

Corte

000819



Fojas 55/cincuenta y cinco

PROCESO N° 21.022 - 1 - 2016

VITACURA, a veintitrés de diciembre de dos mil dieciséis

VISTOS:

- Que, a fojas 11 y siguientes, rola denuncia infraccional, interpuesta por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR representada por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, Director Regional Metropolitano del SERNAC, en contra de DEPORTES SPARTA LIMITADA, representada legalmente por don MICHEL JEAN BAYLAUCQ TOLOZA, C.I. 8.295.625-5, ambos domiciliados en Avenida Presidente Kennedy N°5682, Vitacura, Santiago, atendido lo dispuesto en el Artículo 58 letra g) de la ley 19.496, por incurrir la denunciada en la siguiente infracción:

Página web de proveedor no funcionó, o funcionó incorrectamente en el horario señalado en documento acompañado, infringiendo el artículo 23 del mismo cuerpo legal, que tuvo lugar durante el evento denominado "Cyberday", por lo que solicita se sancione al denunciado y se le aplique el máximo de la multa de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la ley 19.496;

- Que, a fojas 29, comparece don FRANCO ESTEBAN MELLADO BORDOLI, abogado, en representación de DEPORTES SPARTA LIMITADA, quien presta declaración indagatoria, rechazando los términos de la denuncia en su contra, toda vez que, durante el evento denominado "Cyberday", su representada ha mantenido el servicio prestado conforme a las normas regidas para tal efecto, lo que se demostrará en la etapa procesal correspondiente, y así demostrar que la denunciada no tiene responsabilidad infraccional alguna en los hechos;

- Que a fojas 43 y siguientes, con fecha 06 de septiembre de 2016, rola comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, asistida por su abogado SANAI TOSSO VÁSQUEZ, y la parte de DEPORTES SPARTA LIMITADA, asistida por su abogado, FRANCO MELLADO BORDOLI; que, la parte denunciada contesta por escrito denuncia interpuesta en su

ANDRÉS SOTO SÁNCHEZ
RECEPTOR JUDICIAL
2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE VITACURA

contra, solicitando su rechazo en todas sus partes, con expresa condenación en costas, por cuanto, en primer término la responsabilidad en la materia que les convoca es subjetiva, debiendo Sernac probar una conducta negligente del denunciado, Sparta; que, por otra parte, no se ha acreditado por la denunciante las facultades para actuar en su calidad de Ministro de Fe por parte de quien habría constatado los hechos denunciados, de conformidad al artículo 59 bis de la Ley del Consumidor; que, la denuncia de autos, carece de fundamento, al no acreditar la supuesta infracción imputada a la denunciada; que, en relación al artículo 23 de la ley 19.496, Sparta no ha actuado negligentemente, correspondiendo a la denunciante acreditar lo afirmado en su declaración, en cuanto a que la supuesta caída del servicio corresponde a un hecho de responsabilidad de su representada; que, por otra parte, los supuestos del artículo 23 dicen relación con la "venta de un bien" y la "prestación de un servicio", ambos supuestos inexistentes en los hechos denunciados; que, al no haber infracción, Sernac no puede imputar a Sparta haber ocasionado perjuicios a un número indeterminado e indefinido de consumidores; que, por tanto, no corresponde que Sparta sea condenada a sanción alguna; que, la denunciante rinde prueba documental, según consta en autos;

- Que, a fojas 45 y siguientes, la denunciada objeta documentos;
- Que, a foja 54, con fecha 29 de noviembre de 2.016, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

EN CUANTO A LA OBJECION DE DOCUMENTOS:

- 1.- Que, a fojas 45 y siguientes, la denunciante objetó los documentos acompañados por la denunciada, a saber: **a)** Acta levantada y suscrita por el Ministro de Fe, don Cristian Ortega Lagos, de fecha 30 de mayo de 2016, y el Anexo fotográfico adjunto a la primera, por tratarse de

documentos que no emanan de dicha parte sino de un tercero que no ha comparecido a estrados a reconocerlos, por lo que no se tienen por reconocidos por su representada; asimismo, lo objetan por estar descontextualizados, no constando su veracidad ni integridad, careciendo de todo valor probatorio para efectos de esta causa; que, respecto de las fotografías anexas al Acta referida, estas no son idóneas para probar la infracción que se le acusa a su representada; no existe certeza alguna de su fecha, veracidad ni integridad, careciendo de los requisitos necesarios para ser considerado como un medio de prueba apto para constatar la acusación de Sernac; **b)** Copia del Decreto N°283 del 26 de diciembre de 2014, como la copia de la resolución exenta N°16 del 14 de enero de 2013, son simples copias o fotocopias, careciendo de los requisitos establecidos por ley para otorgarle el mérito suficiente para revestir un medio de prueba idóneo; que estos documentos, junto con los señalados en el numeral anterior, carecen de las solemnidades que les den valor suficiente para ser considerados en juicio, por tanto se objetan toda vez que se trata de simples fotocopias y que además emanan de terceros que no han comparecido en autos a reconocerlos, habiéndose agotado la oportunidad procesal para ello;

2.- Que, este sentenciador, apreciando los antecedentes acompañados por la querellante y demandante de autos, individualizados en el considerando precedente, y objetados por la querellada en su presentación de fecha 9 de septiembre de 2016, rolante a fojas 45 y siguientes, de conformidad con las reglas de la sana crítica, procederá en la parte resolutive del presente fallo a rechazar la objeción documentaria planteada por cuanto apreciados estos, resultan ser pertinentes con los hechos investigados en autos, y revisten además características de integridad y autenticidad;

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

3.- Que, son hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: Que, el denunciado participó en el evento

denominado "Cyberday", promocionando artículos a través de su página web, www.sparta.cl, evento que tuvo lugar los días 30 y 31 de mayo de 2016 y 1 de junio de 2016;

4.- Que, para acreditar y fundamentar sus alegaciones, la denunciante rindió la siguiente prueba documental, a saber: **a)** Acta de Ministro de Fe, suscrita por don Cristian Ortega Lagos, C.I. 9.337.789-3, de fecha 30 de mayo de 2016, y Anexo Fotográfico SPARTA, rolantes a fojas 7 y siguientes; **b)** Copia del Decreto N°283 del 26 de diciembre de 2014, y copia simple de resolución exenta N°16 de fecha 14 de Enero de 2014, que establece cargos y empleos que invertirán el carácter de Ministro de Fe del SERNAC, que rolan a fojas 1, y 41 y 42, respectivamente;

5.- Que, a fojas 29 y siguientes, comparece FRANCO ESTEBAN MELLADO BORDOLI, abogado, en representación de la denunciada, rechazando los hechos denunciados, atendido a que su mandante siempre ha mantenido el servicio prestado conforme a todas las normas regidas para tal efecto, lo que se demostrará en la etapa procesal correspondiente, y así probar que la denunciada no tiene responsabilidad infraccional alguna en los hechos materia de estos autos; que, sin embargo, el denunciado, no rindió prueba alguna en autos;

6.- Que, la denunciante imputa a la denunciada incurrir en infracción a la Ley sobre Protección de los derechos de los Consumidores, toda vez que **la página web del proveedor no funcionó o funcionó incorrectamente** en el horario señalado en el documento acompañado por la denunciante;

7.- Que, de las pruebas acompañadas por la denunciante, específicamente, del Acta de Ministro de Fe, suscrita por don Cristian Ortega Lagos, C.I. 9.337.789-3, de fecha 30 de mayo de 2016, y Anexo Fotográfico SPARTA, rolantes a fojas 7 y siguientes, el Ministro de Fe,

quien la suscribe, declara que con fecha 30 de mayo de 2016, a las 11:19 hrs., ingresó a la página web del proveedor SPARTA, www.sparta.cl, para constatar la información dirigida al público consumidor, concerniente al precio y condiciones de las promociones y/u oferta realizadas dentro del marco de "Cyberday"; que, de acuerdo a dicho ingreso, constató que dicha página no se encontraba funcionando correctamente, declarando: **"Se intentó varias veces ingresar y navegar en el sitio, pero este no estuvo disponible. A veces caído, de repente se quedaba pegado en la página principal, pero no dejaba navegar."**; que, asimismo, acompaña "Anexo Fotográfico Sparta", que incluye dos impresiones de la página web www.sparta.cl, de las cuales se puede apreciar, lo siguiente: **1.-** Respecto a la primera impresión, se accedió al sitio www.sparta.cl, y aparece en la página la leyenda: **"No se puede acceder a este sitio www.sparta.cl tardó demasiado en responder,** Buscar sparta.cl en Google, EXR_CONNECTION_TIMED OUT, Esperando www.sparta.cl"; **2.-** que respecto de la segunda impresión, se accedió al sitio www.sparta.cl/cyberday/fitness/hasta-40-de-descuento-en-trotadoras.html; y aparece en la página la leyenda: **"No se puede acceder a este sitio www.sparta.cl tardó demasiado en responder. Buscar [sparta cl cyberday fitness hasta descuento trotadoras](http://sparta.cl/cyberday/fitness/hasta-descuento-trotadoras) en Google en Google, EXR_CONNECTION_TIMED OUT, Esperando www.sparta.cl";**

8.- Qué, la ley 19.496, en su artículo 59 bis, hace referencia a los hechos establecidos por un Ministro de Fe, señalando que, estos constituirán una presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el título IV de esta ley; que, al respecto, **los incisos 1° y 4° del artículo 59 bis** de la Ley 19.496, que disponen: *"El Director del Servicio Nacional del Consumidor determinará, mediante resolución, los cargos y empleos que invertirán del carácter de ministro de fe. Sólo podrá otorgarse esta calidad a los directivos y a los profesionales que cuenten con requisitos equivalentes a los establecidos para el nivel directivo Servicio, y no podrán tener un grado inferior al 6° de la Escala única de*

Sueldos. Los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de esta ley.”;

9.- Que, por su parte, el denunciado, no rindió prueba alguna en autos que desvirtuare las imputaciones realizadas por el denunciante; que, las circunstancias alegadas en su defensa por el denunciado, por tanto, no se encuentran acreditadas;

10.- Que, de conformidad a las declaraciones del Ministro de Fe, como de las impresiones de pantalla acompañadas, y que rolan a fojas 7 y siguientes, y de acuerdo a los considerandos precedentes, este Sentenciador ha podido llegar al convencimiento que, la página web www.sparta.cl, del proveedor DEPORTES SPARTA LIMITADA, durante el evento denominado “Cyberday”, no se encontraba funcionando correctamente, toda vez que, como queda demostrado de las impresiones de pantalla acompañados, no se pudo ingresar al sitio web de este, y que en otra oportunidad al acceder al sitio web y buscar el producto “trotadoras” que estaba con descuento, la página no le permitió seguir navegando, frustrándose así, cualquier tipo de acceso a la información de los productos ofertados por el denunciado en el evento promocional denominado “Cyberday”;

11.- Que, es de conocimiento general y público, que el proveedor, **DEPORTES SPARTA LIMITADA**, es una empresa relevante en el mercado de venta artículos deportivos, y que tiene una larga trayectoria en dicho rubro; que, por tanto, estamos frente a un proveedor, persona jurídica, que habitualmente desarrolla la actividad de comercialización de artículos deportivos, siendo especialista en dicho mercado, por lo que dispone de toda la información sobre las características esenciales de los bienes y servicios ofrecidos, tanto en sus tiendas físicas como virtuales; que, en este mismo orden de ideas, resulta entonces exigible para un proveedor especialista en su rubro, que participa de una promoción on line a través de su página web,

aplicar el mayor celo y rigurosidad en el acceso y uso de dicha plataforma, de modo de no afectar a los consumidores y con ello limitar su libertad en el acceso a la información y en la elección de los bienes ofertados; esto resulta de la mayor importancia, tratándose de promociones, donde el proveedor intentará captar la atención del consumidor con algún beneficio especial o distinto al que existe de ordinario, que por su naturaleza además es transitoria; que en relación a los hechos investigados, el proveedor no fue lo suficientemente acucioso ni diligente frente a los consumidores, toda vez que su página web presentó problemas de acceso a la misma y de navegación durante el evento denominado "Cyberday";

12.- Que, la **ley 19.496** descansa sobre importantes principios rectores del derecho, entre estos, **principio del deber de información, de la buena fe, de la libertad contractual y del principio de la autonomía de la voluntad, que deben imperar en las relaciones contractuales entre proveedores y consumidores, y que se encuentran recogidos en las disposiciones de la ley 19.496, como asimismo garantizados en nuestra Constitución Política;** que, es así como la ley 19.496, obliga a los proveedores a informar acerca de las condiciones de los bienes y servicios ofrecidos, de modo que los consumidores gocen de la libertad para evaluar y elegir los productos y servicios ofertados, debiendo previamente para ello informarse acerca de los mismos como de las condiciones de contratación; que, al respecto la ley 19.496 es clara al disponer, en el **artículo 1° N°3 inciso 1° y 3°:** *"Para los efectos de esta ley se entenderá por: 3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica; En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación el bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan."*; que dicha norma debe necesariamente relacionarse con la del **artículo 3°**

letra b) de la ley 19.496, que dispone: “*Son derechos y deberes básicos del consumidor: **El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos.***”;

13.- Que, en este mismo orden de ideas, el artículo 35 de la ley 19.496, sostiene: **Artículo 35.-** “*En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración. No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario. En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido.*”; que, tal como lo expresa la norma, los proveedores se encuentran obligados a informar al consumidor sobre las bases de la promoción y a dar cumplimiento a lo ofrecido en esta, y en los hechos investigados, se ha acreditado en autos, que el denunciado, en el día y hora señalada en el Acta Ministro de Fe, rolante a fojas 7 y siguientes, impidió a los consumidores acceder a la información del denunciado publicada en su página web, correspondiente al evento denominado “Cyberday”, en la cual este participaba, infringiendo las disposiciones de la ley 19.496;

14.- Que, el artículo 24 de la ley 19.496, dispone: **Artículo 24.-** “*Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.*”;

15.- Que, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, que establece las atribuciones que le corresponden al SERNAC: “**El Servicio Nacional del Consumidor debe velar por el**

cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones del consumidor: g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.”, a este Servicio le asistiría el derecho a hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales. No encontrándose definido en dicho cuerpo legal el concepto de “interés general” éste debe ser entendido en su sentido natural y obvio, es decir, como aquel interés público que pretende resguardar los intereses de un colectivo mayor, ligado íntimamente al concepto de “bien común”; que, en la especie, el SERNAC ha actuado en defensa de los derechos de los individuos en su condición de integrantes de una Sociedad determinada, cuyos intereses denuncia comprometidos de acuerdo al tenor de lo indicado en los Considerandos precedentes, en conformidad a las atribuciones que la propia **Ley 19.496** le franquea. En dicho sentido, y de acuerdo a la **letra g) del artículo 58** del cuerpo legal antes citado, no existe restricción legal que impida al SERNAC, que, en uso de su facultad privativa y protectora que la Ley le confiere, ejerza las acciones tendientes a proteger los derechos e intereses de los consumidores;

16.- Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley N° 18.287, el Juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, y que, al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, conforme a lo señalado en el inc.2, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convenza al sentenciador.

17.- Que en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que, la empresa **DEPORTES SPARTA LIMITADA** no respetó los derechos de los consumidores en la promoción denominada "Cyberday" que tuvo lugar los días 30, 31 de mayo y 1° junio de 2016, configurándose con ello infracción a los **artículos 1° N°3 inciso 1° y 3° en relación al artículo 3° letra b) y artículo 35, todos de la Ley N° 19.496**, por lo cual este sentenciador considera procedente acoger el denuncia de fojas 11 y siguientes, dictando sentencia condenatoria en contra del denunciado.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los **artículos 1° N°3 inciso 1° y 3°, 3° letra b), y 35 de la Ley N° 19.496; artículos 14, 17 y 23 de la Ley N° 18.287; y lo señalado en la Ley N° 15.231;**

SE DECLARA

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DOCUMENTAL PLANTEADA:

PRIMERO: QUE, SE RECHAZAN las objeciones de documentos formuladas a fojas 45 y siguientes, en atención a lo fundamentado en el considerando N°2 este fallo.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

SEGUNDO: QUE SE CONDENA a **DEPORTES SPARTA LIMITADA**, representada legalmente por don MICHEL JEAN BAYLAUCQ TOLOZA, C.I. 8.295.625-5, ambos domiciliados en Avenida Presidente Kennedy N°5682, Vitacura, Santiago, al pago de una multa de **VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, a beneficio fiscal**, por infringir lo dispuesto en los **artículos 1° N°3 incisos 1° y 3°, 3° letra b), y 35 de la Ley N° 19.496.**

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE MICHEL JEAN BAYLAUCQ TOLOZA, EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE DEPORTES SPARTA LIMITADA, SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.

CERTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ


AUTORIZA NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA ABOGADO