

Fcu. Colina, once de Mayo de dos mil quince.

VISTO Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a fojas 1, don **Víctor Manuel Fuenzalida Montt**, cédula de identidad N°7.036.572-3, domiciliado en calle Huérfanos N°1055, oficina 805, comuna de Santiago, interpuso una denuncia infraccional y una demanda civil en contra de "**HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**", representada para los efectos del artículo 50 C, inciso tercero, y 50 D de la Ley N°19.496, por su administrador o jefe de oficina, cuya identidad ignora, todos domiciliados en avenida Concepción N°47, comuna de Colina, fundado en una supuesta infracción a las disposiciones de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a propósito de la compra frustrada de un televisor, que habría principiado con fecha 25 de Mayo de 2014, para finalizar el día 30 del mismo mes, en circunstancias que el proveedor denunciado mantenía dicho producto en oferta, pero que al desear adquirirlo el denunciante le indicaron que éste no se encontraba en stock, proponiéndole que volviese unos días después, para la renovación de stock, lo que al volver no se habría verificado, ya que en su segunda visita al local el bien solicitado ya no se encontraría en oferta, negándole validez a la proposición que se le habría hecho con anterioridad;

Que, a fojas 8, se notificó por personalmente a don Cristián Raúl Gregorie, en su calidad de gerente de tienda del establecimiento denunciado, de propiedad de "**HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**", la denuncia y demanda civil de fojas 1 y siguientes, con su proveído y demás piezas procesales pertinentes;



Que, mediante escrito de fojas 13, la parte de "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A." rindió declaración indagatoria, al tenor de su libelo;

Que, a fojas 17, se evacuó la audiencia de conciliación, contestación y prueba decretada en autos, con la asistencia de las partes debidamente representadas, oportunidad en la que se contestó la denuncia y demanda civil interpuesta, se rindió la prueba testimonial que allí se consigna, y en la que la parte denunciante y demandante formuló peticiones, que quedaron para ser resueltas por el tribunal;

Que a fojas 22, el tribunal, resolviendo a las peticiones formuladas en el comparendo de estilo, decretó una audiencia especial para la exhibición de medio de prueba electrónico, debiendo la parte solicitante aportar los medios para su reproducción;

Que, a fojas 24, rola el acta de la audiencia especial para la exhibición de medio de prueba electrónico, la que por resolución de fojas 36 fue anulada, por las razones allí expuestas, y de la cual se prescindió por resolución de fojas 38, al no proporcionarse los medios idóneos para su correcta reproducción; y,

Que a fojas 40, se ordenó ingresar los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a lo infraccional:

PRIMERO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 1, don Víctor Manuel Fuenzalida Montt, interpuso una denuncia infraccional en contra de "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.", ambos ya individualizados, por supuestas infracciones a los artículos 3



letra b y 12 de la Ley N°19.496, solicitando que la denunciada sea condenada al máximo de las multas establecidas en dicha Ley, fundada, en síntesis, en que el día 25 de Mayo de 2014, concurrió al establecimiento del proveedor "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.", en esta comuna, lugar donde se ofertaba un televisor marca AOC, de 42 pulgadas, a un precio de \$189.990; Que al comunicar a una vendedora su intención de adquirir dicho producto, ésta le manifestó que no tenían unidades del mismo en stock, por lo que le solicitó que se le vendiese el que se encontraba en vitrina, a lo cual recibió respuesta negativa; Que no obstante lo anterior, dicha vendedora le habría comunicado que podía volver a la semana siguiente, garantizándole el mismo televisor, respetando las condiciones del producto; Que con fecha 30 de Mayo de 2014, acudió nuevamente al establecimiento con la finalidad de retirar el producto que se le había ofrecido, percatándose que el mismo se anunciaba en vitrina a un precio de \$249.990, razón por la cual se dirigió a la vendedora para exigir una explicación y solución, sin obtener respuesta satisfactoria; Que asimismo, se entrevistó con el gerente de sucursal, quien tampoco dio una solución a su requerimiento; y que los hechos anteriormente descritos evidencian un error en la conducta de la denunciada, en cuanto no se retiró el producto de la vitrina una vez agotado el stock, y el no respetársele la garantía ofrecida por el personal de la tienda, en el sentido de asegurarle la venta de un televisor con las mismas condiciones del anterior, y que estuvieron fijadas en vitrina.

SEGUNDO: Que, en el segundo otrosí de la presentación de fojas 13, la parte denunciada de "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.", su declaración indagatoria, expuso, en síntesis, que negaba la



efectividad de los hechos descritos por la contraria, recayéndole a este último todo el peso de comprobar sus dichos y la cuantía de sus pretensiones en la etapa procesal correspondiente; Que no obstante lo anterior, en el caso de ser verídicos, de la sola lectura de la acción se da por hecho que "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A." no ha cometido infracción alguna, toda vez que las ofertas de diversos productos se encuentran sujetas hasta que el producto se agote, o como se indica generalmente hasta "agotar stock", lo cual es comunicado a los posibles compradores con antelación, en diversos anuncios o en catálogos donde aparezca el producto; Que en este caso la denunciante intentó comprar un producto que se encontraba en oferta, pero al momento de adquirirlo el mismo se encontraba agotado, lo cual le fue indicado por el vendedor de la tienda, pero que de igual forma quiso adquirir el que se encontraba en vitrina, a lo que se le señaló que no era posible, puesto que la política de la empresa es no vender los productos en exhibición, ya que estos no son nuevos, fueron abiertos de sus respectivos empaques, y no es posible asegurar su calidad o durabilidad; Que el cliente indicó que la empresa se comprometió a venderle posteriormente el producto respetando la oferta, sin exhibir en autos documento alguno firmado por la empresa, en el cual se haya estipulado dicho compromiso, por lo cual es posible presumir que lo señalado por la contraria es falso, ya que las ofertas de productos dependen de diversos factores, que solo se pueden conocer al momento de adquirir los mismos al por mayor, razón por la cual es imposible comprometerse a respetar un precio de venta, sin saber previamente a que valor será adquirido.

TERCERO: Que al contestar la denuncia y la demanda civil en el comparendo de estilo, cuya acta rola a fojas 17 de autos, la



parte denunciada de "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.", expuso, en síntesis, que dicha empresa no ha cometido infracción alguna a las disposiciones de la Ley N°19.496, puesto que a la parte contraria se le negó la venta del televisor simplemente porque dicho producto no se encontraba en stock, lo cual fue comunicado al denunciante al momento de querer adquirir el producto; Que siguiendo la política de calidad de la empresa, y ante el requerimiento del denunciante de adquirir el producto que se encontraba en vitrina, también se le negó la venta, ya que no era posible asegurar la calidad del producto, puesto que éste había sido abierto y usado por la empresa; Y que el hecho consistente en que una de sus dependientes hubiese ofrecido el mismo televisor y bajo el mismo precio, es una antecedente falso aportado por la contraria, ya que la empresa, según lo establecido por las compras al por mayor, no puede haber ofrecido un producto a un determinado precio, sin saber a qué precio se adquirirá para la reventa, por lo que no es posible sostener que la vendedora haya hecho tal ofrecimiento, y por ende no existe ninguna responsabilidad de tipo precontractual, contractual o extracontractual que los obligue a vender un televisor a un determinado precio.

CUARTO: Que, con el mérito de la exposiciones anteriormente descritas y no apareciendo cuestionadas las calidades de consumidor y proveedor de bienes que el actor y la denunciada detentan en el caso sub litis, recíproca y respectivamente, se evidencia que lo controvertido en estos autos dice relación con que, si la denunciada, proporcionó o no una información veraz y oportuna respecto de los bienes ofrecidos, y si la misma respetó o no los términos bajo los cuales se hubiere eventualmente



ofrecido la entrega del bien que motiva la denuncia de autos, cuyo caso negativo implique un actuar negligente, que haya causado un menoscabo al consumidor.

QUINTO: Que los hechos denunciados en esta causa podrían ser constitutivos de una infracción a las normas contenidas en los artículos 3 letra b) y 12 de la Ley N°19.496, la primera, referida a los derechos y deberes básicos del consumidor, estableciendo al respecto "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;", y la segunda, referida a las obligaciones del proveedor, de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales, se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor, la entrega del bien o la prestación del servicio.

SEXTO: Que con el mérito de la denuncia de fojas 1, de todos los antecedentes del proceso, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, y en particular, del mérito de los descargos y contestación formuladas por la parte de "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.", a lo largo de este proceso, se encuentra suficientemente acreditado en estos autos que, el día 25 de Mayo de 2014, en el supermercado "Tottus" ubicado en avenida Concepción N°47, en esta comuna, la denunciada promocionaba la venta de un televisor, marca AOC, de 42 pulgadas, a un precio de \$189.990.- pesos, producto que don Víctor Manuel Fuenzalida Montt no pudo adquirir, ya que pese al anuncio de dicha oferta, dicho producto no se encontraba en stock, lo cual constituye una infracción al artículo 3 letra b) de la Ley N°19.496, al vulnerar el derecho a la información veraz y oportuna que dicha norma consagra en



beneficio del consumidor, toda vez que la información proporcionada por la parte denunciada de "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.", dejó de ser veraz al mantener vigente una oferta que no estaba en condiciones de cumplir, y dejó de ser oportuna en cuanto, el consumidor denunciante, sólo se enteró que la oferta no se encontraba vigente al momento en que deseaba hacerla efectiva, de manera tal que la negativa a la venta del producto por falta de stock, constituye una información carente de todo sentido de oportunidad, en relación con la norma señalada. En efecto, todo lo anterior se desprende no solo de la relación detallada y acabada de los hechos que hace la denunciada a lo largo del proceso, sino también de las declaraciones de los testigos cuyos testimonios rolan de fojas 18 a 20 inclusive, quienes siendo legalmente examinados, dieron suficiente razón de sus dichos, en lo que se refiere a la oportunidad y veracidad de la información proporcionada por la denunciada al consumidor.

SÉPTIMO: Que, no obstante lo expuesto en el considerando anterior, de los mismos antecedentes, apreciados de la misma forma, no ha sido posible a esta sentenciadora formarse una plena convicción en cuanto a que, los hechos denunciados en estos autos, sean constitutivos de una infracción a la norma del artículo 12 de la Ley N°19.496, en cuanto a que la parte denunciada de "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.", no haya respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales, se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor, la entrega del bien, puesto que no ha sido probado en estos autos que dependientes de dicha parte denunciada, hayan ofrecido al denunciante volver en otra oportunidad, a fin de poder adquirir el producto señalado, bajo los mismos términos de la promoción

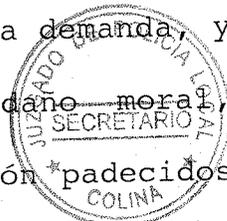


ofertada, toda vez que la parte de "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A." ha negado absolutamente la efectividad de la situación descrita y, porque las declaraciones de los testigos de la parte denunciante, no resultan idóneas para dar suficiente razón de sus dichos a éste respecto, en cuanto sus testimonios resultan ser imprecisos e inconsistentes con sus respuestas señaladas por vía de repreguntas y conainterrogaciones, a lo que cabe agregar que, con respecto a este punto controvertido, no existen otros antecedentes que ponderar.

OCTAVO: Que, con el mérito de lo expuesto en los considerandos anteriores, resulta procedente acoger parcialmente la denuncia interpuesta a fojas 1, en contra de la parte de "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.", sólo en cuanto se configura su calidad de autora de una infracción a la norma del artículo 3 letra b) de la Ley Nº19.496, razón por la cual y, en consecuencia, procederá su condena infraccional.

b) En cuanto a lo civil:

NOVENO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 1, don Víctor Manuel Fuenzalida Montt interpuso una demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.", ya individualizados, por lo daños y perjuicios ocasionados con motivo de los hechos denunciados en lo principal de dicha presentación, solicitando que, en definitiva, la demandada sea condenada a pagarle la suma de \$250.000.- pesos, por concepto de daño emergente, correspondiente a la suma que se le ha descontado en forma irregular a la fecha de la presentación de la demanda, y la suma de \$300.000.- pesos, por concepto de ~~daño moral~~ atribuible al grave pesar y sentimiento de frustración ~~padecidos~~.

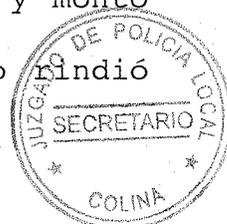


por él y su hijo, debido a la vergüenza pública que sufrieron ante otros consumidores del lugar, al no habersele ofrecido solución a su requerimiento, sumado al escarnio público y humillación recibidas al interior de las dependencias de la demandada, sumas que demanda le sean pagadas con intereses, reajustes y costas, o lo que se estime conforme a derecho; acción que fue notificada personalmente al gerente de tienda, don Cristian Raúl Gregorie, con su proveído y demás piezas procesales pertinentes, según consta del estampe receptorial de fojas 8; y que contestada en la audiencia de comparendo de estilo, cuya acta rola a fojas 17 de autos, solicitando la parte demandada su rechazo, con costas.

DÉCIMO: Que, habiéndose establecido parcialmente la responsabilidad infraccional de la parte de "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.", corresponde ahora analizar la procedencia de la acción civil indemnizatoria deducida en su contra, referida en el considerando anterior.

UNDÉCIMO: Que la titularidad de la acción indemnizatoria deducida en autos por don Víctor Manuel Fuenzalida Montt, en contra de "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.", se encuentra acreditada según lo establecido en el considerando cuarto de la presente sentencia definitiva, toda vez que, como se señaló en el mismo, no resultan ser cuestionadas en este proceso las calidades de consumidor y proveedor de bienes o servicios, que recíprocamente detentan las partes litigantes.

DUODÉCIMO: Que, para acreditar la existencia, naturaleza y monto de los daños y perjuicios reclamados, el actor civil no ^{hindió} prueba alguna, en la oportunidad procesal correspondiente.



DÉCIMO TERCERO: Que no habiéndose rendido prueba alguna por la parte demandante civil, tendiente a acreditar la existencia, naturaleza y monto de los daños y perjuicios reclamados por concepto de daño emergente y daño moral, mal podrá accederse a las pretensiones de la demandante, ni regular prudencialmente el monto de las mismas, razón por la cual y, necesariamente, la demanda civil deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 1, será rechazada en todas sus partes, sin costas, por estimarse por esta sentenciadora que la actora no ha sido completamente vencida, al haberse establecido parcialmente la responsabilidad infraccional de la parte de "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.", en estos autos.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, los principios generales de la prueba, lo dispuesto en los artículos 1.698 del Código Civil, 13, 14 y 52 de la Ley N°15.231, 14 y 17 de la Ley N°18.287 y 1 y siguientes de la Ley N°19.496, se declara:

a) Que se acoge parcialmente la denuncia deducida en lo principal de la presentación de fojas 1 y, en consecuencia, se condena a "HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.", ya individualizada, a través de su representante legal, a pagar una multa de 15 U.T.M. (quince unidades tributarias mensuales), según su equivalencia en pesos, a la fecha efectiva de su pago, dentro de quinto día de notificada y bajo apercibimiento de decretarse en contra de su representante legal, una orden de reclusión nocturna, por vía de sustitución y apremio, como autora de una infracción a la norma del artículo 3 letra b) de la Ley N°19.496, por las razones señaladas en los considerandos primero a octavo inclusive, de esta sentencia; y,



Arreuenta y uno

51

b) Que se rechaza en todas sus partes la demanda civil deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 1, por las razones señaladas en los considerandos noveno a décimo tercero inclusive, sin costas, por no haber sido completamente vencida la parte demandante.

DÉSE aviso por carta certificada a las partes, del hecho de haberse dictado sentencia definitiva.

Una vez ejecutoriado este fallo, **COMUNÍQUESE** al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.

NOTIFÍQUESE personalmente o por cédula.

Rol N°8764-14-CT.

Dictada por doña María Eugenia Espinoza Lavín. Jueza Titular.

Autoriza don Gonzalo Díaz Chávez. Secretario Titular.

CERTIFICO: Que la fotocopia que antecede es fiel con el original de los autos Rol N° 8764-14-CT-16 que se ha tenido a la vista. COLINA

26 de Febrero 2016



C.A. de Santiago

Santiago, trece de enero de dos mil dieciséis.

A fojas 79 y 80: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de once de mayo de dos mil quince, escrita a fojas 41 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-1308-2015.

Pronunciada por la **Primera de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la ministro señora Dobra Lusio Nadal, e integrada, además, por la ministro señora Jenny Book Reyes y el abogado integrante señor Angel Cruchaga Gandarillas.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Illtma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, trece de enero de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

CERTIFICO: Que la fotocopia que antecede es fiel con el original de los autos Rol Nº 8764-14-67-16 que se ha tenido a la vista. COLINA, 26 de Febrero 2016.



Certifico, que la sentencia de fecha once de Mayo del año dos mil quince, que rola a fs. 41 y siguientes de autos, se encuentra ejecutoriada. Colina, veintiséis de Febrero del año dos mil dieciséis

[Handwritten signature]

Secretario (S)

CERTIFICO: Que la fotocopia que antecede es fiel con el original de los autos Rol N° 2764-14-67-44 que se ha tenido a la vista. COLINA

126 de Febrero

