

SANTIAGO, veintitrés de febrero de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

I.- Que a fojas 13 y siguientes, con fecha 23 de octubre de 2014, don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, Abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, dedujo denuncia infraccional en contra de VIAJES FALABELLA LTDA., representada por don CHRISTIAN MEEKS, no señala profesión u oficio, ambos domiciliados en Moneda N° 970, piso 12, comuna de Santiago; en la que señala, resumidamente que, el día 29 de julio de 2014, en el contexto del denominado "cyberday", el ministro de fe de SERNAC, don Felipe Velásquez Solís, ingresó a la página web de la denunciada, en la que no pudo acceder al stock o compra online, por lo que no era posible constatar el precio final del producto.

Por este hecho, estima el servicio denunciante se habrían infringido los artículos 3 inciso 1° letras a) y b), 23 inciso 1° y 35 de la Ley 19.496.

II.- Que, a fojas 54, se celebra audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de ambas partes.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo.

La parte denunciante ratifica su acción en todas sus partes.

La parte denunciada opone excepción dilatoria de incompetencia absoluta del tribunal, con carácter de previo y especial pronunciamiento.

EL Tribunal confiere traslado de la excepción, el que es reservado por la denunciante.

Se suspende la audiencia para la resolución del incidente.

III.- Que, a fojas 71, SERNAC evacúa el traslado conferido.

IV.- Que, a fojas 87 y siguientes, el Tribunal acoge la excepción opuesta, sentencia que es revocada por la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago mediante fallo que rola a fojas 155, ordenándose continuar con la tramitación de los autos.

V.- Que, a fojas 180, con fecha 08/06/2016 se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia de ambas partes.

La parte requerida contesta denuncia mediante minuta escrita que rola a fojas 157 y que se tiene como parte integrante de la audiencia, en la que

señala, en resumen, que, en primer término, el acta de inspección del Ministro de Fe adolece de vicios que la hacen inválida, por cuanto al tratarse de un acto administrativo de un servicio público, debe seguir las formalidades que exige la ley 19.880, que en este caso, se traduciría en levantar un acta de inspección y entregar copia de la misma al fiscalizado, a fin que ejerza las acciones pertinentes al respecto; hecho que no habría ocurrido en el caso de autos.

En segundo término, manifiesta el denunciado que no son efectivas las infracciones denunciadas por SERNAC, puesto que consta de los mismos documentos adjuntos al acta de inspección que en todo momento se informó el precio final de los servicios y que no consta que sea efectivo que el ministro de fe no haya podido acceder a la compra del producto, puesto que se desconoce si intentó acceder adecuadamente, haciendo presente, además, que en la misma página se exhibe otro medio de compra remota, el que corresponde a la compra por teléfono, no constando si el fiscalizador intentó o no llamar para concretar la compra.

En cuanto a la falta de información respecto al stock disponible, declara la denunciada que la ley no contempla la obligación de publicar dicha información, siendo obligatorio únicamente el señalar el tiempo o plazo de la duración, lo que en la práctica importa que, si el proveedor no señala un stock determinado, debe contar con disponibilidad de producto durante todo el tiempo que dure la promoción, no habiéndose presentado por SERNAC reclamo alguno de consumidores señalando que no habrían podido comprar los productos ofrecidos.

La parte denunciante rinde prueba documental, a la que acompaña los siguientes antecedentes:

1).- A fojas 1 a 7, ambas inclusive, documentos que acreditan la personería de Juan Carlos Luengo Pérez para actuar en representación de SERNAC.

2).- A fojas 8 a 12, ambas inclusive, acta de ministro de fe de SERNAC suscrita con fecha 29 de julio de 2014.

3).- A fojas 163 y 164, copia de nómina de funcionarios de SERNAC que pueden actuar como Ministros de Fe.

4).- A fojas 165 a 179, ambas inclusive, set de sentencias.

Asimismo, rinde prueba testimonial a la que presentó a don **Felipe Alejandro Velásquez Solís**, CI. 15.461.340-4, administrador público,

domiciliado en Teatinos N° 50, piso 6, Santiago; quien es legalmente juramentado y respecto del que se deduce la inhabilidad contemplada en el artículo 358 N°s 4 y 6, cuya resolución se deja para sentencia definitiva.

La parte denunciada no rinde prueba.

No se efectúan peticiones.

IX.- Que, a fojas 189 los autos quedaron en estado de dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

1°) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional del Servicio Nacional del Consumidor.

2°) Que, el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, 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 convence al sentenciador."*

De acuerdo a la doctrina, se entiende por *"sana crítica"* aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

I.- En cuanto a la tacha de testigos.

3°) Que la parte denunciada dedujo inhabilidad respecto al testigo presentado por la actora, don Felipe Alejandro Velásquez Solís, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 358 N°s 4 y 6 del Código de Procedimiento Civil.

La parte de SERNAC solicita se rechace la tacha deducida.

4°) Que, primeramente, se debe tener presente que estos autos se refieren a una denuncia por infracción a los artículos 3° inciso 1° letras a) y b), 23 inciso 1° y 30 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor; en la que actúa SERNAC de conformidad a la facultad que, para estos efectos, le otorga el artículo 58 de la Ley en comento; no existiendo

acción civil aparejada, dada la naturaleza del legitimado activo y de la acción deducida.

5°) Que, como consecuencia de lo anterior, el procedimiento que rige respecto de estas materias, es aquel contemplado en la propia Ley 19.496 y, tratándose de una denuncia infraccional, supletoriamente se aplicarán las reglas contenidas en la Ley 18.287.

6°) Que, así las cosas, la Ley 18.287 no contempla la inhabilidad de testigos, sino que señala expresamente en su artículo 14, que la prueba se apreciará conforme a las reglas de la Sana Crítica.

7°) Que, analizando las preguntas deducidas para inhabilitar al testigo, efectuadas por la denunciada, conforme a las reglas de la lógica, la experiencia y la técnica jurídica; no es posible dilucidar que exista algún impedimento de carácter grave que tenga la calidad de comprometer la declaración de éste, quien, además, es Ministro de Fe conforme a lo dispuesto en el artículo 59 bis de la Ley 19.496; razón por la cual se desecharán las inhabilidades deducidas, por resultar éstas improcedentes y, conforme a ello, se examinará el testimonio de don Felipe Alejandro Velásquez Solís, quien declaró que *"el motivo de la denuncia fue en el marco de la realización del evento Cyberday, realizado en el mes de julio de 2014 y realicé una actividad de verificación sobre la información disponible en la página web de Viajes Falabella y cómo ésta se presentaba al público consumidor para poder llevar a cabo los procesos de compra. En ese proceso verifiqué que en esta página web, no se entregaba información sobre el stock disponible de los productos en promoción y tampoco era posible materializar un proceso de compra, pues la página no tenía alguna opción para poder dar inicio al proceso respectivo. Dicho proceso de verificación lo realicé el día 29 de julio de 2014"*.

II.- En cuanto a la denuncia infraccional.

8°) Que, el artículo 3° inciso 1° letras a) y b), de la Ley N° 19.496, dispone: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; 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."*

9°) Que, el artículo 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, dispone: *"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio"*.

A su turno, el artículo 35 de la misma norma expresa: *"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."

10°) Que, el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; En otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

11°) Que, el artículo 1546 del Código Civil, dispone que *"los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no solo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella"*.

12°) Que, en primer término, respecto a las alegaciones vertidas por el denunciado en cuanto al hecho que el acta de ministro de fe fundamento de estos autos, adolecería de vicios que la invalidarían por no cumplir estrictamente con las exigencias contenidas en la Ley 19.880; éstas no podrán ser consideradas, puesto que se trataría, como lo ha expresado el propio denunciado, de una nulidad de derecho público, misma cuya declaración se debe efectuar a través del procedimiento que rige las materias de carácter administrativo, misma que debe ser objeto de un juicio civil, siendo absolutamente incompetente este Tribunal para resolver respecto de ello.

13°) Que, en cuanto al fondo del asunto, la prueba allegada al proceso por parte de la denunciante SERNAC, no resulta suficiente como para tener por establecida la efectividad de los hechos puestos en conocimiento de este Tribunal.

En efecto, el acta acompañada a fojas 8 y siguiente, no indica con claridad los pasos a seguir por el Ministro de Fe que permitan visualizar que el impedimento denunciado proviene de la página web del proveedor y no de un uso incorrecto de ella. Asimismo, el documento en análisis contiene un set de fotografías referidas a un paquete promocional en específico, pero no acompaña otros como referencia para tener claridad si, efectivamente, falta algún elemento en la página web de la denunciada que impida efectuar la compra.

En este mismo orden de ideas, las imágenes acompañadas dan cuenta de la publicación clara del precio final del producto, la vigencia de la promoción, la vigencia del vuelo y las condiciones del mismo; aclarándose al final de la página que el precio publicitado es total e incluye impuestos y tasas; por lo que no es posible visualizar la efectividad de lo declarado y consignado por el Ministro de Fe; incluso a través de su declaración, en la que no aporta mayores antecedentes que los consignados en el acta acompañada a fojas 8.

14°) Que, en lo relativo a la falta de publicación de un stock determinado del producto ofrecido, el artículo 35 de la Ley 19.496 no incluye como obligatoria la inclusión de este elemento, estableciendo como imperativo el tener que agregar el plazo o tiempo de duración de la promoción; lo que se traduce en el hecho que, no existiendo alguna aclaración relativa a la cantidad de productos disponibles, el proveedor asume la responsabilidad de mantener productos disponibles durante todo el plazo o tiempo de duración de la oferta o promoción; no siendo dable entender que la falta de información de un stock determinado pueda incurrir en un incumplimiento por parte del proveedor; ya que esto implicaría presumir la mala fe, circunstancia que es absolutamente contraria al principio de la buena fe que rige en nuestro ordenamiento jurídico.

15°) Que, por todo lo razonado precedentemente y no existiendo más antecedentes en autos que permitan a este sentenciador tener por establecida la efectividad de las infracciones denunciadas; se deberá rechazar la acción interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N°s 1º, 2º, 3º inciso 1º letras a) y b), 23, 35, 50 A, 50 B y 59 bis de la Ley N° 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287 y 1698 inciso primero del Código Civil;

SE RESUELVE:

I.- En cuanto a la tacha de testigos.

A) Que, **SE RECHAZA**, la tacha deducida respecto al testigo de la denunciada, don Felipe Alejandro Velásquez Solís; conforme a lo expuesto en los considerandos tercero a séptimo de esta sentencia.

II.- En cuanto a la denuncia infraccional.

B) Que, **SE RECHAZA**, la denuncia interpuesta por SERNAC en contra de VIAJES FALABELLA LTDA. por infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1º letras a) y b), 23 inciso 1º y 35 de la Ley 19.496, conforme a lo razonado en la parte considerativa de esta sentencia.

C) Que, cada parte pagará sus respectivas costas.

D) Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia; ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

DECTADA POR DON DANIEL LEIGHTON PALMA, JUEZ SUBROGANTE DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON, CARLOS MONTECINOS ESCOBAR, SECRETARIO SUBROGANTE.

C.A. de Santiago

Santiago, veintidós de noviembre de dos mil diecisiete.

A fojas 225, 226 y 227, téngase presente.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes, **se confirma** la sentencia apelada de veintitrés de febrero de dos mil diecisiete, escrita a fojas 190 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-799-2017.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por la Ministro señora Maritza Villadangos Frankovich y por el Ministro (S) señor Rafael Andrade Díaz. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Santiago, veintidós de noviembre de dos mil diecisiete, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

JAVIER ANIBAL MOYA CUADRA
MINISTRO
Fecha: 22/11/2017 12:02:41

MARITZA ELENA VILLADANGOS
FRANKOVICH
MINISTRO
Fecha: 22/11/2017 11:54:17

RAFAEL LEONIDAS ANDRADE DIAZ
MINISTRO(S)
Fecha: 22/11/2017 11:47:51

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 22/11/2017 12:54:08



Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Javier Anibal Moya C., Maritza Elena Villadangos F. y Ministro Suplente Rafael Andrade D. Santiago, veintidós de noviembre de dos mil diecisiete.

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



Este documento tiene firma electrónica y su origen 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>.

000041

 **SANTIAGO**
Ilustre Municipalidad
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SANTIAGO

CASILLA 11
SUCURSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO
Res.Exenta N° 249
Fecha: 18.04.96
EMPRESA DE CORREOS
DE CHILE

RECIBIDO
03 ENE 2018
SERNAC

NO VALIDO COMO FRANQUEO
1 896 761 74427
CORREOS DE CHILE
COD:10088

ROL N° M-23.418-2014/MRR
Carta Certificada N°: 0

11647

SEÑOR (A)
VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL
TEATINOS N° 333 PISO 2
SANTIAGO

CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980

Santiago, Miércoles 13 de diciembre de 2017

Notifico a UD. que en el proceso N° M-23.418-2014, se ha dictado la siguiente resolución:

Cúmplase.

SECRETARIO

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO