

**TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**  
**LAS CONDES**

**Causa Rol N° 12.486-7-2016**

**LAS CONDES**, catorce de octubre de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

A fs. 15 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, deduce denuncia infraccional en contra de **Hewlett Packard Chile Comercial Ltda.**, rut. n° 96.678.680-9, cuyo nombre de fantasía corresponde a **“Computación HP-Compaq”**, representada legalmente por don Edgar Andrés Witt Gebert, gerente general, ambos domiciliados para estos efectos en Av. Mariano Sánchez Fontecilla N° 310, piso 13, Las Condes, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra b y 35 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con costas; **denuncia que fue notificada a fs. 51 de autos.**

Funda la respectiva denuncia en que el día 30 de mayo de 2016, Sernac, a través de su Ministro de Fe don Miguel Valenzuela Bustos, ingresó a la página web del proveedor Computación HP-COMPAQ (hponline.cl) con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información dirigida al consumidor en relación a las ofertas y promociones que se ofrecieron en el marco del Cyberday que se llevó a efecto los días 30, 31 de mayo y 1° de junio de 2016. Que, al ingresar a la página web el ministro de fe señalado certificó que la denunciada, respecto del producto Notebook HP 14-ac1241a, no informaba el stock o las unidades disponibles del producto ofrecido en promoción u oferta, constituyendo ello una infracción a la Ley del Consumidor.

A fs. 35, la parte del **Sernac** rectifica la denuncia infraccional de fs. 15 y siguientes, en el sentido que el actual representante legal de la



denunciada es don Orlando Riquelme Osorio, ignora profesión u oficio, con domicilio en Av. Mariano Sánchez Fontecilla N° 310, piso 13, Las Condes; **rectificación de la cual, conjuntamente con la denuncia de fs. 12 y siguientes, se notificó la denunciada a fs. 51 de autos.**

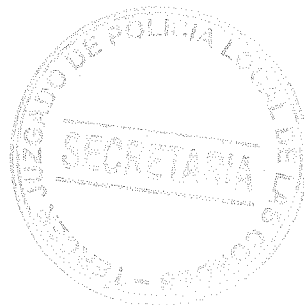
A fs. 51 y siguiente, comparece don Christian Walter Himmel von Bleber, empresario, en representación de **HP INC Chile Comercial Ltda.**, ambos domiciliados en Av. Mariano Sánchez Fontecilla N° 310, piso 13, Las Condes, quien señala que al momento de los hechos denunciados el sitio web materia de autos pertenecía a la sociedad HP INC Chile Comercial Ltda. y no a Hewlett-Packard Chile Comercial Ltda., por lo que cualquier eventual infracción que dicha página haya cometido es de responsabilidad de HP INC Chile Comercial Ltda. Agrega que, a fin de evitar equívocos, viene en subsanar el error cometido por la parte denunciante, dándose por notificado personalmente de la denuncia interpuesta en autos.

A fs. 72 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciante del Sernac, quien ratifica su denuncia de fs. 15 y siguientes, y la asistencia del apoderado de las denunciadas Hewlett Packard Chile Comercial Ltda. y HP INC Chile Comercial Ltda., quien contesta la denuncia de autos; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**Primero:** Que, la parte denunciante **Sernac** fundamenta su denuncia en que la denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b) y 35 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no entregar una información veraz y oportuna sobre el



bien ofrecido, en la especie Notebook HP 14-ac124la, específicamente en lo referente al stock y unidades disponibles ofrecidas del producto en promoción u oferta, ocasionando con dicha conducta negligente un perjuicio a los consumidores.

**Segundo:** Que, las partes denunciadas **Hewlett Packard Chile Comercial Ltda.** y **HP INC Chile Comercial Ltda.** respecto de los hechos que se le imputan, al momento de contestar la denuncia, señalan que, en ninguna parte de los artículos 3 letra b) y 35 de la Ley del Consumidor aparece la exigencia, señalada por Sernac, de indicar de manera precisa y clara el stock disponible y/o el número de unidades disponibles que se ofrecen, por lo que el indicar el número de stock no constituiría una obligación objetiva exigida por la Ley del Consumidor, sino más bien correspondería a un criterio de interpretación adoptado por el Sernac. Que, sin perjuicio de lo anterior, HP INC Chile Comercial Ltda. se allana a la denuncia, en el sentido que si bien existió un error al no indicarse el stock de algunos productos durante el evento denominado Cyberday 2016, ello fue corregido a la brevedad. Finalmente señala que, atendido lo anterior solicita se disponga una sanción mínima de amonestación verbal, o en su defecto, de una multa mínima.

**Tercero:** Que, en consecuencia, de los dichos de la parte denunciada aparece como un hecho cierto y no controvertido en autos que el sitio web denunciado, hponline.cl, al momento de la certificación realizada por Sernac, no informó respecto del stock o unidades disponibles del producto ofertado, durante el evento denominado Cyberday.

**Cuarto:** Que, para acreditar y fundamentar sus dichos la parte denunciante del **Sernac** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 7 a 9, copia de Acta de Ministro de Fe don Miguel Valenzuela Bustos, de fecha 30 de mayo de 2016; **2)** A fs. 10 a 14, anexo de imágenes correspondientes a pantalla de la plataforma web de la denunciada en el momento de la



constatación y certificación de los hechos denunciados; y 3) A fs. 67 a 71, copia simple de Resolución Exenta N° 016 de 14 de enero de 2013 del Sernac que establece cargos y empleos que invisten el carácter de ministro de fe y nómina de funcionarios de dicho organismo que pueden actuar como tal; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

En tanto, la parte denunciada **HP INC Chile Comercial Ltda.** rindió prueba documental consistente en copia impresa de links de página web hponline.cl, en las que aparecen los stocks disponibles de 4 distintos modelos de computadores personales, notebooks, **documentos que no fueron objetados por la contraria.**

**Quinto:** Que, el artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N° 19.496 dispone que 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 artículo 35 en su inciso primero dispone que: “En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración”.

**Sexto:** Que, del mérito del proceso, dichos de la parte denunciada, y prueba rendida, especialmente de la certificación efectuada por Sernac mediante Ministro de Fe que rola a fs. 7 y siguientes, y del examen de las fotografías acompañadas a fs. 10 y siguientes, aparece que efectivamente la página web denunciada, al momento de ser revisada por Sernac, no contaba con la indicación del stock o unidades disponibles del producto Notebook HP 14-ac124la, el cual se encontraba en oferta.

**Séptimo:** Que, en consecuencia, teniendo presente la convicción a la que se llegó en el considerando precedente debe necesariamente concluirse que HP INC Chile Comercial Ltda. incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra b), y 35 de la Ley N° 19.496, por cuanto su página web www.hponline.cl, al momento de la revisión que motivó la



denuncia, no entregaba una información veraz y oportuna sobre uno de los productos ofrecidos, específicamente en lo referente a las unidades disponibles de éste durante la oferta o promoción enmarcada dentro del evento Cyberday.

**Octavo:** Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia infraccional de fs. 15 y siguientes interpuesta en contra de HP INC Chile Comercial Ltda.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 18, 24, 27, 28, 30, 35, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

Que, se condena a **HP INC Chile Comercial Ltda.**, representada legalmente por don Christian Walter Himmel von Bleber, a pagar una multa de **15 UTM** por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra b) y 35 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

**DESPACHESE**, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.

*Cecilia Villarroel Bravo*  
**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**

