

762
Secretaria
DSS

Maipú, treinta y uno de diciembre de dos mil catorce

VISTOS:

Denuncia en Procedimiento por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, interpuesta por don **LUIS ALBERTO BECERRA ROJAS**, C.I. 6.003.314-5, domiciliado en Pasaje Rauco N° 1012, Villa Ramón Freire, Comuna de Maipú, Región Metropolitana; en contra de **VIRTUALIA S.A.** RUT. 96.904.000-K, representada legalmente por don **Max Sichel Day**, ambos con domicilio en Avenida Vicuña Mackenna N° 1962, Comuna de Santiago, Región Metropolitana.

CONSIDERANDO:

1° Que en causa Rol N° 1777-2013, don **LUIS ALBERTO BECERRA ROJAS**, interpone denuncia en contra de **VIRTUALIA S.A.**, por cometer las infracciones contempladas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, alegando que el día 07 de febrero de 2013, efectuó una compra de una gargantilla bañada en oro, con un colgante de cristal Swaroski, mediante la página web de Agrupemonos.cl, cuyo valor era de \$9.990, mas \$2.000 de recargo por despacho a domicilio, y la transferencia bancaria fue hecha por la cantidad de \$ 11.990., el mismo día, a la cuenta y banco que le indicaron y que una vez hecho esto recibiría por la misma vía un cupón de descuento en 8 horas, el cual debía presentar cuando le despacharan su compra, no recibiendo en la fecha indicada el referido cupón, por lo cual, comenzó a enviar emails, para que se le informara respecto de su compra. Recibió respuesta que aún no recibían la transferencia, se las envió, se le indicó que no sabía cuál era el código del producto adquirido, también se los envió. Insistió, y finalmente desechó la compra el día 14 de febrero de 2013, puesto que se trató siempre de una publicidad



763
Secretaría
Jus

engañoso puesto que nunca hubo entrega del cupón de descuento, del producto en fecha , horario, ni dirección señalada, y devolución de solo una parte del dinero transferido por la compra en comento, tramitación injustificada, nula respuesta de la compañía.

Luego de ello realizó el reclamo ante el SERNAC, los cuales tampoco lograron una solución al conflicto.

Por lo anterior, solicita en definitiva se condena al infractor al máximo de las penas establecidas en la ley 19.496.

En misma presentación don **LUIS ALBERTO BECERRA ROJAS**, interpone Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra de **VIRTUALIA S.A.** representada legalmente por don **Max Sichel Day**. Señala que en mérito de lo señalado en la denuncia de autos, ha sufrido menoscabo económico, consistente en daño emergente y daño moral, solicitando en su conjunto la suma de \$ 1.000.000.-pesos.

Acompaña a esta presentación los siguientes documentos: 1) copia simple de impresión de cartola actual e histórica, extraída del sitio www.bci.cl; 2) documento que da cuenta de transferencia, emitida por Agrupemonos; 3) impresión de correos electrónicos, emitidos dirigidos entre el actor y la denunciada; 4) impresión de cartola BCI Chequera Electronica, N° 3, al 01 de marzo de 2013; 5) copia simple de receta médica Salcobrand de fecha 22 de marzo de 2013; 6) copia simple de cédula de identidad de don Luis Alberto Becerra Rojas.

2° A fojas 31, comparece la abogada doña Daniela Solange Sarras Jadue, en representación de la denunciada **VIRTUALIA S.A.** , quien señala que su representada se dedica a la venta electrónica por internet, para lo cual los clientes deben llenar un formulario en línea, información que debe ser completada para



764
Secretaría
Juzgado

poder generar un cupón, el cliente debe pagar el producto a través de transferencia electrónica, la que está asociada al Rut del cliente, y señalar en el caso de que el que realizare la transferencia sea de otra persona distinta a la cual hizo la compra. En el caso de autos, la transferencia fue realizada por una persona distinta del señor Becerra, no indicando tal situación, por lo cual la empresa no pudo generar el cupón. Cuando el actor les señaló que no había llegado el producto, su representada se comunicó con él solicitando que enviara el número de pedido y comprobante de transferencia, no enviando la información requerida, de manera interna de ubicaron los datos, y se generó el cupón, despachándose el producto, sin embargo en el domicilio señalado no había moradores, por lo que no pudo hacerse entrega del producto. Posterior a ello, el actor presentó un reclamo ante el SERNAC., ante el cual se señaló que se le ofrecía la devolución del dinero o el mismo monto para hacer otras compras en su empresa, accediendo a lo primero, sin embargo, se negó permanentemente a entregar los datos bancarios pertinentes, hasta que envió finalmente los datos de doña Alicia Letelier, efectuándose la devolución con fecha 13 de marzo de 2013, equivalente al valor del producto y del despacho, esto es, \$11.900.- pesos.

3° A fojas 40, se lleva a efecto audiencia de conciliación, contestación y prueba con la comparecencia del denunciante don **LUIS ALBERTO BECERRA ROJAS**, y en rebeldía de la parte denunciada de **VIRTUALIA S.A.**

La parte denunciante ratifica denuncia de fojas uno y siguientes. Solicita que se sancione a la empresa denunciada, pues no dieron cumplimiento al despacho de la compra efectuada y no devolvieron la totalidad del dinero. Que el referido producto comprado era un regalo para su señora, y por lo cual sufrió una descompensación, lo que le llevó a un accidente laboral el día 15 de febrero de



765
Sesuta
7 cuico

2013. Agrega que en a transferencia desde la cuenta bancaria de su señora iba toda la individualización solicitada.

Que la compareciente acompaña los siguientes documentos: 1) impresión de página web www.reclamos.cl; 2) impresión de página web www.reclamos.cl, respecto de reclamo interpuesto por el actor de autos, en contra de la denunciada.

Que no se rinde prueba testimonial, ni se formulan peticiones a este tribunal.

4° A fojas 42, comparece la abogada doña Daniela Solange Sarras Jadue, en representación de la denunciada **VIRTUALIA S.A.** Expone que viene en solicitar se tenga presente ciertos antecedentes, a fin de rechazar la denuncia dirigida en contra de su representada.

Señala primeramente que su representada no ha efectuado publicidad engañosa respecto de su producto, puesto que se conformidad a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N° 19.496, ya que el actor no ha sido inducido a error o engaño, respecto de las calidades o características del producto, y que en razón del incumplimiento respecto de la generación del cupón su representada ha cumplido con todas sus obligaciones contractuales. Respecto de la imputación del delito de estafa, señala que su representada con fecha 13 de marzo y 2 de mayo del 2013, transfirió las sumas referidas, es decir, precio más costos de envío, a la cuenta corriente señalada por el señor Becerra. En cuanto a la entrega del producto, señala que conforme lo requerido por el actor de autos, se procedió a la devolución del dinero y se le ofreció además esta cantidad como crédito para que efectuara compra en Agrupemonos. Agrega que no existe ningún antecedente que acredite fehacientemente cual es el daño sufrido por este, ni que exista vínculo alguno entre la falta de entrega del producto y el supuesto daño reclamado. Que debe haber proporcionalidad entre los daños reclamados.



766
Seisenta
o seis

Acompaña en dicho acto los siguientes documentos: 1) copia simple de comprobante de transferencia electrónica, del Banco Corpbanca; 2) impresión de correos electrónicos, dirigidos entre las partes litigantes en autos; 3) copia simple de carta respuesta de la denunciada dirigida a SERNAC.

EN EL ASPECTO INFRAACCIONAL:

PRIMERO: En primer término se hace necesario establecer la efectividad de la relación consumidor (usuario)-proveedor, a efectos de establecer las responsabilidades que le asistan a éste último. En la especie, consta en autos las declaraciones de ambas partes, boletas bancarias de transferencia, las que en su conjunto, son contestes en cuanto al vínculo que las une, las que acreditan en definitiva la relación existente entre ellos. Atendido ello, se logra establecer el vínculo existente entre las partes conforme lo establece la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Una vez establecido el vínculo jurídico exigido por la Ley N° 19.496 entre consumidor (usuario) – proveedor, corresponde a este tribunal pronunciarse sobre la denuncia de autos.

En la especie, el denunciante **BECERRA ROJAS**, alega que **VIRTUALIA S.A.**, ha infringido la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en cuanto a que ha incurrido en publicidad engañosa, por cuanto no ha cumplido en cuanto a la fecha de la entrega del producto adquirido, por lo cual ha desechado posteriormente su compra.

A su vez, la denunciada controvierte los hechos señalando que el actor de autos, no ha entregado la información pertinente respecto la compra efectuada, desde que cuenta bancaria ha efectuado el pago pertinente, lo que ha generado una falta de coordinación a fin de generar el cupón correspondiente, y que a



767
Sesenta
y Siete

consecuencia de ello, y finalmente por expresa petición del denunciante, se ha procedido a efectuar la devolución de los dineros pagados.

Habida consideración a la prueba rendida en proceso, no logra establecerse por parte de **VIRTUALIA S.A.** infracción al artículo 12 de la Ley Nº 19.496, el que a su tenor dispone: *“Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.”* En este contexto, no logra acreditarse que existió una oferta promocional en determinadas condiciones, se acompaña documentación que sólo acredita pago de transacciones practicadas desde una cuenta bancaria, hacia la empresa denunciada, y en consecuencia no se hace fe respecto de una eventual falta de cumplimiento por parte de la denunciada, hecho que aún mas, es controvertido por la denunciada, señalando que todo se ha debido a la falta de información pertinente entregada por el denunciante, en cuanto a la cuenta bancaria desde la cual se efectuó el pago correspondiente, es que produjo una alteración en cuanto a poder asociar los referidos pagos a la entrega del producto adquirido, y que frente a esta situación y el requerimiento del consumidor en cuanto a dejar sin efecto la compra, se procedió a la posterior devolución del importe pagado por este, lo que consta en documento acompañado a fojas 46, cual es copia simple de boleta de transferencia electrónica, desde el banco Corpbanca, hacia la cuanta de doña Alicia Letelier Sepúlveda –cuenta desde la cual fue pagado primitivamente el importe por la compra del producto de marras-, por la suma en total de \$11.990.- pesos.

Que por tanto, en razón de los hechos denunciados, los descargos formulados, la probanza, se determina que se trata de una situación indeterminada, en la que esta judicatura no vislumbra negligencia imputable a la



768
Secretaria
7 oct 13

proveedora de tales servicios, dando con ello cumplimiento a la norma legal en comento, pues existe respecto de los clientes conocimiento de cuáles son las modalidades de venta respecto de este servicios de venta, no existiendo por tanto infracción a la norma legal.

En razón de lo expuesto, no se ha acreditado en proceso, a juicio de esta magistratura negligencia por parte de la denunciada **VIRTUALIA S.A.** que haya provocado menoscabo a la denunciante, en los términos que establece el artículo 23 de la Ley N° 19.496, motivo el cual no resulta procedente acoger el denuncia.

EN EL ASPECTO CIVIL:

TERCERO: En cuanto a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios deducida por **LUIS ALBERTO BECERRA ROJAS**, en contra de **VIRTUALIA S.A.** deberá tenerse por no presentada, por cuanto ella no ha se notificado de conformidad a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley N° 18.287, debiendo tenerse presente además, la falta de fundamento infraccional declarada en autos.

POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULO 14 y 17 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:

- 1) No ha lugar a la denuncia de autos, por infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496,
- 2) En cuanto a la Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios interpuesta por don **LUIS ALBERTO BECERRA ROJAS**, en contra de **VIRTUALIA S.A.**, téngase por no presentada, conforme lo expuesto en el considerando tercero de este dictámen
- 3) Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto al artículo 58 bis, inciso primero de la Ley N° 19.496.

Notifíquese y déjese copia.



PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL DE MAIPU

CAUSA ROL N°: 1777-2013

Hecho, archívese.

Rol: 1777-2013.

Carla Torres

Resolvió doña Carla Torres Aguayo, Juez Titular

Autoriza doña Paula Buzeta Novoa, Secretaria Titular

Paula Buzeta

76P
Secretaria
7 mar.

