

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Cerrillos, veintiocho de julio de dos mil quince.
Rol 48.832/AA

VISTOS:

PRIMERO: Que en lo principal del escrito de fojas 12 el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), representado por María Gabriela Millaquén Uribe, abogado, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2º, comuna de Santiago, presentó denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de COMERCIAL ECCSA S.A., representada legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, ambos domiciliados para estos efectos en avenida Kennedy N° 5413, piso 6º, comuna de Las Condes.

Funda su presentación sobre la base del ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, que le obliga verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo normativo impone, y de esa manera, el Servicio tomó conocimiento a partir de un reclamo efectuado por el consumidor Esteban Benavides Acuña de una infracción cometida por la denunciada, la que habría consistido en que en el sitio web de esta última se habría publicado una oferta consistente en la venta de una bicicleta marca Oxford, modelo BN-160, por un precio de \$14.990 pesos, la que no contenía –la oferta– información alguna sobre la existencia de una condición de verificación del stock del producto para efectos de perfeccionarse, pese a lo cual, al manifestar el consumidor su voluntad sobre confirmar la misma, habría sido informado por la denunciada de que la adquisición del producto no podría llevarse a cabo por falta stock. Que con ocasión del proceso de mediación voluntaria sustanciado ante dicho Servicio, el proveedor habría contestado que no era posible *“acceder a la solicitud del señor Benavides, ya que el producto seleccionado no registra stock”*. A fojas 26 consta haberse notificado la demanda.

SEGUNDO: Que a fojas 49, 90, 90 bis y 91 consta haberse celebrado el comparendo de contestación y prueba con la comparecencia de ambas

partes. Que en dicha oportunidad procesal la denunciada contestó la denuncia, solicitando su rechazo fundado en los siguientes antecedentes: Que a la denunciada se le acusaría de una serie de infracciones que provendrían de un mismo hecho, las que no se ajustarían a la realidad, vulnerándose con ello *"el principio de que por un mismo hecho una persona jurídica puede ser sancionada más de una vez"*. Indicó que el hecho que origina la denuncia en su contra habría consistido en que no se habría respetado una oferta publicada en la página web, la que hacía referencia a una bicicleta, la que finalmente no pudo ser adquirida por el supuesto comprador por no contar con stock del producto a la fecha requerida. Que en razón de lo anterior, indicó que es posible apreciar que no existe vulneración a los derechos de los consumidores toda vez que todo consumidor tiene el deber de informarse acerca de las condiciones de la compra que se realizará, las que se encontraban en este caso publicadas en la página web, estableciendo que en caso de no existir stock de productos no se realizaría la venta de un producto en oferta. Que asimismo sostuvo que no existiría infracción a los artículos 12, 23, 28 y 35 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores pues en ningún caso se habría dejado de respetar las condiciones en que fue ofrecido el bien, no existiendo prueba alguna al respecto. Que en razón de lo expuesto solicitó que se rechace expresamente la denuncia, con costas.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

TERCERO: Que el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR denunció a fojas 12 a la empresa COMERCIAL ECCSA S.A., por infringir las normas contenidas en la ley N° 19.496, al haber ofrecido esta última en su sitio web una bicicleta marca Oxford, modelo BN-160, por un precio de \$14.990 pesos sin mediar información sobre la existencia de una condición de verificación del stock del producto para efectos de perfeccionarse la venta, pese a lo cual, al manifestar el consumidor su voluntad positiva de adquirirlo, habría sido informado por el personal de la empresa de que la adquisición del bien no podría llevarse a cabo por falta stock. Por su parte la denunciada controvirtió

en forma categórica los hechos contenidos en la denuncia, señalando que no existiría infracción alguna imputable a su parte, desde que todo consumidor tiene el deber de informarse acerca de las condiciones de las compras que realiza, las que en este caso se encontraban publicadas en la página web, entre las cuales se condicionaba la venta a la existencia de stock del producto.

CUARTO: Que en razón de lo expuesto la controversia se reduce a determinar si la denunciada al momento de perfeccionarse la adquisición vía web de la bicicleta ofrecida, contaba con la información relativa al stock y que dicha información, asimismo, se encontraba al alcance del consumidor Esteban Benavides Acuña.

QUINTO: Que la denunciante para efectos de acreditar sus dichos acompañó como medios de prueba los siguientes documentos: (1) copia de Formulario Único de Atención al Público N° 7782882, emitido con fecha 10 de septiembre de 2014, que corresponde al reclamo presentado por Esteban Benavides Acuña en contra de Comercial Eccsa S.A. ante el SERNAC, el que rola a fojas 7 y 8; (2) copia del traslado enviado a Comercial Eccsa S.A., relativo al reclamo, la que rola a fojas 9; (3) copia de la respuesta de Comercial Eccsa S.A. al reclamo presentado ante el SERNAC por el consumidor Benavides Acuña, la que rola a fojas 10; (4) impresión de captura de pantalla del sitio web www.ripley.cl, en la que se exhibe información acerca de la oferta de la bicicleta marca Oxford, modelo BN-160, la que rola a fojas 11.

SEXTO: Que la denunciada para efectos de acreditar sus dichos acompañó como medios de prueba los siguientes documentos: (1) copia de las condiciones de contratación que aparecen en la página web de la empresa Ripley, en las que se expone en el N° 4 relativo a *Promociones que "todas las ofertas y promociones contenidas en Ripley.com, permanecerán vigentes mientras exista disponibilidad de stock o no sean modificadas por la Empresa e informadas en este sitio"*, las que rolan a fojas 85 a la 89; (2) copia de una respuesta enviada por Ripley al SERNAC, frente al requerimiento

formulado por este Servicio, la que rola a fojas 81; (3) correos electrónicos a fojas 82, 83 y 84.

SÉPTIMO: Que del análisis de los antecedentes que obran en estos autos es posible establecer, especialmente de la fotografía que rola a fojas 11, y del contenido de la contestación que rola a fojas 90 y 90 bis, que la denunciada no expuso al momento de publicitar en su sitio web la venta de las bicicletas Oxford BN-1610, que dicha venta se encontraba supeditada a la existencia de contar con stock. Que a juicio de este sentenciador, y en razón del principio contemplado en el artículo 3º letra b) de la ley Nº 19.496, la publicidad que rola a fojas 11, la que claramente estaba destinada a generar gran interés por parte de los consumidores en atención al bajo precio del producto en ella exhibido, debía especificar dicha condición de comercialización, para efectos de evitar generar confusión en el consumidor, y dar claridad sobre la veracidad de la oferta realizada. Que en cuanto a la alegación de la denunciada referida a que la información relativa al stock se encuentra publicada en su página web en las "*condiciones para realizar una compra*", señalándose en ellas que en caso de no existir stock de un determinado bien no se realizaría la venta del producto en oferta, es pertinente precisar que la fórmula antes esbozada si bien establece que la vigencia de la oferta estará supeditada al stock disponible, no excluye la obligación del proveedor de indicar en forma precisa si el producto que se encuentra en oferta o promoción está sujeto a la disponibilidad de stock, todo ello con el objeto de que el consumidor reciba una información completa y directa de la oferta y pueda asimismo comprobarse de manera fácil a través de ese antecedente – una oferta directa y de impacto visual - la veracidad de la publicidad exhibida. Que además al no haberse establecido en la publicidad la referencia a la condición de existencia de stock, el proveedor se encontraba obligado a bajar dicha oferta del sitio web, pues al momento de formularla ya no existía el producto ofrecido. Que en virtud de lo anteriormente expuesto, se acogerá la denuncia interpuesta.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las leyes N°s 18.287, 15.231 y 19.496, se declara:

Que se acoge la denuncia presentada por el SERNAC a fojas 12 y siguientes, y en consecuencia se condena a COMERCIAL ECCSA S.A., representada legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, ambos domiciliados para estos efectos en avenida Kennedy N° 5413, piso 6°, comuna de Las Condes, a pagar una multa equivalente en pesos ascendente a la suma de 5 UTM (cinco unidades tributarias mensuales), por infringir los artículos 3º, letra b), 12, 23 inciso primero, 28 inciso primero, letra c) y 35, todos de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

Si no se pagare la multa dentro de quinto día de ejecutoriado este fallo, se despachará orden de reclusión nocturna por 15 noches, por vía de sustitución y apremio, conforme al artículo 23 de la ley N° 18.287.

ANOTESE, DEJESE COPIA, NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CARTA CERTIFICADA Y REMÍTASE AL SERNAC COPIA AUTORIZADA DE LA SENTENCIA UNA VEZ EJECUTORIADA. Rol 48.832/AA

DICTADA POR EL JUEZ TITULAR JUAN JOSE CORREA GONZALEZ.


AUTORIZA LA SECRETARIA (S) CAROLINA VALDEBENITO NEGRI.