PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL Nº 24.130-2015-8

LAS CONDES, a treinta de Marzo de dos mil diez y seis.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 13 y siguientes, de fecha 18 de Diciembre de 2015, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **EASY TIENDAS VENTAS INTERNET Y VENTA TELEFONICA**, representada por Ricardo González Novoa, domiciliados en Avenida Kennedy Nº 9001, piso 4, 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 adelante **LPC** o, simplemente, **la Ley**, en circunstancias que:

A fs. 13 y siguientes la denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que a partir de un reclamo efectuado el 24 de Junio de 2015, que acompaña, se ha detectado que la denunciada ha efectuado publicidad inductiva a error o engaño, consiste, específicamente, que el día 15 de Junio de 2015 Paulina Molina Mayer ingresó al sitio web del proveedor denunciado (www.easy.cl) para comprar la estufa que describe, en cuyas especificaciones la denunciada informa que posee un rango de calefacción de 70 m2, aproximadamente, lo que motivó a la consumidora a comprarla, pues necesitaba calefaccionar un espacio de 66 m2., y al llegar el producto a su casa se percató que en el manual de instalación del fabricante se señalaba que el rango máximo de calefacción era de 60 m2, contradiciendo la información indicada en el sitio web, en vista de lo cual, el 19 de Junio llamó a Easy informando su deseo de devolver el producto, a lo que se negaron, manifestándosele que era necesario contactar a un técnico de la empresa fabricante, Thorben, quien le llamaría para coordinar una visita, momento desde el cual transcurrieron 10 días sin que la llamaran, coincidiendo con el plazo para hacer efectiva su garantía de poner término unilateralmente al contrato por compras efectuadas por medios

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES
COMUNA CIUDAD
SECRETARIA
JUEZ DE LAS CONDES

electrónicos, en vista de lo cual formuló un reclamo en SERNAC, sin resultados. Concluye imputando a la denunciada infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b), 12, 23 inciso 1°, 28 letra b) y c) de la LPC.

A fs. 9 la denunciada, en comunicación dirigida al SERNAC, expresa que "el Servicio de Atención al Cliente de Easy analizó los antecedentes, concluyendo que no es posible acceder a la solicitud, toda vez que el producto y sus características corresponden a una cobertura de 70 m2, adicionalmente informamos que la temperatura ambiente alcanzada y los mt2 que logre temperar finalmente el calefactor, dependerán de las características y aislación térmica del lugar".

A fs. 35, con fecha 1° de Marzo de 2016, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, únicamente con la asistencia del apoderado de la parte denunciante, en rebeldía de la denunciada, lo que impidió llegar a avenimiento, luego de la cual la denunciante procedió a ratificar su acción.

En cuanto a prueba, la asistente rindió únicamente la documental que rola en autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1°) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que corresponiere a **EASY TIENDAS – VENTAS INTERNET Y VENTA TELEFONICA** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2°) Que el denunciante imputa a la empresa denunciada efectuar por internet publicidad inductiva a error o engaño respecto de la venta de la estufa que singulariza, por cuanto en su publicidad señala que tiene un rango de calefacción de 70 m2, aproximadamente, según documento de fs. 14, en circunstancias que en el manual de instalación del fabricante (Thorben), contradiciéndolo, se señala que tiene un rango **máximo** de calefacción de 60 m2., según documento de fs. 15. Además, añade, la denunciada, al contestar ante el SERNAC el reclamo formulada por la señora Molina, expresa que el producto corresponde a una cobertura de 70 m2, agregando que **"adicionalmente informamos que la temperatura ambiente alcanzada y los mt2 que logre temperar finalmente el calefactor, dependerán de las características y aislación del térmica del lugar**".

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL LAS CONDES COMUNA CIUDAD SECRETARIA DE LAS CONDES

3°) Que antes que nada es necesario puntualizar que la empresa denunciada, estando debida y oportunamente emplazada, según consta de fs. 30, no ha comparecido a declarar en autos ni tampoco formuló descargos ante la denuncia presentada en su contra. En suma: no ha ejercido su derecho a defensa.

4°) Que en tales circunstancias y de conformidad al artículo 1698 del Código Civil, incumbe al actor acreditar los hechos en que funda su acción.

5°) Que al respecto acompañó a los autos copia de la publicidad que en internet efectúa la denunciada, que rola a fs. 11, en la que se informa que la estufa tiene un rango de calefacción de "**70 m2 aprox**."

6°) Que al mismo tiempo a fs. 12 acompañó, en lo pertinente, el manual de instalación del fabricante de la estufa, la empresa Thörben, en que éste señala que tiene una cobertura de "**hasta 60m2**", es decir, 10 m2 menos, mermando su cobertura y eficiencia.

7°) Que los documentos señalados no fueron objetados.

8°) Que, por consiguiente, con dicha prueba documental se encuentra establecido que la denunciada atribuyó a la estufa en su publicidad en internet un rango de cobertura de calefacción, 10 m2 mayor que la indicada por el fabricante, siendo esta última más confiable, por razones obvias, lo que permite concluir que la publicación efectivamente era inductiva a error o engaño en cuanto a una característica relevante de la estufa, atendido que se trata de un producto para calefaccionar, lo que se agrava con el hecho de que la denunciada se negó a posteriori a devolverle el dinero.

9°) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que la denunciada infringió el artículo 3 inciso 1° letra b) al no proporcionar una información veraz y oportuna respecto de una característica relevante del producto; el artículo 12 al no respetar los términos del contrato; el artículo 23 al, actuando con negligencia, causar un menoscabo al cliente debido a fallas o deficiencias en la calidad del producto; y 28 al inducir a error o engaño en cuanto a la idoneidad del bien para el fin que se pretende satisfacer y atribuido explícitamente y respecto de una característica relevante del bien destacada por el proveedor, normas todas de la Ley N° 19.496, motivo por el cual procede acoger la denuncia deducida en su contra.

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES
SECRETARIA
DE LAS CONDES

10º) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley Nº 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

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 Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley Nº 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 13 y siguientes y se condena a **EASY TIENDAS – VENTAS INTERNET Y VENTA TELEFONICA**, representada por Ricardo González Novoa, a pagar una multa de 20 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autora de las infracciones consignadas en el considerando 9º.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

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

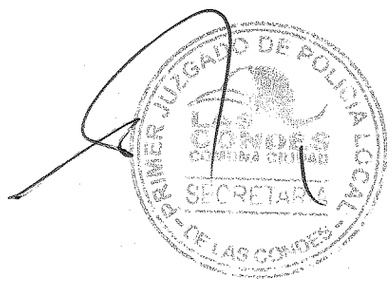
ROL Nº 24.130-2015-8.

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

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES
LAS CONDES COMUNA CIUDAD
SECRETARIA

Las Condes, 04 de Mayo de 2016.-

CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA ESCRITA DE FOJAS 37 A 40 DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.

Causa rol N° 24.130-8- 2015.-