

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL Nº 13.246-2015-8

LAS CONDES, a veinte y tres de Septiembre de dos mil quince.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 27, de fecha 17 de Julio de 2015, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** (en adelante, el **SERNAC**), domiciliado en calle Teatinos Nº 333, piso 2, comuna de Santiago, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **SONY CHILE LIMITADA**, representada por Alvaro Gustavo Urcelay Montecinos, según rectifica a fs. 42, domiciliados en Avenida Kennedy Nº 8017, comuna de Las Condes; y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 27 la denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que al analizar el sitio web de la denunciada se constató que en ella no se indica el nombre de su representante legal, lo cual es fundamental respecto de la identificación de la empresa, puesto que con ello se busca que el proveedor establezca canales permanentes de comunicación con los consumidores, especialmente relevante frente a la formulación de consultas o reclamos por parte de éstos, máxime en caso de inexistencia de una relación directa y presencial entre las partes, infringiendo con ello el artículo 3 inciso 1º letra b), en relación a los artículos 50 C y 50 D de la Ley Nº 19.496.

A fojas 51 la denunciada, en forma escrita, declara que SERNAC no hizo una investigación acabada ni efectuó ningún análisis, puesto que ella da estricto cumplimiento a los deberes de información, tanto en tiendas físicas, como en las ventas que se efectúan a través de soportes informáticos, siendo inefectivo que en su sitio web no consta la identificación de su representante legal, puesto que en el link "Términos y condiciones" se indica el nombre de dicho representante legal, así como sus datos de contacto (teléfono y correo electrónico), motivos por los cuales solicita el rechazo de la denuncia, con costas.



A fojas 62 y siguientes, con fecha 26 de Agosto de 2015, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de la parte denunciante y denunciada, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la denunciante procedió a ratificar su acción, en tanto que la parte denunciada contestó por escrito, que rola a fs. 56 y siguientes, en los términos desarrollados en el párrafo precedente, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de la denuncia, con costas.

En cuanto a prueba testimonial las partes no rindieron y, en cuanto a documental, rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a las tachas:

- 1º) Que la parte del SERNAC tachó a fs. 63 al testigo Vicente José Díaz Parro y a fs. 65 hizo otro tanto respecto del testigo Pablo Andrés Martel Bascur, presentados por la parte de SONY, invocando en ambos casos la causal de inhabilidad contemplada en los N°s 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, aduciendo que carecen de la imparcialidad necesaria para declarar en autos y que son trabajadores dependientes de la parte que los presenta.
- 2º) Que al respecto el testigo Díaz expresa a fs. 63 que es empleado de Sony desde hace cuatro años, desempeñándose como Subgerente de Retail, en tanto que el testigo Martel señala a fs. 65 que está contratado por Sony.
- 3º) Que, conforme a ello, se encuentran establecidos los fundamentos fácticos de las tachas deducidas, motivo por el cual procede acogerlas respecto de los dos testigos cuestionados.

En cuanto al fondo:

- 4º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **SONY CHILE LIMITADA** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 5º) Que SERNAC imputa a SONY que en su página web no incluye el nombre de su representante legal, lo cual ésta niega, puesto que, según aduce, sí incluye tal información, a la que se puede acceder presionando el link "Términos y condiciones", en que aparece el nombre del representante legal, así como su



teléfono y correo electrónico, información que se va actualizando cuando la información cambia.

6º) Que al respecto la denunciada acompañó a los autos la impresión de su página web, vigente la fecha del examen efectuado por SERNAC, el que rola a fs. 60, e impresión de su actual página web, rolante a fs. 61.

7º) Que, tal como lo señala la denunciada, en dichos documentos efectivamente aparecen los datos que el actor echa de menos, en los siguientes términos: **“REPRESENTANTE DEL SITIO. A favor de nuestros clientes y a fin de que éstos puedan tomar una decisión de compra informada, posibilitando el adecuado ejercicio del derecho a elección y sin perjuicio de las facultades de sus demás gerentes y/o apoderados, Sony Chile designa como representante legal a don Alvaro Urcelay disponible en el correo PostVenta@am.sony.com teléfono 800-261-800 (Call Center) 02-27546333 (Llamada desde celulares) dirección Avenida Kennedy 8017-Las Condes, Santiago”**.

8º) Que la parte del SERNAC objetó a fs. 68 dichos instrumentos por consistir en copias simples, objeción que el Tribunal estima del caso desestimar por considerar que carece de fundamentos atendibles y no tener dudas acerca de su veracidad y autenticidad.

9º) Que con el mérito de dichos instrumentos el Tribunal concluye y da por establecido que la página web de Sony Chile efectivamente contemplaba el nombre de su representante legal y los datos necesario para acceder a él.

10º) Que en este punto conviene dejar sentado que el SERNAC no cuestiona la mayor o menor dificultad que pudiere presentar el acceso a dicha información, sino que, lisa y llanamente, sostiene que la página web no la incluye, lo cual, como ha quedado demostrado, es falso.

11º) Que, en todo caso, a juicio de esta sentenciadora quienes pretenden acceder a una página web tienen la habilidad y expertiz suficiente para ingresar cómoda y rápidamente al link que contiene la información referida.

12º) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, concluye que la página web de la denunciada sí contiene la información referente a su representante legal, motivo por el cual procede rechazar el denuncia entablado en autos.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y



Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

EN CUANTO A LAS TACHAS:

- Que se acogen las tachas deducidas a fs.63 y 65, por la parte de SERNAC, respecto de los testigos Vicente José Díaz Parro y Pablo Andrés Martel Bascur, respectivamente, presentados por la parte de Sony Chile Limitada.

EN CUANTO AL FONDO:

- Que se rechaza la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 27 y siguientes.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 13.246-2015-8.

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-



C.A. de Santiago

Santiago, trece de enero de dos mil dieciséis.

A fojas 113, 114 y 115: A todo, téngase presente.

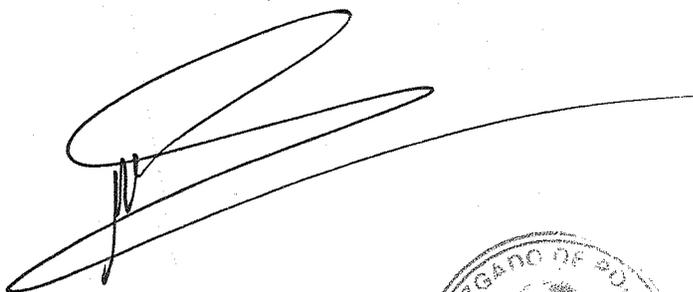
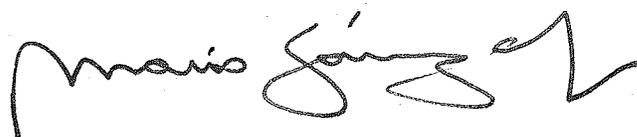
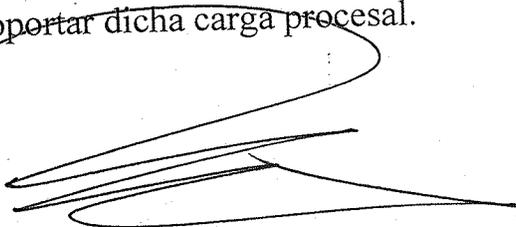
Vistos:

Que las argumentaciones contenidas en el recurso de apelación de fojas 77, no logran desvirtuar lo que viene razonado por el tribunal a quo, se **confirma** la sentencia apelada de veintitrés de septiembre de dos mil quince, escrita a fojas 73 y siguientes, dictada por el Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes.

Acordada con el voto en contra de la Ministra señora Kittsteiner Gentile, quien estuvo por revocar la sentencia recurrida en lo referente a las costas, condenando a la denunciante a soportar dicha carga procesal.

Regístrese y devuélvase.

Rol Corte N° 1560-2015.



Pronunciada por la **Quinta Sala** de esta Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo e integrada por el Ministro señor Mario Gómez Montoya y la Ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile.

Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, trece de enero de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AVDA. APOQUINDO 3.300, PISO 1°
LAS CONDES

Las Condes, ocho de Febrero de dos mil dieciséis.

Cúmplase.

Rol: 13.246-8-2015



Las Condes, 09 de Febrero de 2016.-

Notifiqué por c.c. la resolución precedente a J. Luengo y F. Schencke.