

10:40
05/05/2017

Proceso Rol N° 22.081-10-2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, veintinueve de marzo de dos mil diecisiete.

VISTOS;

A fs.14 El Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 58 de la Ley N° 19496, interpone denuncia infraccional en contra de **Inversiones Bazaya Chile Limitada**, representada por don Marinus Van Gestel, ambos domiciliados en Avda. Andrés Bello N° 2687, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, fundado en el reclamo formulado ante dicho organismo por doña Bárbara Meléndez Victorero, puesto que habiendo adquirido con fecha 27 de junio de 2016, por medios electrónicos en la página web de la denunciada www.linio.cl, una impresora Multifuncional HP Color Laserjet Ent MFP M680F Printer 45PPM en la suma de \$171.990.-; que, confirmada la transacción, dicho proveedor con fecha 4 de julio de 2016 le informa a la consumidora que su pedido había sido cancelado dando razones contradictorias para ello e indicando que se le rembolsaría la suma pagada; que, en respuesta al reclamo formulado la parte denunciada reitera que el pedido no sería enviado, admitiendo que habría existido un error en la publicación del precio del producto, ofreciendo a título de compensación a la Sra. Meléndez un voucher por la suma de \$60.000.-; que en su parecer, lo anterior vulneraría lo dispuesto en los artículos 12 y 23 inciso 1 de la Ley N° 19.496, al no dar cumplimiento a los términos en que ofreció el producto y que habría obrado con negligencia, faltando al deber de profesionalidad al desconocer de manera arbitraria una operación válida, dado el estándar de comportamiento que debe mantener al ser una agente experto que se desempeña de manera habitual en ese giro comercial, solicitando se sancione al proveedor denunciado al pago de una multa ascendente a 50 UTM por cada infracción, más las costas de la causa.

A fs.65 doña **María José Berger García**, abogado, en representación de **Inversiones Bazaya Chile Limitada**, formula declaración indagatoria, sosteniendo en relación a los hechos denunciados, que el precio publicado en la página web para el producto reclamado habría obedecido a un error manifiesto y evidente, puesto que se publicó en la suma \$ 171.990.- siendo el precio normal de esa impresora de \$ 4.492.900.-; que dicho error habría sido corregido, explicándole a la consumidora lo sucedido efectuando la restitución de la cantidad pagada, además de una compensación por la suma equivalente a \$60.000.-; señalando que no resultaría procedente la denuncia, puesto que la consumidora al intentar perseverar en el contrato pretende aprovecharse de un error que vulneraría la naturaleza y el espíritu de la Ley N° 19.496.

A fs.79 se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de los apoderados de las partes, oportunidad en que se efectuó la contestación de la denuncia en minuta escrita que rola a fs. 77, rindiéndose por ambas partes la prueba documental que rola en autos, que será detallada en el desarrollo de esta sentencia.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, la parte de SERNAC ha sostenido la vulneración de los derechos de los consumidores consagrados en la Ley N° 19.496, fundado en que la empresa denunciada habría vulnerado lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de este cuerpo legal, al no dar cumplimiento al contrato celebrado por medios electrónicos con doña Bárbara Meléndez Victorero, dejado unilateralmente sin efecto, argumentando un error en el precio; lo que carecería de consistencia puesto que se encontraría obligada a respetar el precio publicado al ser parte de los términos y condiciones de la oferta, obrando de manera negligente atendido el deber de profesionalidad, por lo que solicita se le sancione con el máximo de la multa que establece la Ley para cada una de las infracciones.

SEGUNDO: Que, Inversiones Bazaya Chile Limitada, ha sostenido en lo sustancial de su defensa, que doña Bárbara Meléndez Victorero habría intentado comprar a través de la página web www.linio.cl, una impresora

Multifuncional HP Color Laserjet Ent MFP M680F Printer 45PPM, cuyo precio publicado en la suma de \$ 171.990.- habría obedecido a un error, ya que el precio normal sería de \$ 4.492.900.-; por lo que después de realizarse el pago y habiendo detectado el problema, se le había informado a la cliente que existía un error y que por consiguiente su orden había sido cancelada, y se procedería a la devolución de la cantidad pagada; ofreciendo además, una compensación adicional. Que, estima que pretender exigir el cumplimiento del contrato en que existiría un error evidente en el precio, constituiría un abuso de los derechos consagrados en protección a los consumidores, puesto que en este caso atendido lo irrisorio del precio resultaría evidente que no existiría una voluntad seria del vendedor, por lo que el contrato estaría viciado, adoleciendo de nulidad absoluta, por lo que solicita el rechazo de la denuncia.

TERCERO: Que, la parte de SERNAC a fin de acreditar los fundamentos de su denuncia acompañó los siguientes antecedentes: **1)** A fs.7 rola reclamo formulado por doña Bárbara Meléndez Victorero; **2)** A fs.8 rola carta enviada por SERNAC a la empresa denunciada; **3)** A fs. 9 rola carta de respuesta de la denunciada al reclamo ante SERNAC; **4)** De fs. 10 a 12 rola mail de confirmación de compra y detalle del pedido; y **5)** A fs. 13 rola mail de cancelación de pedido.

CUARTO: Que, la parte denunciada en su defensa acompañó los siguientes documentos: **1)** De fs.36 a 44 rola set de impresiones de correos electrónicos intercambiados entre doña Bárbara Meléndez Victorero y la denunciada; **2)** A fs.45 y 46 rola carta de SERNAC y respuesta enviada por Inversiones Bazaya Chile Limitada; y **3)** De fs. 54 a 64 rola impresión con las características y precio del producto correspondiente a una impresora Multifuncional HP Color Laserjet Ent MFP M680F Printer 45PPM.

QUINTO: Que, SERNAC objetó de contrario a fs.81 los documentos acompañados por la denunciada, sosteniendo respecto de los individualizados en los números 1 y 4 precedentes, que se trata de copias simples, sin que le conste su autenticidad e integridad, y respecto de los señalados en los números 2 y 3, por haber sido presentados con anterioridad por su parte; que al respecto, debe considerarse que los documentos impugnados son instrumentos privados que no han requerido de formalidades para su otorgamiento, razón por la cual no resulta procedente su impugnación por falta de autenticidad, sin que hayan antecedentes en el proceso que permitan establecer su falsedad o



falta de integridad; debiendo por estos motivos rechazarse la impugnación.

SEXTO: Que, de acuerdo a lo señalado por las partes y los antecedentes probatorios aportados al proceso, es posible dar por establecido lo siguiente: **1)** Que, doña Bárbara Meléndez Victorero con fecha 27 de junio de 2016 celebró transacción electrónica en el sitio web www.linio.cl adquiriendo una impresora Multifuncional HP Color Laserjet Ent MFP M680F Printer 45PPM, cuyo precio publicado ascendía a la suma de \$ 171.990.-; que pagó mediante tarjeta de crédito;(fs.10) **2)** Que, con fecha 4 de julio de 2016 la empresa denunciada efectúa la cancelación del pedido, dejando sin efecto la transacción y solicitando los antecedentes para proceder al reembolso de la cantidad pagada(fs.13); y **3)** Que, Linio Chile mediante correo electrónico de fecha 4 de julio de 2016, informa a la consumidora que no ha podido procesar su solicitud debido a que existía una inconsistencia entre el precio publicado y el valor referencial comercial, que habría obedecido a un error en su sistema, generando el reembolso de lo pagado y ofreciendo una compensación adicional.

SÉPTIMO: Que, la cuestión controvertida resulta en determinar, si el pago efectuado por la consumidora reclamante al momento de la compra (\$ 171.990.-), monto señalado en el sistema del sitio web del proveedor, no obstante que el valor real referencial de mercado del producto ascendería a \$ 4.492.900.-, resultaría por esta circunstancia igualmente vinculante para el proveedor.

OCTAVO: Que, en relación a lo anterior cabe señalar que el artículo 1546 del Código Civil, dispone que los contratos deben ejecutarse de buen fe, extendiéndose esta exigencia a ambos contratantes, quienes en el cumplimiento de sus relaciones contractuales deben asumir sus obligaciones en el marco jurídico correspondiente. Que, en este ámbito, cabe señalar que el contrato impugnado por la denunciada, habría obedecido en concepto del Tribunal a un evidente error en el precio del producto ofertado(\$171.990.-), ostensiblemente inferior al valor del mercado (\$ 4.492.900.-), lo que fluye claramente de las explicaciones que la parte denunciada otorga a su cliente al dejar sin efecto el pedido, ofreciendo efectuar el reembolso de lo pagado y además, una compensación adicional como consta en el proceso.

NOVENO: Que, analizado los antecedentes al amparo de los principios de la sana crítica, el Tribunal concluye que no existen elementos en el proceso que permitan determinar que la parte denunciada haya obrado

con intención de engañar al consumidor para inducirlo a contratar, ya que conforme a los antecedentes del proceso fluye que se habría producido un error evidente, que es posible de advertir para un consumidor mediano que se ha informado del producto tecnológico que pretende adquirir y que conoce el valor referencial en el mercado de tal producto, lo que además, fue señalado a la consumidora afectada, ofreciendo el reembolso de la cantidad pagada; lo anterior resulta justificado al considerar que el precio del producto de acuerdo a lo acreditado a fs.55 y ss., ascendería \$4.492.900.- por lo que la suma pagada de \$ 171.990.-, no resulta comprensible ni plausible de acuerdo a las características de la impresora.

DÉCIMO: Que, atendido el espíritu de la Ley N° 19.496, en cuanto tutela los derechos de los consumidores respecto de determinadas conductas de los proveedores dada la desigualdad entre las partes, en ese mismo orden sin embargo, inspirada en los principios de la buen fe, no ampara al consumidor que pretende beneficiarse de un error manifiesto, como ha ocurrido en este caso, en que no sería posible dar cumplimiento a la oferta errónea en su contenido en cuanto al precio, sin que tal conducta implicaría un abuso del derecho.

UNDÉCIMO: Que, en mérito de lo declarado en los motivos precedentes, es posible concluir que la empresa Inversiones Bazaya Chile Limitada, no ha incurrido en las infracciones que se le imputan, debiendo rechazarse la denuncia de fs.14.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 23, 24 , 50, 50A, de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se rechaza la denuncia interpuesta a fs.14 por SERNAC en contra de **Inversiones Bazaya Chile Limitada**, por no haber incurrido en las infracciones que se le imputan.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

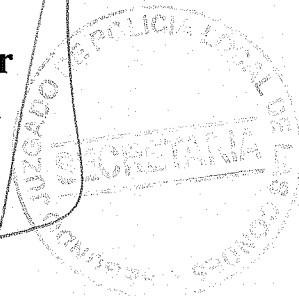


Déjese copia en el Registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese personalmente o por cédula

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS -Juez Titular
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS- Secretaria



C.A. de Santiago

Santiago, ocho de noviembre de dos mil diecisiete.

A los folios N°s 434208 y 435528: Téngase presente.

Vistos:

Que las argumentaciones contenidas en el recurso de apelación de fojas 96, no logran desvirtuar lo que viene razonado por el tribunal a quo, **se confirma** la sentencia apelada de veintinueve de marzo de dos mil diecisiete, escrita a fojas 86 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Rol Corte N° 763-2017.

MAURICIO ALONSO SILVA CANCINO
MINISTRO
Fecha: 08/11/2017 13:19:50

JESSICA DE LOURDES GONZALEZ
TRONCOSO
MINISTRO
Fecha: 08/11/2017 13:11:16

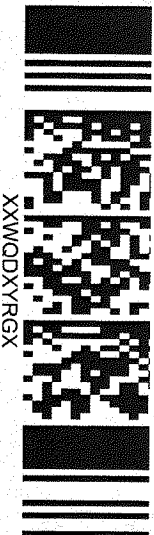
OSCAR ANDRES TORRES ZAGAL
ABOGADO
Fecha: 08/11/2017 13:21:11

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 08/11/2017 13:22:21



Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Mauricio Silva C., Jessica De Lourdes Gonzalez T. y Abogado Integrante Oscar Torres Z. Santiago, ocho de noviembre de dos mil diecisiete.

En Santiago, a ocho de noviembre de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



XXWQDXRGX

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

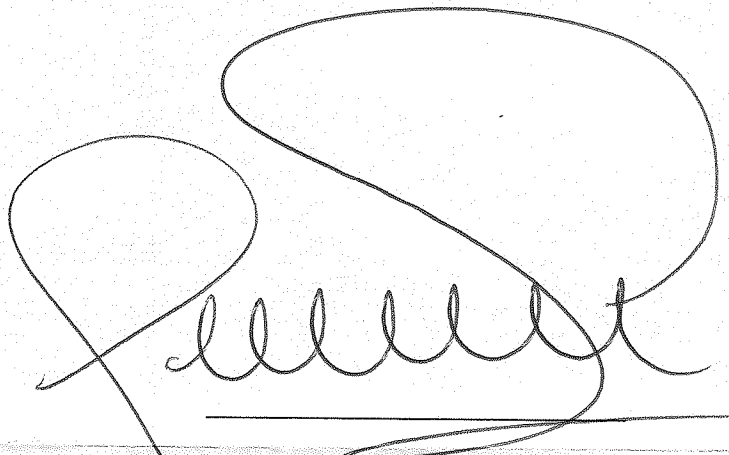
FALTA CARPETA

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300, PISO 2

Las Condes, Miércoles 29 de Noviembre de 2017

Notifico a Ud., que en el proceso N° 022081-10-2016 se ha dictado con fecha Martes 28 de Noviembre de 2017, la siguiente resolución:

CÚMPLASE



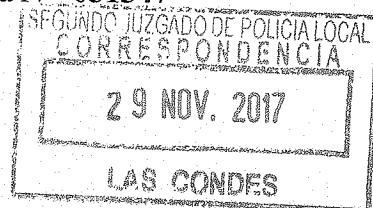
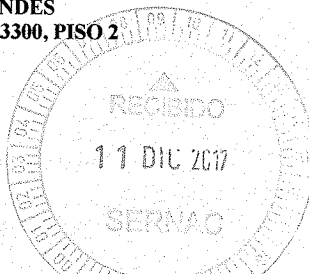
SECRETARIA TITULAR

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300, PISO 2

Rol N° 022081-10-2016
Certificada N° 051347

005023

Señor
Don (ña)



JUAN C. LUENGO P/ERICK ORELLANA J/VICTOR VILLANUEVA P/JUAN C.
VIDAL S/ERICK VASQUEZ C/PAOLA JOHN M/MARITZA ESPINA O/SINAI
TOSSO V/K.NAVARRO
TEATINOS N° 333 PISO 2
SANTIAGO

