

ROL N° 9020-2012

SANTIAGO, Ocho de noviembre de dos mil trece

VISTOS:

Que esta causa se ha iniciado por denuncia interpuesta por denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por **MARÍA JOSÉ GASSIBE HOFFMANN**, abogada, domiciliada en Agustinas N° 640, piso 17 en contra de **CENCOSUD SERVICIOS INTEGRALES S.A.**, representada por don Ricardo Alonso González Novoa, ambos con domicilio en la avenida Kennedy N° 9001 piso 4, comuna de Las Condes, por una supuesta infracción a las normas de la Ley 19.496, en que habría incurrido la denunciada con ocasión con una campaña de ventas denominado CYBERMONDAY, y por la que solicita se la condene a pagarle la suma de \$860.000.

Los documentos acompañados por la denunciante que rolan de fojas 1 a 3, y 48 a 60, 77 a 85.

La resolución de fojas 66 por la que se rechazó la excepción de incompetencia, y mediante la cual se señaló que el espíritu de la Ley 19.496, como su nombre lo señala, es la protección de los derechos de éstos, por lo que la forma jurídica que adopte la proveedora y las distintas empresas creadas por la matriz para el desarrollo del giro, o las fusiones o adquisiciones que ella sufra, no puede importar el hacer inoperante los mecanismos creados por la Ley para protección de los consumidores puesto que cuando éstos contratan, lo hacen con París S.A. a cuyos locales concurren a efectuar sus compras; y cuando, mediante, publicidad se los estimula a adquirir bienes productos, se le dice que los adquieran en Almacenes París, París S.A. y no en Cencosud S.A. o Cencosud Administradora de Tarjetas, o Cencosud Servicios Integrales, entes del todo desconocido por el público, como ya reiteradamente ha resuelto este tribunal en estas causas.

El escrito en que la denunciada y demandada contesta la denuncia y demanda, que rola a fojas 74.

La audiencia de absolución de posiciones de la parte denunciante, que rola a fojas 110

Y la resolución de fojas 123, que ordena traer los autos para dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

A. EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que esta causa se ha iniciado por denuncia interpuesta por **MARÍA JOSÉ GASSIBE HOFFMANN**, abogada, en contra de **CENCOSUD SERVICIOS INTEGRALES S.A.**, representada por don Ricardo Alonso González Novoa, por una supuesta infracción a las normas de la Ley 19.496, en que habría incurrido la denunciada con ocasión con una campaña de ventas denominado CYBERMONDAY.

SEGUNDO: Que los hechos constitutivos de la infracción, se hacen consistir en:

- a) Que la denunciante con fecha 28 de noviembre de 2011, participó en la campaña publicitaria CYBERMONDAY, la que trataba de adquirir productos a precios rebajados por intermedio de internet
- b) Que dentro de las empresas participantes, escogió adquirir los productos que buscaba, un notebook y una cámara de fotos en PARIS.cl, quien además por compras de productos superiores a \$50.000 pagando con tarjeta París, les regalaba 10.000 puntos néctar
- c) Que intentó infructuosamente adquirir dichos productos por intermedio de internet, pero que dado el colapso de gente que intentaba comprar, decidió recurrir al fono compras, que arrojaba las mismas ofertas que la página de Internet.
- d) Que después de varios intentos logró ser atendida por una operadora, y con cuya asistencia realizó la compra del notebook Sony Vaio y la cámara digital marca Sony, con un valor total de \$ 330.000, lo que quedó registrado bajo la orden de compra N° 379800.
- e) Que luego de efectuada la compra recibió en su correo electrónico, el certificado correspondiente a los 10.000 puntos néctar ofrecidos por la empresa.
- f) Que como los productos no llegan dentro del plazo estipulado, llamó para preguntar que pasaba y le dijeron que su orden de compra N° 379800 había sido cancelada.

TERCERO: Que la denunciada solicitó el rechazo de la denuncia reiterando los mismos argumentos esgrimidos al momento de oponer la excepción de incompetencia de fojas 66,

lo que será rechazado por los mismos fundamentos esgrimidos en la resolución en comento.

CUARTO: Que la denunciante para acreditar su versión acompañó el documento que rola a fojas 1, consistente en el certificado que le fuera enviado por la denunciada, y mediante la cual informa que el día 28 de noviembre de 2011, lo siguiente "MARÍA JOSÉ FELICITACIONES, TU BONO DE 10.000 PUNTOS NECTAR HA SIDO CARGADO EXITOSAMENTE A TU CUENTA NECTAR TU BONO DE 10.000 PUNTOS NECTAR...y a fojas 48 acompañó publicidad de la denunciada donde se señala "Hoy en París.el o fono compras pagando con tarjeta Más sobre \$50.000 lleva10.000 puntos néctar"

QUINTO: Que en mérito de estos certificados, se encuentra acreditado en autos que la denunciante efectivamente adquirió productos vía fono compras de París S.A. en la campaña CIBERMONDAY.

SEXTO: Que a fin de acreditar los bienes adquiridos, la denunciante solicitó se exhibiera la grabación de la orden de compra N° 379800, la que la denunciada no exhibió señalando que ella no lo podía hacer por cuanto el objeto social de la empresa no es la venta de productos en forma presencia o remota, y por lo tanto no mantiene registro de venta o audio relacionado con las mismas, desconociendo de esa forma lo resuelto por el tribunal al fallar la excepción de incompetencia.

SÉPTIMO: Que analizando los hechos según la sana crítica, el Sentenciador se forma la convicción que la denunciada con su actuar infringió las normas de los artículos 1°12 y 23 de la ley 19.496, por lo que procede que la denuncia en el aspecto infraccional sea acogida en todas sus partes.

B) EN EL ASPECTO CIVIL:

OCTAVO: A fojas 4 rola la demanda interpuesta por **MARÍA JOSÉ GASSIBE HOFFMANN**, abogada, domiciliada en Agustinas N° 640, piso 17 en contra de **CENCOSUD SERVICIOS INTEGRALES S.A.**, representada por don Ricardo Alonso González Novoa, ambos con domicilio en la avenida Kennedy N° 9001 piso 4, comuna de Las Condes, por la que solicita se la condene a pagarle la suma de \$860.000.Dicha suma la descompone de la siguiente forma, \$260.000 por concepto de daño emergente y \$600.000 por concepto de daño moral.

NOVENO Que al contestar la demandada no opuso excepciones de carácter civil sobre las cuales el tribunal deba pronunciarse, limitándose a solicitar el rechazo de la demanda, por no existir responsabilidad infraccional, lo que será rechazado por ser contrario a lo resuelto en la primera parte de este fallo.

DÉCIMO: Que determinados los hechos en el aspecto infraccional, corresponde analizar el eventual deterioro patrimonial que pudo experimentar la demandante.

DÉCIMOPRIMERO: Que evidentemente al negarse sin causa justificada la denunciada a entregar los bienes adquiridos y cancelar la orden de compra, ha provocado un efectivo empobrecimiento del patrimonio de la denunciante, viéndose además frustrada la expectativa ajena, lo que será regulado según la sana crítica.

DÉCIMOSÉGUNDO: Que respecto a los demás perjuicios cobrados aún cuando no existen mayores antecedentes que permitan acreditarlos fehacientemente, especialmente el relacionado con el daño moral demandado, no es menos cierto que una situación como la denunciada, y que hasta ahora persiste, provoca un malestar de envergadura. Ello, sumado a las molestias, pérdidas de tiempo, preocupación y sensación de angustia sufrida, no puede sino que ser reparadas vía indemnización de perjuicios.

DÉCIMOTERCERO: Que el sentenciador regula prudencialmente el monto de todos los daños causados a la demandante en la suma de \$ 500.000-

POR LO QUE SE RESUELVE:

PRIMER: Que por infringir lo dispuesto por los artículos 1, 12 y 23 de la Ley 19.496 se condena a **CENCOSUD SERVICIOS INTEGRALES S.A.**, representada por don Ricardo Alonso González Novoa, ambos con domicilio en la avenida Kennedy N° 9001 piso 4, comuna de Las Condes, a pagar una multa a beneficio municipal de 50 Unidades Tributarias Mensuales.

Si no pagare la multa despáchese la correspondiente orden de arresto.

SEGUNDO: Que se hace lugar a la demanda interpuesta por **MARÍA JOSÉ GASSIBE HOFFMANN**, Y SE CONDENA a **CENCOSUD SERVICIOS INTEGRALES S.A.**, representada por don Ricardo Alonso González Novoa, ambos con domicilio en la avenida Kennedy N° 9001 piso 4, comuna de Las Condes, al pago de la suma de \$500.000 por concepto de los daños sufridos por la demandante. La suma antes señalada deberá pagarse

reajustada desde la fecha de esta sentencia y hasta el día de su pago efectivo, según cálculo que en su oportunidad deberá efectuar la señora Secretaria del Tribunal.

TERCERO: Que se condena en costas a la demandada.

Dictada por don Carlos Varas Vildósola, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza, Leticia Lorenzini Basso, Secretaria Abogado.