

*cuarto
Ventilador*

Maipú, nueve de marzo de dos mil quince.

VISTOS:

Denuncia infraccional en procedimiento por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, interpuesta por don Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, en representación para estos efectos de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR -SERNAC-**, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, 2° piso, Comuna de Santiago, Región Metropolitana, en contra de **PARIS S.A.**, RUT: 81.201.000-K, representada legalmente por don Jaime Soler Botinelli, ambos domiciliados en calle Moneda N° 970, piso 7, Comuna de Santiago, Región Metropolitana.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: La parte denunciante de **SERNAC**, en causa Rol N° 7940-2013, señala que dicho servicio ha tomado conocimiento del reclamo efectuado por don Andrés Rodríguez Bustos, quien ha señalado que con fecha 02 de agosto de 2013, el referido accedió a la página Web de la denunciada www.paris.cl, con el objeto de realizar una compra de una multifuncional HP Officejet 4575, producto que aparecía publicado con un precio oferta de \$4.990. Así el atractivo precio, procedió a comprar la referida multifuncional y realizar al pago a través de internet, obteniendo la confirmación de compra en donde consta el pago realizado. El mismo día el proveedor le informa que su compra había sido anulada, sin mayores explicaciones. Que la denunciada, mediante la mediación practicada por dicho servicio, señala que no contaba con stock.

Que en razón de lo precedentemente descrito, la denunciada no ha cumplido con su deber de profesionalidad en la prestación de sus servicios, afectando los derechos de los consumidores, por su falta de diligencia y responsabilidad.



11-11-13
acuerdo
sentencia

Así por tanto, en mérito de los antecedentes señalados, solicita se condene a la denunciada **PARIS S.A.**, al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, con expresa condenación en costas.

Acompaña en dicho acto los siguientes documentos: 1) formulario único de atención al público N° de caso 7095527, ante Sernac Facilita; 2) impresión documento "París-Confirmación; 3) carta traslado dirigida a la denunciada, emitida por Sernac Facilita; 4) carta respuesta emitida por la denunciada, dirigida a SERNAC; 5) datos testigos.

SEGUNDO: A fojas 21 comparece don **Jorge Andrés Bell Mardones**, abogado, en representación de la denunciada **CENCOSUD RETAIL S.A.** (Ex Paris S.A.), a objeto de prestar declaración indagatoria.

Señala que todos los productos que se promocionan a través del portal de venta no presencial de la empresa, están sujetos a verificación de stock. Que en este caso no se registra ninguna venta a nombre del señor **Andrés Rodríguez Bustos**. Que su representada, en virtud de lo anterior, no ha efectuado cobro a cargo por este concepto.

TERCERO: A fojas 40, durante el desarrollo de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, fijada primitivamente en autos, la parte denunciada de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada por su apoderado doña **Daniela Rojas Flores**, interpone excepción de previo y especial pronunciamiento. El tribunal, en virtud de esta incidencia, ordena se suspenda la referida audiencia de estilo.

El tribunal, a fojas 61 y siguientes, en sentencia interlocutoria dictada al efecto, resuelve no hacer lugar a dicha excepción dilatoria, conforme a las argumentaciones esgrimidas en dicho dictamen aludido, las que se dan por entera y expresamente reproducidas para estos efectos. El tribunal, en consecuencia procede a dar curso progresivo a estos autos, citando a las partes la continuación de la audiencia de conciliación, contestación y prueba.



*1
cuenta
Verulitis*

CUARTO: A fojas 101, rola continuación de la audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de la apoderada doña Paulina Rivera Leighton, en representación de la parte denunciante de **SERNAC**, la apodera doña Gisell Frías Morales, en representación de la parte denunciada de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, y en rebeldía de la parte de Andrés Rodríguez Bustos.

La parte de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, procede a contestar por escrito la denuncia infraccional, solicitando se tenga como parte integrante de dicha audiencia.

Señala que la compra relatada en la denuncia infraccional de autos, nunca se realizó, toda vez que los productos que se promocionan a través del portal de venta no presencial de la empresa, están sujetos a verificación de stock, el cual no existía al momento de procesar la venta. Que en este caso no se registra ninguna venta a nombre del señor Andrés Rodríguez Bustos, y que consecuentemente su representada no ha efectuado cobro a cargo por este concepto. Agrega que el precio que apareció en la página web de su representada fue producto de un error, no correspondiendo al valor real de la multifuncional en cuestión.

Agrega que de conformidad a lo dispuesto en artículo 1 de la Ley N° 19.496, no ha existido en este caso un acto jurídico entre el señor Rodríguez y su representada, toda vez que no existió compraventa, entrega del producto y pago del importe, por lo cual falta un requisito esencial para la referida ley cual es la relación consumidor proveedor.

Que existe ausencia de buena fe contractual por parte del denunciante, por cuanto intenta obtener una ganancia económica en base a una equivocación efectuada por parte de su representada.

Finalmente señala la inexistencia de la compraventa denunciada, toda vez que el informar el precio de un producto y permitir continuar



1121
Ventilador

el proceso de compra, no es una oferta propiamente tal, como al amparo de la Ley 19.496 y tradicionalmente se ha entendido ser esta.

La parte denunciante de SERNAC, ratifica los documentos acompañados a los 13 a 17. En el mismo acto acompaña copia simple de set de sentencias definitivas de diversos Juzgados de Policía Local.

Que no se rinde prueba testifical, ni se efectúan peticiones al tribunal.

QUINTO: a fojas 102, comparece el abogado don José Luis Pismante Araos, en representación de la parte denunciante de SERNAC, a fin de que se tenga presente al momento de resolver, diversas consideraciones de hecho y de derecho que expone, en el cual hace un análisis de los hechos expuestos en la denuncia, el procedimiento judicial ventilado: en estos autos, las excepciones, la prueba rendida, y los descargos formulados por la denunciada. Finalmente y sobre el derecho, señala que en razón a los hechos expuestos y acreditados, la denunciada ha infringido los artículos 3, 13, 23, 35 y otros, de la Ley 19.496

SEXTO: En primer término es menester, a efecto de responsabilizar al denunciado, establecer la existencia de la relación consumidor-proveedor, exigida por la Ley Nº 19.496. En la especie, consta a fojas 14 de autos, copia simple de documento -impresión documento "París-Confirmación-, emitido por la denunciada, documento que no ha sido objetado, en que se logra establecer el vínculo existente entre las parte denunciada, y la reclamante, y que da origen a la denuncia de autos, conforme lo establece la Ley Nº 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

SÉPTIMO: Atendido el mérito de autos, las declaraciones de las partes en la audiencia de rigor, como la prueba rendida, esta magistrado determina que de acuerdo a las reglas de la sana crítica, no es posible colegir responsabilidad infraccionaria respecto de la parte denunciada.



11/05
cuentas
veintitrés

Que la parte de **SERNAC** señala que la denunciada habría infringido lo dispuesto en los artículos 3, 13, 23 y 35 de la Ley N° 19.496, por cuanto, ha actuado con negligencia y descuido en la prestación de sus servicios, puesto que ha procedido a ofertar un producto a un precio final determinado por ellos, respecto del cual un cliente ha procedido a comprarlo, adquirirlo, pagando por él, para posteriormente ser dejado nulo este acto de comercio, sin una razón legal aparente.

A su vez, la parte de **CENCOSUD RETAIL S.A.** señala que los productos que se promocionan a través del portal de venta no presencial de la empresa, están sujetos a verificación de stock, el cual no existía al momento de procesar la venta. Agrega que el precio que apareció en la página web de su representada fue producto de un error, no correspondiendo al valor real de la multifuncional en cuestión.

Que en la especie, con ocasión de los hechos denunciados y su dinámica de ocurrencia, y conforme así se ha acreditado, se ha originado un acto de comercio, celebrado en la página web de la denunciada, en donde se ha establecido el acto de publicitar a un precio determinado.

Que en este sentido, dable es señalar que el acto de consumo, es una sumatoria de actos individuales, que concluyen en la celebración futura de una compra venta, así, desde las primeras etapas, cuales son los tratos preliminares, hasta la entrega real o simbólica del bien o servicio adquirido, una vez que se ha perfeccionado el referido acto.

Que, tanto la celebración del contrato propiamente tal, como los actos previos a la formación del consentimiento, no solo está protegido por el derecho común, Código de Comercio, sino también por la Ley N° 19.496, por lo cual, el sólo hecho de acceder a una "orden de compra" en el precio publicitado obliga al proveedor a respetar el precio de la venta, como elemento de



7/26
ciento
veintiseis

la esencia del contrato referido, pero así también a su cumplimiento, cual es la entrega de la cosa vendida.

Que consta a fojas 14, copia simple de impresión de documento el que se denomina "Paris – confirmación", emitida por la denunciada, en el cual se señala que han recibido la solicitud de orden de compra... fecha de compra... modalidad de pago... comprobante de pago... medio de pago... y finalmente señala "gracias por comprar en Paris cl."

Que, sin embargo lo precedentemente expuesto, dable es tener presente lo dispuesto en el **inciso 1 del artículo 706 del Código Civil**, el que señala: *"La buena fe es la conciencia de haberse adquirido el dominio de la cosa por medios legítimos, exentos de fraude y de todo otro vicio"*.

Que, asimismo, el **artículo 707**, del mismo cuerpo legal dispone perentoriamente: *"La buena fe se presume, excepto en los casos en que la ley establece la presunción contraria."*

En todos los otros la mala fe deberá probarse".

Que, finalmente en este sentido, dispone el **artículo 1546**, del mismo código: *"Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo 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"*.

Así las cosas, en conformidad a los textos legales precedentemente transcritos, es que puede establecerse que nuestro ordenamiento jurídico y en especial nuestro derecho común, instituye un principio fundamental en materia de contratación y de libertad contractual, cual es, el de la "Buena Fe", la que va dirigida tanto a la celebración del acto jurídico o contrato mismo, como también a la etapa de su ejecución. Así la buena fe, es una regla de oro, a la cual el legislador le ha otorgado el carácter de presunción de carácter legal, es decir, se acredita verificándose ciertas situaciones de carácter general



P/LC+
acuerdo
Jauri S. S. S.

conjuntamente, pero la propia ley es la que acepta que sea la misma ley la encargada de determinar los casos en que esta no se presume, o bien, otorga la posibilidad a quienes alegan la mala fe, la obligación perentoria de probarla, dado que el legislador promueve la buena fe, la fidelidad al acuerdo concluido, en el tráfico jurídico contractual.

Que efectivamente, al hacer una revisión de los antecedentes de autos, es dable concluir que se ha incurrido en un yerro por parte de la denunciada, con ocasión de la información publicitada en su página web, sin embargo esta situación anómala no puede significar o facultar a los eventuales y potenciales clientes a manipular esta situación de excepción, puesto que dicha actuación originaría lo que en derecho se denomina como "Abuso del Derecho", tanto desde un punto de vista funcional, no pudiendo desatender la función natural del derecho, su destino, su espíritu; ni en cuanto a su objetivo, tampoco debiendo desatenderse el fin que persigue.

Así, por tanto, en el caso de autos, ninguna prueba se ha rendido por parte del denunciante en cuanto a acreditar la mala fe del denunciado en relación a la celebración ni la ejecución de los contratos, venta de bienes referidos. Tampoco se ha acreditado de manera alguna la regla inversa, lo que consecuentemente pudiere acarrear una infracción a la Ley N° 19.496, por lo cual, esta sentenciadora deberá sujetarse al imperativo legal, en cuanto a la presunción de buena fe que rige la celebración y ejecución del contratos de venta de bienes ya señalados, y el abuso del derecho frente a un error manifiesto por parte de la denunciada, no configurándose por tanto la infracción denunciada por los actores.

POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS
LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULO 14 Y 17 DE LA LEY N° 18.287, SE
RESUELVE:



7/1/18
Acute
Ventisano

1) No ha lugar a la denuncia de autos, por infracción a lo dispuesto por los artículos 3, 13, 23 y 35 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores en contra de CENCOSUD RETAIL S.A.

2) Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto al artículo 58 bis, inciso primero de la Ley N° 19.496.

Notifíquese y déjese copia.

Hecho, archívese en su oportunidad.

Rol N°:7940-2013

Carla Torres Aguayo

Resolvió doña Carla Torres Aguayo, Juez Titular

Autoriza doña Paula Buzeta Novoa, Secretaria Titular

Paula Buzeta Novoa



- 194 -
creitos
brositos
cuatro

Santiago, dos de septiembre de dos mil quince.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, pero se suprime el motivo séptimo.

Y teniendo en su lugar y además presente:

Primero: Que con el documento agregado a fojas 14, se probó que don Andrés Rodríguez Bustos, con fecha 2 de agosto de 2013, adquirió a través de Paris.cl, una Multifuncional HP Officejet 4575, todo en uno, por un valor de \$ 4.990, cuyo valor pagaría con cargo de la Tarjeta Cencosud en cuatro cuotas, por un monto total de \$7.980.

Segundo: Que la denunciada argumentó que la venta no se perfeccionó porque siempre está sujeta a verificación de STOCK, no hubo acto jurídico oneroso alguno ni se le efectuó cargo en su tarjeta agregando, por último, que el precio que apareció publicado en el portal, fue producto de un error.

Tercero: Que con los antecedentes reunidos en el proceso, apreciados conforme a la sana critica es lo cierto que existió una oferta de parte de la denunciada a través de su página web (www.paris.cl) por un producto determinado, un precio y que tales condiciones fueron aceptados por parte del consumidor, de modo que se produjo un acuerdo entre la cosa -multifuncional HP Officejet 4575 y el precio -\$4.990- mediante cargo a la Tarjeta Cencosud. Así se corrobora, especialmente, del documento de fs. 14 titulado "PARIS-CONFIRMACIÓN" que en la parte superior izquierda señala: "Gracias por comprar en Paris.cl".

Cuarto: Que las argumentaciones de la denunciada para dejar sin efecto la venta- la falta de stock-

50
1° JUZGADO
SECRETARÍA
MAI

- 11 -
Acuto
Vorente
Jaime

serán desechadas, porque tal alegación no aparece respaldado con antecedente probatorio alguno; por el contrario, esta Corte estima que la razón de la denunciada para anular la venta es que constató que por internet, ofertó un producto por un precio erróneo.

Quinto: Que conforme a todo lo que se viene razonando, queda establecido en autos la relación de consumo, materia que rige por la Ley N°19.496 y que la denunciada, unilateralmente, decidió dejar sin efecto la compra.

Sexto: Que el artículo 13 de la Ley N°19.496 señala que: *"Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas"*.

Séptimo: Que así las cosas, se concluye que existió de parte del denunciado incumplimiento de su obligación de entregar el producto adquirido a través de su página web, sin que haya probado que la negativa de dicha venta haya sido justificada.

Octavo: Que la conducta de la denunciada configura, en concepto de esta Corte, la infracción contemplada en el artículo 23 de la Ley N°19.496 porque el proveedor en la venta de un bien, actuó en forma negligente.

Noveno: Que las demás alegaciones formuladas por la denunciada serán desestimadas, desde que aquí hubo una oferta seria, hecha por su parte, dentro de una publicación a través de la página web dentro de una compañía de publicidad que, conforme a las máximas de experiencia, se realiza frecuentemente por las empresas de retail, a través de diferentes

1940
a culto
bonito
7 mis

modalidades, de modo que nada hacia prever que el precio del producto era "erróneo" como en autos se alegó.

Décimo: Que, por último, respecto del abuso del derecho y la presunta mala fe del consumidor; estas alegaciones tampoco pueden prosperar porque no existen en el proceso antecedentes que las corroboren.

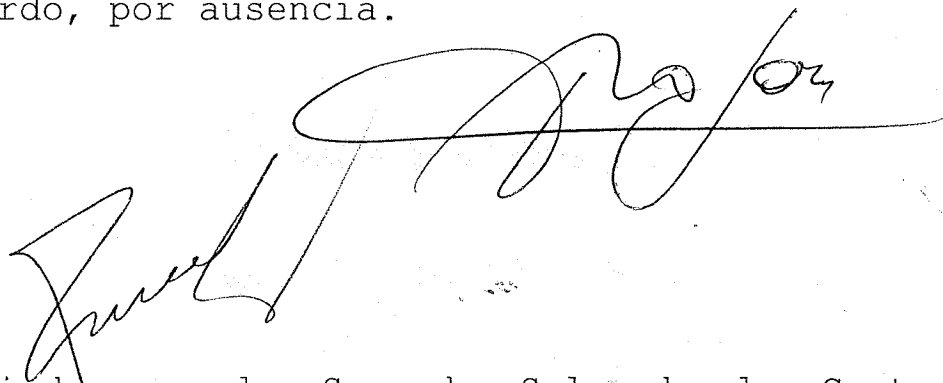
Por estas consideraciones, citas legales y lo dispuesto por el artículo 32 de la Ley 18.287 y Ley 19.496, **se revoca** la sentencia apelada de nueve de marzo de dos mil quince, escrita de fs. 121 a 128 que rechazó la denuncia y se decide, en cambio, que acogién dose ésta, París S.A. queda condenada al pago de una multa de Cinco Unidades Tributarias Mensuales, sin costas.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Ministra señora Marisol Andrea Rojas Moya.

N° 838-2015.-

No firma el Abogado Integrante señor Decap, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por ausencia.



Pronunciada por la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministro señora Marisol Rojas Moya e integrada por el Ministro (S) señor Tomás Gray Gariazzo y por el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández.

1° JUZGADO DE
SECRETARÍA
MAIPU

-1191
C. C. C. C.
V. C. C. C.
7 p. C. C.

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

En Santiago, a dos de septiembre de dos mil quince, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

8 DIC 2015

