendo de estilo sobre la solicitud de declarar temeraria las acciones deducidas en autos, solicitando su rechazo, señalando que la denuncia se funda en que con fecha 1 de agosto de 2013 celebró por internet un contrato con Sony Chile, cumplió su obligación de pagar el precio del producto, sin embargo la obligación de entrega fue incumplida por la denunciada, hechos reconocidos por la defensa en su contestación a la denuncia, lo que constituye una infracción al Art. 12 de la Ley N° 19.496; la defensa reconoce que producto de un error en el sistema computacional falló la venta, siendo de su responsabilidad la mantención de los mismos y no del consumidor, evidenciando una negligencia; el error en el sistema informático y la falta de diligencia para remediar la situación por parte de Sony Chile, configuran una infracción a los artículos 3 letra e) y 23 de la Ley N° 19.496, que consagran la seguridad en el consumo; en relación a la acción indemnizatoria deducida, hace presente que el reembolso del precio pagado por el producto, se realizó con posterioridad a la presentación de las acciones, lo cual fue 25 días después de iniciado el conflicto, que demuestra una tardanza injustificada en solucionar el problema; para que se de lugar a la denuncia y demanda como temerarias, es necesario que carezcan de fundamentos plausibles, situación que no se da en el caso de marras, siendo irrelevante la cuantía del daño moral que la actora señala en su libelo.

5.- Que, a fs. 50 la defensa haciendo uso de la citación con que fue acompañado el documento que rola a fs. 35, lo observó señalando que confirma la versión de los hechos señalados por la defensa, esto es que todo se debió a una falta de comunicación con el servidor, que el documento indica que "las compras

quedan sujetas a verificación bancaria y confirmación que realiza el equipo de Sony Store” y no acredita ningún defecto de seguridad.

6.- Que, a fs. 54 la defensa en relación a la solicitud de declarar como temeraria la denuncia y demanda civil de autos, hizo presente al tribunal que la actora reconoce que toda compra está sujeta a verificación bancaria y confirmación que hará el equipo de Sony Store; que se declare temeraria la denuncia se basa en que al actor se le hizo restitución del dinero pagado, tan pronto como Sony tomó conocimiento del problema, sin embargo el Sr. Garrido instó en la vía judicial a fin de obtener una restitución de dinero improcedente, careciendo de fundamentos plausibles la acción de cumplimiento forzado de contrato más indemnización de perjuicios y la de resolución más indemnización de perjuicios; el sitio web de Sony mantiene altos estándares de seguridad por lo cual la información sensible como los datos de cuenta bancaria del actor jamás han sufrido riesgo alguno.

7.- Que, atendido el mérito de la denuncia y demanda de indemnización de perjuicios de fs. 6 y siguientes; declaración de fs. 21 y siguientes; prueba rendida; presentaciones de fs. 45, 50 y 54 y demás antecedentes del proceso, apreciándose todos según las reglas de la sana crítica, este tribunal estima suficientemente establecido:

a) Que, con fecha 1 de agosto de 2013 don Gonzalo Andrés Garrido Pavéz, compró en el sitio web de Sony Chile Limitada un juego para Play Station 3, titulado Journey Collector's Edition, pagando a través de transferencia electrónica de fondos el precio del producto, \$ 5.990, el cual no fue despachado al actor debido a fallas en el procedimiento de venta on line.

b) el actor intentó comunicarse por distintas vías con el proveedor a fin de obtener una solución sin obtener resultados, por lo cual el 27 de agosto de 2013, dedujo acciones infraccional e indemnizatoria, denunciando la conducta infractora y solicitando una indemnización de perjuicios.

c) Con fecha 6 de septiembre de 2013, Sony Chile Limitada restituyó el dinero que el actor pagó por el producto, a través de depósito en cuenta corriente del Sr. Garrido.

El proveedor no dio cumplimiento al deber de cuidado impuesto por el legislador en el Art. 23 de la Ley N° 19.496, obrando con negligencia sin garantizar la seguridad necesaria en la operación de venta, lo que trajo como consecuencia que no se despachara al consumidor el producto adquirido; no respetó las condiciones y modalidades ofrecidas respecto del servicio de venta por internet, infringiendo lo dispuesto por el Art. 12 del cuerpo legal citado, provocando un menoscabo al Sr. Garrido; es deber de la empresa prestadora del servicio,

tomar las medidas necesarias para asegurar que los productos vendidos sean enviados a las personas que los compran y no puede pretenderse que los consumidores carguen con la pérdida o menoscabo que pueda suceder en sus pertenencias producto de extravío, demora en la entrega o hurtos, o como ocurrió en el caso de marras, sencillamente el no envío del producto, razones por las cuales la **denuncia de fs. 6 será acogida.**

8.- Que, conforme a lo resuelto precedentemente, este tribunal **dará lugar** a la demanda civil interpuesta a fs. 6 y siguientes, por cuanto estima suficientemente establecida la relación causal entre la infracción cometida por Sony Chile Limitada y el perjuicio causado a don Gonzalo Andrés Garrido Pavez, evaluando dichos daños y teniendo presente la prueba legal rendida, este tribunal tasa prudencialmente el daño moral en la suma de **\$ 100.000.- (cien mil pesos).** Respecto del daño emergente, esta sentenciadora **no dará lugar** a él toda vez que de las versiones entregadas por las partes y prueba legal rendida en autos, consta que la denunciada restituyó a la actora la suma demandada por este concepto.

9.- Que, atendido lo expuesto en los considerandos octavo y noveno, de este fallo, esta sentenciadora estima que la actora tuvo motivos plausibles para entablar las acciones sometidas a su conocimiento, razón por la cual **no dará lugar** a la declaración de denuncia y demanda temeraria planteadas por la defensa en el comparendo de estilo.

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 13 de la Ley N° 15.231; 14 de la Ley N° 18.287; 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496

RESUELVO:

1.- Que, **ha lugar** a la denuncia infraccional deducida a fs. 6 y siguientes, en cuanto se condena a **Sony Chile Limitada**, representada para los efectos de la Ley N° 19.496 por don **Unaki San**, a pagar una multa de **5 UTM**, dentro de quinto día, por infracción a las normas señaladas en el considerando séptimo de este fallo.

2) Que, **ha lugar** a la demanda de indemnización de perjuicios deducida a fs. 6 y siguientes, en cuanto se condena a **Sony Chile Limitada**, representada para los efectos de la Ley N° 19.496 por don **Unaki San**, a pagar a la actora la suma total de **\$ 100.000.- (cien mil pesos)**, por concepto de daño

moral, desestimándose en lo que respecta al daño emergente, por las razones expresadas en el considerando octavo de este fallo.

3) Que, no ha lugar a la solicitud de declarar temeraria la denuncia y demanda civil de autos planteada a fs. 42, por las razones expresadas en el considerando noveno de este fallo.

4) Que, cada parte pagará sus costas.

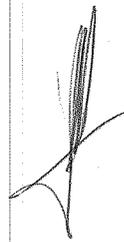
Notifíquese legalmente esta resolución.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

Rol 4578-2013

**DICTADA POR MARCELA MERINO BENGOCHEA.
JUEZ TITULAR.**

**AUTORIZA JOSE MIGUEL NALDA MUJICA.
SECRETARIO.**

A handwritten signature in black ink, consisting of several vertical strokes and a horizontal line at the bottom, located in the lower right quadrant of the page.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL

LA REINA

ROL N° 004578 - 2013

(C. Espinoza)

LA REINA, ocho de Abril de dos mil catorce.-

Conforme a lo dispuesto en el art. 58 bis de la Ley 19.496,
comuníquese sentencia al Servicio Nacional del Consumidor.

Hecho, archívese.

A handwritten signature in black ink, consisting of several vertical strokes and a horizontal line at the bottom, located in the center-right area of the page.