

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
ELIODORO YÁÑEZ 1687 (POR M. SALAMANCA)

PROVIDENCIA, 24 de NOVIEMBRE de 2017

Notifico a Ud. que en el proceso N° 038144-01-2015 se ha dictado con fecha ,
24/11/2017 la siguiente resolución :

SE ADJUNTA COPIA



MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
ELIODORO YÁÑEZ 1687 (POR M. SALAMANCA)
Clasificador 65 correo 9

ROL N°038144-01-2015
CERTIFICADA N° _____

004977

SEÑOR

DON(A) **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**

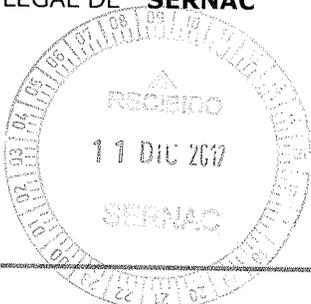
REPRESENTANTE LEGAL DE **SERNAC**

Calle **TEATINOS**

N°333

Casa/Dpto. **P2**

Block



Villa

Comuna de **SANTIAGO**

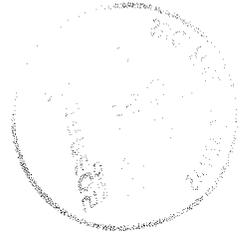


24-11-2017

Providencia, a Veintitrés de Noviembre de dos mil diecisiete.

Cúmplase.

Rol N°38.144-1-2015.



Se notifica por carta certificada a Juan Carlos Luengo, Ricardo Brancoli.

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp is partially obscured by the signature but contains the text "TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO" and "MONTEVIDEO".

Santiago, veintiséis de octubre de dos mil diecisiete.

Vistos:

Se reproduce la sentencia de primera instancia, con excepción de sus fundamentos 9.- y 10.-, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar presente:

Primero: Que la norma que la denunciante estima vulnerada por Ticket CO. SpA es la de la letra b) del artículo 3° de la Ley N° 19.496, conforme a la cual, en lo que interesa, es derecho básico 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.

Segundo: Que la recta inteligencia del precepto conduce a concluir que aquello a lo que la ley se refiere tiene derecho el consumidor es al de acceder a la información respecto del bien o servicio ofrecido por el proveedor, esto es, al producto específico que se le ofrece, y específicamente al precio del mismo y a las condiciones de su contratación y también a las demás características principales o importantes del mismo bien o servicio. En términos más simples, el consumidor tiene derecho -y por consiguiente el proveedor tiene la obligación correlativa- a que se le informe de manera cierta, efectiva, idónea, completa y precisa respecto del producto que se le ofrece y las condiciones en que se lo hace.

Nada de lo que es posible desprender de la norma transcrita dice relación con la información relativa al representante legal del proveedor, en el evento de tratarse de una persona jurídica.

Tercero: Que si bien puede resultar deseable que la información a que se refiere el segundo párrafo del motivo anterior se le exhiba al consumidor a fin de que tome conocimiento de ella, lo cierto es que la omisión no puede estimarse constitutiva de una auténtica infracción a la Ley N° 19.496 y traer aparejada una sanción, precisamente porque la normativa no la ha contemplado como tal y resulta ser un principio general del Derecho que no es lícito crear tipos infraccionales y sanciones por analogía.

En tales condiciones, la decisión de primer grado debe ser enmendada.



Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en la norma legal citada y en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, se **revoca** la sentencia de seis de octubre de dos mil diecisiete, escrita a fojas 131, y se declara en su lugar que se **rechaza** la denuncia deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en lo principal de la presentación de fojas 29.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro señor Balmaceda.

N° 676-2017.

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 el Ministro señor Jaime Balmaceda Errázuriz y por la Ministro señora Maritza Villadangos Frankovich. No firma la Ministro señora Villadangos por encontrarse ausente. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

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

JAVIER ANIBAL MOYA CUADRA
MINISTRO
Fecha: 26/10/2017 12:19:28

JAIME BALMACEDA ERRAZURIZ
MINISTRO
Fecha: 26/10/2017 11:59:34



Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Javier Anibal Moya C., Jaime Balmaceda E. Santiago, veintiséis de octubre de dos mil diecisiete.

En Santiago, a veintiséis de octubre 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>.

Providencia, a seis de octubre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 29 y siguientes, rectificadas a fojas 45, 50, 53 y 79, por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano, por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2°, Santiago, en contra de **TICKET CO. SPA**, en adelante **TICKETEK**, representada legalmente por Cristián Ferrari, domiciliados en calle Pérez Valenzuela 1635, piso 11°, oficina 1102, Providencia, por incurrir en infracción al artículo 3° inciso 1° letra b) en relación a los artículos 50 C y 50 D de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia exponiendo que ese Servicio, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la Ley 19.496, y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad, procedió a realizar un reporte denominado "Estudio sobre la Información que proporcionan los proveedores de Comercio Electrónico en Chile desde la perspectiva de la Protección del Consumidor". Señala que al no existir una relación presencial en este tipo de comercio, sino a distancia, es que la información que deben proporcionar los proveedores que se dedican a este giro debe cumplir con estándares mínimos, establecidos incluso a nivel internacional, y que se consideran como aspectos básicos para proteger a un consumidor. Es por ello que el SERNAC elaboró "parámetros mínimos informacionales", que se encuentran publicados en el sitio web de ese Servicio, considerados como buenas prácticas comerciales en materia de e-commerce, y que se basan en el derecho básico a la información veraz y oportuna, consagrado en el artículo 3° letra b), que deben estar presentes en las páginas web de los proveedores de ventas online. Estos aspectos son: la identificación de la empresa; información sobre la transacción; políticas de privacidad y seguridad del sitio. Esta información debe estar disponible y presentada de manera clara, visible, precisa y fácilmente accesible; tomando en consideración lo anterior, el propósito del estudio era determinar el grado de cumplimiento de los sitios web analizados,

correspondientes a 51 proveedores y medir así, la transparencia de los mercados y la confianza de los consumidores.

El resultado de este estudio, arrojó que la denunciada no cumplió con un aspecto que es fundamental en materia de identificación de la empresa, cual es, no informa el representante legal, lo que resulta fundamental para establecer canales permanentes de comunicación entre el consumidor y el proveedor.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 112 y siguiente.

La parte de Ticket Co. SpA, representada por el abogado Ramón Jara Contreras, contesta la denuncia solicitando su completo rechazo por cuanto su representada no ha cometido ningún tipo de infracción a la Ley del Consumidor, y menos aún ha faltado a su deber de información veraz y oportuna, es más, desde la página web se desprende claramente quién sería el representante legal de Ticket Co. SpA, don Cristian Ferrari.

Por otra parte, alega la incompetencia absoluta del tribunal atendido que la acción ejercida en autos tiene por fin la protección de un interés colectivo de consumidores, eventualmente difusos, lo que el legislador ha reservado para el conocimiento de los tribunales ordinarios de justicia, según las reglas generales.

Finalmente, alega la inexistencia de la acción en el “interés general de los consumidores”, ya que las acciones relacionadas a la Ley del Consumidor son de derecho estricto y han sido definidas expresamente en el artículo 50, es decir, las acciones pueden ser de interés colectivo, difuso o individual.

La prueba documental rendida en la audiencia.

La objeción de documento de fojas 114 y siguiente.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

Sobre la excepción de incompetencia absoluta del tribunal:

1.- Que la jurisprudencia de nuestros tribunales ha señalado, en forma reiterada, que al SERNAC le asiste como función esencial velar por la protección de los “intereses generales de los consumidores”, y dentro de este entendido es menester que cuente con la habilitación procesal para ejercer las acciones que el legislador ha puesto bajo su amparo. Se entiende por interés

general, el interés de la sociedad toda, siendo éste un interés cualitativo, que dice relación con la protección de los consumidores en cuanto grupo abstracto de sujetos, afectado por la vulneración del marco regulatorio existente.

2.- Que en cuanto a la competencia del tribunal, el artículo 50 A de la Ley 19.496, dispone que los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, aplicando la normativa legal que dispone el artículo 50 B, esto es, la Ley del Consumidor, Ley 18.287 y, en subsidio, las normas del Código de Procedimiento Civil. La excepción a esta regla general, está contemplada en el inciso tercero del artículo 50 A, que establece que las acciones de interés colectivo o difuso serán de competencia de los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo a las reglas generales.

3.- Que en consecuencia, esta sentenciadora estima que la parte de SERNAC ejerció la acción velando por el interés general de los consumidores, y este tribunal es competente para conocer de la materia.

Sobre el fondo:

4.- Que, a fojas 8 a 28, se acompaña el “Estudio sobre la Información que proporcionan los proveedores de Comercio Electrónico en Chile desde la perspectiva de la Protección del Consumidor. Abril 2015”, del Departamento de Estudio e Inteligencia (Observatorio de Publicidad y Prácticas Comerciales) del SERNAC.

5.- Que de acuerdo al estudio acompañado, la denunciada en el mes de abril de 2015 no informa el representante legal de la empresa. Se adjunta además, la impresión de un “pantallazo” de la página www.ticketek.cl “Nuestras Políticas”, se indica el nombre de la empresa, domicilio y Rut, sin mencionar su representante legal, fecha de la impresión 21-04-2015. (fojas 7)

6.- Que la parte de Ticket Co. SpA niega la infracción y señala que en su página web sí se menciona al representante legal de la empresa, y acompaña copia original del certificado emitido por un notario, de fecha 2 de mayo de 2016, en donde se da cuenta de la existencia de las “Políticas de Ventas”, según se desprende de la página web www.ticketek.cl.

7.- Que en el libelo de fojas 29 y siguientes, SERNAC individualiza como representante legal de la denunciada a “Erik Norio Matsukuma”. A fojas 47, el receptor Idelfonso Olivares certifica que no pudo notificar la denuncia por

cuanto el representante legal de la empresa no es Erik Norio Matsukuma, sino “Cristián Barrera López”; así, a fojas 50, el SERNAC debe rectificar la denuncia y señala como representante legal a éste último.

8.- Que consta a fojas 52, nuevamente el receptor certifica que no puede notificar la denuncia puesto que el representante legal no es Cristián Barrera López, sino “Cristián Ferrari”, por lo que el SERNAC otra vez debe modificar la denuncia e identifica a Cristian Ferrari como representante legal de la empresa.

9.- Que a juicio de esta sentenciadora, además de las pruebas aportadas por el SERNAC, la prueba más fehaciente de que la individualización del representante legal de Ticketek no se encontraba en la página web está a la vista en la presente causa, esto es, la dificultad que tuvo el SERNAC para identificar al representante legal de la denunciada, obstáculo que también podría afectar a cualquier consumidor.

10.- Que sin perjuicio de lo anterior, al menos al mes de mayo de 2016, la denunciada habría subsanado su omisión de identificar en su página web a su representante legal.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N°15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, de Procedimiento ante estos mismos Tribunales; y artículos 3° letra b), 50 C y 50 D de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

A. Que se rechaza la excepción de incompetencia absoluta.

B. Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 29 y siguientes, y se condena a **TICKET CO. SPA**, ya individualizada, a pagar una multa de 15 U.T.M. (Quince Unidades Tributarias Mensuales) por infringir lo dispuesto en el artículo 3 letra b) en relación a los artículo 50 C y 50 D de la Ley N°19.496.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°38.144-1-2015

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**

