

**JUZGADO DE POLICÍA LOCAL****RENCA****Renca, 14 de ENERO de 2014.****VISTOS:**

1.- A Fojas 7 y siguientes, comparece don **Rodrigo Martínez Alarcón**, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor y en representación de éste, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, segundo piso, Comuna de Santiago, quien en la representación que inviste y de acuerdo con lo establecido en el artículo 58 de la ley N° 19.496, interpone denuncia infraccional en contra de **Empresas La Polar S.A.** representada legalmente por don **Patricio Lecaros Paul**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avda. Panamericana Norte N° 520, Comuna de Renca, por incurrir la denunciada en infracción a los artículos 3º, inciso primero, letra b), 12º, 13º, 23º y 35º de la citada ley. Al efecto, señala que en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone al denunciante el inciso primero del artículo 58 de la Ley N° 19.496, dicho Servicio recibió el reclamo efectuado por la consumidora doña **Priscilla Corail Agurto**, la cual con fecha 11 de mayo de 2012, ingresó a la página web de **La Polar S.A.**, para ver y cotizar las ofertas que dicha empresa tenía respecto de aparatos electrónicos. Así las cosas, en dicha página web se publicitaba y promocionaban reproductores para escuchar música, tanto mp3 como mp4, de diversas marcas, a un valor de \$ 990, cada uno de ellos. Tal como se indica en la documentación que al efecto se acompaña.

En razón de lo anterior, la referida consumidora **Corail Agurto**, procedió a llamar al call center de la empresa denunciada, para realizar dicha transacción, no pudiendo realizarla, pues se le informó que las unidades ofertadas se habían agotado, aún cuando la oferta publicitada en dicha página web no mencionaba en ningún lugar que la promoción era hasta agotar stock, o que sólo eran algunas unidades ofrecidas.

Por tal razón, ese mismo día la consumidora afectada doña **Priscilla Corail Agurto**, ingresó a la página web del Sernac, estampando el correspondiente reclamo, el que quedó ingresado bajo el número 6105019, de fecha 11 de mayo de 2012, según consta en el formulario único de atención al público.

Posteriormente, el Servicio denunciante, confirió traslado del referido reclamo a la denunciada, a fin que esta diera una explicación acerca de lo sucedido o bien diera una solución al reclamo de la consumidora. Sin embargo, en la respuesta enviada por La Polar S.A., ésta señala que “los productos publicados eran solo algunas unidades y que cuando la cliente llamó, no quedaban disponibles para la venta”. Respuesta que, a juicio del denunciante no resulta satisfactoria. Lo expuesto, a juicio del Sernac, constituye infracción a lo establecido en los artículos 3º inciso primero letra b), 12º, 13º 23º y 35º de la ley N 19.496, y solicita se aplique a la denunciada una multa de 50 UTM, por cada una de las infracciones cometidas por esta.

2.- A Fojas 23, llamadas las partes a comparendo de avenimiento, contestación y prueba, comparecen el denunciante **Servicio Nacional del Consumidor** y la denunciada **Empresas La Polar S.A.**, ambos representados en forma legal

La parte del Servicio Nacional del Consumidor, ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional deducida en contra de Empresas La Polar, solicitando que sea acogida en todas su partes, con costas y aplicando el máximo de las multas legales contempladas.

3.- A Fojas 21, la denunciada **Empresas La Polar S.A.**, contestando la denuncia deducida en su contra, solicita el total rechazo de la misma, por no ser efectivos los hechos en que se funda. En efecto, la parte denunciante alega haber sido víctima de los perjuicios provocados por una supuesta conducta infraccional de La Polar, debido a que esta no habría respetado lo preceptuado por los artículos 3º, 12º, 13º, 23º y 35º de la ley N° 19.496. Al respecto debe señalarse que de los antecedentes que obran en el proceso solo cabe concluir que no existe infracción alguna a las normas de protección de los derechos del consumidor, por el contrario, La Polar ha actuado con la debida diligencia y dando cabal cumplimiento a sus obligaciones contractuales y legales, esto es, respetando los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales fue ofrecido o convenido con la denunciante la entrega del bien o la prestación del servicio, según se acreditará en el proceso.

Además, continúa, debe hacerse presente que La Polar no ha vulnerado en forma alguna lo prescrito en los artículos 13º y 23º de la ley N° 19.496, ya que, de acuerdo a lo ya expuesto, la no entrega del producto, no es en ningún caso injustificada ni arbitraria, sino por el contrario, se debió a la falta de stock del producto, prevención que se hace respecto de todos los artículos promocionados en la página web de la denunciada.

Por último, agrega en su contestación, la denuncia no solamente está errada en el sentido que el hecho denunciado sería constitutivo de infracción, lo que no es efectivo, sino que además quiere aplicar a este mismo hecho sanciones que a criterio de la denunciante serían acumulables, lo que es contrario a los principios más básicos del derecho infraccional.

4.- A Fojas 23, la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, ratificando los documentos acompañados junto con su denuncia, rinde prueba documental, la que consiste en:

a) A fojas 1, formulario único de atención al público, en el que consta el reclamo formulado por doña Priscilla Corail Agurto, dando cuenta al Sernac, de los hechos materia de la denuncia;

b) A fojas 2, traslado enviado por el Servicio Nacional del Consumidor a la denunciada La Polar S.A., a fin que esta efectúe los descargos correspondientes y proponga alternativas de solución a los hechos denunciados;

c) A fojas 3, copia de la promoción efectuada por internet, en la cual se ofrecen, entre otros, los equipos mp3 y mp4, y los precios de cada uno de ellos, de acuerdo con el tenor de la denuncia;

d) A fojas 4, carta respuesta de fecha 1º de junio de 2012, enviada por La Polar S.A., al Servicio Nacional del Consumidor, en la cual la denunciada informa que no fue posible acceder al requerimiento de la consumidora, por no disponer del stock de los productos promocionados.

Encontrándose los autos en estado se ha ordenado traerlos para dictar sentencia.

#### **CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Comparece don **Rodrigo Martínez Alarcón**, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, quien interpone denuncia infraccional en contra de **Empresas La Polar S.A.** por infracción a los artículos 3º, inciso primero, letra b), 12º, 13º, 23º y 35º de la ley Nº 19.496, sobre protección al consumidor. Funda su denuncia en el reclamo

efectuado por doña **Priscilla Corail Agurto**, la cual con fecha 11 de mayo de 2012, ingresó a la página web de **La Polar S.A.**, para ver y cotizar las ofertas que dicha empresa tenía respecto de aparatos electrónicos, advirtiendo que en dicha página web se publicitaba y promocionaban reproductores para escuchar música, tanto mp3 como mp4, a un valor de \$ 990, cada uno de ellos. En razón de lo anterior, la consumidora **Corail Agurto**, llamó al call center de la empresa denunciada, para realizar dicha transacción, no pudiendo realizarla, pues se le informó que las unidades ofertadas se habían agotado, aún cuando la oferta publicitada en dicha página web no mencionaba en ningún lugar que la promoción era hasta agotar stock, o que sólo eran algunas unidades ofrecidas.

Requerida la denunciada para que informara al Sernac acerca de esta situación y ofreciera alguna solución al respecto, aquella señaló que “los productos publicados eran solo algunas unidades y que cuando la cliente llamó, no quedaban disponibles para la venta”. Respuesta que para el denunciante no resulta satisfactoria. Por lo anterior, concluye que la denunciada ha cometido infracción a la ley N° 19.496 puesto que no ha respetado los términos contractuales ofrecidos, no ha otorgado un adecuado servicio y a causado menoscabo a la consumidora, infringiendo con ello las disposiciones legales anteriormente referidas.

**SEGUNDO:** Contestando la denuncia, **Empresas La Polar S.A.**, solicita el total rechazo de la misma, por no ser efectivos los hechos en que se funda, ya que de acuerdo con los antecedentes del proceso, debe concluirse que no existe infracción alguna a las normas de protección de los derechos del consumidor, por el contrario, La Polar ha actuado con la debida diligencia y dando cabal cumplimiento a sus obligaciones contractuales y legales, respetando los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales fue ofrecido o convenido con la denunciante la entrega del bien o la prestación del servicio. Señala además que La Polar no ha vulnerado en forma alguna lo prescrito en los artículos 13° y 23° de la ley N° 19.496, ya que la no entrega del producto, no es injustificada ni arbitraria, sino por el contrario, se debió a la falta de stock del producto, prevención que se hace respecto de todos los artículos promocionados en la página web de la denunciada.

**TERCERO:** Que de acuerdo con los propios dichos de la denunciada La Polar S.A., no fue posible acceder a la solicitud de compra efectuada por la consumidora Priscilla Corail Agurto, ya que “los productos publicados eran solo algunas unidades y que cuando la cliente llamó, no quedaban disponibles para la venta”, según expone en la carta de respuesta al Sernac, de Fs. 4, y que “la no entrega del producto, no es injustificada ni

arbitraria, sino por el contrario, se debió a la falta de stock del producto”, como indica en la contestación de la denuncia de fs. 21.

**CUARTO:** Que el artículo 3º de la ley N° 19.496, establece que es un derecho de todo consumidor el tener acceso a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.

**QUINTO:** Que el artículo 12º de la misma ley señala por su parte que 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.

**SEXTO:** Que por último, el artículo 35º de la ley N° 19.496, establece que en toda promoción, u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de duración.

**SÉPTIMO:** Que en la promoción efectuada por la denunciada La Polar S.A., respecto de la oferta de equipos reproductores de música mp 3 y mp 4, por un valor de \$ 990, la unidad y que fuera publicada en la página web de la denunciada, según consta a fs. 3 de autos, no consta en ninguna parte de ella ni el plazo de duración de la promoción, ni tampoco se indica la circunstancia de tener vigencia solo hasta agotar stock u otra mención que indique el término de la misma.

**OCTAVO:** Que, en la especie, dados los antecedentes allegados por el denunciante, los propios dichos de la denunciada y analizados aquellos conforme a las normas de la sana crítica, cabe concluir que **Empresas La Polar**, incurrió en infracción a las normas contempladas en los artículo 3º letra b, 12º Y 35º de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, al omitir información relevante acerca de las condiciones de su oferta publicitaria, en los términos analizados anteriormente, ya que no indicó el plazo de duración de la oferta, ni tampoco que aquella tendría vigencia mientras durase el stock correspondiente, lo cual evidentemente causó confusión y expectativas falsas o equívocas entre los consumidores y que, a todas luces constituye publicidad engañosa según los términos de la referida ley N° 19.496.

**NOVENO:** Que, los antecedentes allegados por la denunciada a estos autos no alcanzan a desvirtuar las conclusiones anteriormente señaladas,

**POR LO QUE SE RESUELVE:**

**EN LO INFRACCIONAL:**

1.- Que se acoge la denuncia interpuesta por el **Servicio Nacional del Consumidor** en contra de **EMPRESAS LA POLAR**. por haber infringido las normas contenidas en los artículos 3º, letra b), 12º y 35º de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, condenándose a la denunciada a una multa de **25 UTM** a beneficio fiscal.

2.- Si la sociedad condenada no integrare en arcas fiscales el monto de la multa dentro de quinto día desde su notificación, despáchese orden de reclusión nocturna en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de UTM por vía de sustitución y apremio, con un máximo de 15 jornadas.

Que no se condena en costas a la denunciada.

**NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.**

**DICTADA POR MARIO FERNANDEZ G. JUEZ TITULAR**

**AUTORIZADA POR ALEXANDRO SEPULVEDA O. SECRETARIO (S) ABOGADO**

**Rol Nº 3.242 - 8**