

**Segundo Juzgado de Policía Local**  
**Las Condes**

Proceso Rol No. 31728-10-2017



Las Condes, quince de septiembre de dos mil diecisiete. -

**VISTOS:**

A fs. 18 y ss el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, representado por su **Director Regional Metropolitano**, Abogado Sr. **Juan Carlos Luengo Pérez**, ambos con domicilio en Teatinos 333, Piso 2, Comuna de Santiago, en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 58 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de **Impresión Arte Limitada**, representada por don **Patricio Humberto Manzano Ramírez**, ambos con domicilio en Av. Padre Hurtado Sur 1418, Comuna de Las Condes, con fundamento en que en el marco del **evento CyberMonday**, que se llevó a efecto los días 7, 8 y 9 de noviembre de 2016, cuyo objetivo era ofrecer a los consumidores ofertas y promociones más atractivas que en un período normal, con fecha 7 de noviembre de 2016, a través de su Ministra de Fe, funcionaria del Servicio, doña Daniela Parra Agüero, quien al ingresar a la página web de la denunciada [www.galeriaimpresionarte.com](http://www.galeriaimpresionarte.com), para verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información de productos, precios, ofertas, promociones, descuentos, condiciones de contratación y comercialización ofrecidas, habría verificado que en relación a productos que aparecen en imágenes insertas en la denuncia, la empresa no informa: **1.-** Stock de los productos que aparecen en oferta, **2.-** Stock de unidades disponibles de cada producto, y, **3.-** Horarios de Despacho, incurriendo en infracción a lo establecido en los artículos 3 inc. 1 letra b) y 35 inc. 1 de la citada Ley No. 19496, solicitando que la denunciada sea condenada al pago de las multas respectivas, con costas.

A fs. 57 **Impresión Arte Limitada** representada por don **Patricio Manzano Ramírez**, contesta las acciones deducidas en su contra, formulando descargos manifestando, que atendido el formato de negocio de Impresión Arte Limitada, no es factible indicar número de stock, toda vez que se produce lo que se vende, no existiendo stock físico de ninguno de los productos ofrecidos; Agrega, que en relación a la cobertura territorial, han modificado el sitio web, informando que en la actualidad abarca todo el país.

A fs. 63 y 64 se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso con asistencia del apoderado del Servicio Nacional del Consumidor, en rebeldía de Impresión Arte Limitada, rindiendo la denunciante prueba testimonial y documental.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para

dictar sentencia.

## CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO



**PRIMERO:** Que, en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que puede corresponder a Impresión Arte Limitada, en supuesta infracción a la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, según denuncia entablada en su contra por Sernac, en que le imputa diversas infracciones a la normativa con motivo de la fiscalización efectuada el día 7 de noviembre de 2016, en base a las facultades que le confiere el artículo 58 de la Ley No. 19496, durante el evento conocido como CyberMonday, en que son ofrecidas a los consumidores a través de internet, ofertas y promociones más atractivas que en un período normal; Que, la funcionaria de dicho servicio, doña Daniela Nicol Parra Agüero, investida como Ministro de Fe, según se acredita mediante el documento de fs. 60 y 61, consistente en la Resolución Exenta No. 016, de fecha 14 de enero de 2013, del Director Nacional del Sernac, complementada con el documento de fs. 62, presentada a su vez como testigo en estos autos a fs. 63, quien legalmente juramentada y no tachada, expone que con motivo del evento CyberMonday, efectuó directamente una inspección en la página web de la denunciada, utilizando medios digitales, obteniendo impresiones de pantalla de cada parte del sitio; Agrega, que tal como lo solicitaba la página respectiva, se habría inscrito como usuaria, realizado una simulación de compra, a fin de poder corroborar los descuentos ofrecidos por Impresión Arte Limitada y costos de despacho, no constando el stock de los productos con descuentos para el evento, así como tampoco el horario de despacho, dejando constancia de lo observado en un acta, agregada a fs. 7 y ss, ratificada en la audiencia de estilo y no objetada de contrario.

**SEGUNDO:** Que, de acuerdo al tenor del acta de fs. 7 y ss, al momento de efectuar la fiscalización de la página web de la denunciada, la Ministro de Fe Sra. Parra Agüero habría constatado que **la empresa no informa:** 1.- El stock de los productos que aparecen en oferta, 2.- El stock de unidades disponibles de cada producto, 3.- Horario de despacho y 4.- Cobertura territorial del despacho.

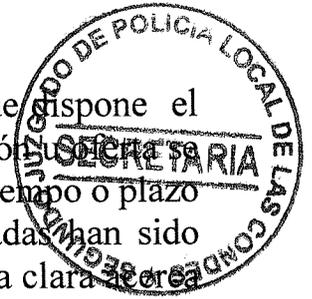
**TERCERO:** Que, respecto del incumplimiento que se atribuye a la denunciada al no informar el stock de productos que aparecen en oferta y el stock de unidades de cada producto, cabe señalar que de acuerdo con lo expuesto por el representante de la denunciada al formular sus descargos a fs. 57, esto obedecería al hecho de que por tratarse de una actividad de producción sobre la base de la demanda, no existe stock físico de los productos que se ofrecen, sin perjuicio de lo cual no presenta antecedente alguno a fin de acreditar sus descargos en tal sentido, encontrándose rebelde en la audiencia de estilo celebrada a fs. 63 y 64, razón por la cual, de acuerdo con lo establecido por el artículo 3 inc. 1 letra b) de la Ley No. 19496 en cuanto establece: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) 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.”, y de acuerdo con lo que dispone el artículo 35 inc. 1 de la expresada disposición: “En toda promoción deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración”, con lo cual se concluye que las normas citadas han sido infringidas por Impresión Arte Limitada, al no informar en forma clara de la promoción ofrecida en un evento como CyberMonday, en que además, las condiciones de venta deben ser más favorables de lo normal para los consumidores, en forma clara y sin exclusión, en términos de permitirles conocer adecuadamente sobre las ofertas, en particular, sobre el stock destinado al efecto y las unidades que van quedando disponibles, resultando procedente acoger en este punto la denuncia de fs. 18 y ss en su contra.

**CUARTO:** Que, respecto de no informar el horario de despacho de los productos, de lo cual habría dejado constancia la Ministro de Fe, Sra. Parra Agüero, bajo el punto No. 10 del acta de fs. 7 y ss, incurriendo la denunciada en infracción a lo establecido por el citado artículo 3 inc. 1 letra b) de la Ley No. 19496, toda vez que tratándose de compraventas a través de medios electrónicos, en que la obligación de entregar la cosa no puede cumplirse pura y simplemente, la cantidad de información necesaria para que el consumidor pueda celebrar un acto de consumo, es mayor a la normalmente requerida en compraventas presenciales, dado que al conllevar un plazo, no basta que se indique un día determinado de entrega, toda vez que para cumplir con lo dispuesto por la disposición legal citada, en cuanto a veracidad y oportunidad de la información en relación al bien adquirido que tiene el consumidor, debe fijarse con absoluta certeza un horario de referencia acotado, en que se realizará su despacho. En relación a este cargo Impresión Arte Limitada no formula descargos, siendo el mérito del Acta de fs. 7 y ss suficiente para establecer su actuar infraccional en tal sentido, resultando a su vez procedente acoger el denuncia de fs. 18 y ss en su contra en este punto.

**QUINTO:** Que, finalmente, si bien de acuerdo al Acta de fs. 7 y ss, al momento de la inspección la Ministro de Fe, Sra. Parra, también habría constatado omisión de parte de la denunciada al no informar la cobertura territorial de los despachos, si bien es invocado lo constatado en el Acta en tal sentido a fs. 21, no forma parte de los hechos denunciados como infraccionales a fs. 18 y ss, especialmente a fs. 21 y 27, con lo cual, no obstante los descargos que formula a este respecto la denunciada a fs. 57, el Tribunal no emitirá pronunciamiento en tal sentido, al no formar parte de la materia debatida.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto por la Ley No. 15231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley No. 18.287 sobre Procedimiento; y Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:



Que, se acoge la denuncia de fs. 18 y ss interpuesta por el **Servicio Nacional del Consumidor representado por su Director Regional Metropolitano don Juan Carlos Luengo Pérez** en cuanto se **condena a Impresión Arte Limitada por don Patricio Manzano Ramírez**, a pagar una multa de **10 (diez) Unidades Tributarias Mensuales**, por infringir lo preceptuado en los artículos 3 inc. 1 letra b) y 35 inc.1 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no informar durante el evento de ventas a través de internet denominado **CyberMonday** realizado durante los días 7, 8 y 9 de noviembre de 2016, el stock destinado al efecto, unidades que van quedando disponibles, y horario de despacho de los productos promocionados en su página web, con costas.



**Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.**

**Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.**

**Notifíquese.**

**Remítase copia de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.**

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.  
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.**

A large, handwritten signature in black ink, which appears to be 'Ximena Manriquez Burgos'. The signature is written over the typed name and extends across the width of the page.

81  
abierta)  
uno

**CERTIFICO:** Que la sentencia de autos, se encuentra ejecutoriada.

Las Condes, nueve de noviembre de dos mil diecisiete.

Rol N° 31.728-10-2017

