

74
Selección 7 caso

**TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ**

PROCESO ROL N° 10268-2014

Maipú, veinte de abril de dos mil quince.

VISTOS: Que la denuncia particular de fojas 16 a 24 de autos, da cuenta de infracciones a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ingresada a este Tribunal con fecha 22 de octubre de 2014, por hechos ocurridos el día 29 de abril de 2014, en que las partes son:

MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, 28 años de edad, soltero, Bodeguero, domiciliado en Pasaje Payachatas N° 850, Villa Manuel Rojas, Comuna de Maipú. Consumidor.

COMERCIALIZADORA S.A., RUT N° 81.675.600-6, representada legalmente por **RICARDO BRENDER ZWICK**, cédula nacional de identidad N° 6.557.133-1, domiciliados en Calle Moneda N° 970, piso 4°, Comuna de Santiago. Representada judicialmente por los Abogados **TOMAS FRANCISCO MADRID** y Cristian Javier Toro Espinoza, a fojas 34 y 39, domiciliados en Calle Moneda N° 970, piso 4°, Comuna de Santiago. Proveedor.

1.- Que a fojas 16 a 24 de autos, consta denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por la parte de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, en contra de la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada legalmente por **RICARDO BRENDER ZWICK**, cédula nacional de identidad N° 6.557.133-1, por una cuantía de \$439.989.- más reajustes, intereses y costas. Actuación judicial que señala según versión de la parte de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K: "El día 30 de abril de 2014, adquirí un producto, Iphone 5s de 16 GB, por el monto de \$469.990.-, en 18 cuotas de \$48.908, luego de llamar al portal web, ya que no contaban con stock, y me dijeron que las sucursales tenían la misma oferta y que ellos la reconocería, consistente en un Iphone 5s y un Iphone 5c de 16 GB, por un monto de \$469.990.-, oferta que no me fue respetada. Antecedentes del hecho, en el portal de hites.cl encontré el teléfono que estaba buscando, llamé por teléfono y fui atendido por un ejecutivo, cuyo nombre no recuerdo, a quien le comenté que quería un teléfono, lo vio y me dijo que no tenía stock, le comenté que el producto incluía otro teléfono, quien le consultó a su supervisor y corroboró la oferta, pero que ellos no constaban con el producto, pero me



Selección

comentaron que las sucursales tenían la misma oferta e incluso me mencionaron las sucursales que contaban con stock...me dirigí a la sucursal de Maipú y cuando llegué al mesón de la compañía con el papel en mano, ellos me dicen que no tenían idea de la oferta y me enviaron a conversar con el supervisor, cuando llegué a conversar con el Sr. Sergio Rojas, él me dijo que también desconocía la oferta y que él no era el supervisor de "ELECTRO", pero también vio el papel que yo llevaba y el mismo me anotó el correo del supervisor de "ELECTRO", y me dijo que le enviara un correo con copia a él explicándole el caso, todo esto ocurre el día 29 de abril. El día 30 de abril, envié los correos correspondientes, pero nadie me respondió. Volví a llamar al portal, en primera instancia me contestó una ejecutiva, quien me dijo que ellos están con problemas de página hace más de un mes y me dijo que en la sucursal estaban respondiendo con las mismas ofertas, así que le explique el caso y me dijo que le iba a consultar a su supervisora, donde me solicitó mi número y señaló que se comunicarían conmigo y además me dijo que le enviara un correo a la sucursal de atención al cliente, lugar donde tampoco tuve ninguna respuesta, esperé el llamado para que me dieran una solución y como no tuve respuesta volví a llamar y me dijeron que estaban revisando mi caso y que me llamarían, volví a explicar el caso y me dicen que ellos no pueden ver el detalle del producto, pero yo podía verlo y no entendía pero me decían que estaban viendo mi caso y que esperara el llamado y cuando ya me retiraba de mi trabajo volví a llamar, ya que ellos nunca se dignaron a llamarme, pero esta vez me dijeron que era sólo un teléfono y no reconocían la oferta, fui a la página web de Hites y claramente ya habían cambiado lo que incluía el detalle, así que en ese momento llamé al Sernac y me dirigí hacia la sucursal a ver si podía hablar con el supervisor, cuando llegué él me dijo que no le correspondía ver ese tema, pero tampoco fue capaz de darme una solución, compre el producto ya que lo necesitaba para un regalo ese mismo día, no tuve otra opción de comprarlo, nunca la sucursal y el portal me dieron una respuesta, es más, yo tuve que estar insistiendo, ya que ellos estaban más preocupado de cambiar el detalle de la página. Después de que interpusé una denuncia en el Sernac, me llamaron para decirme que ellos querían darme una solución y les expliqué el caso una vez más, las dos veces que me llamaron me dijeron que ellos querían dar solución a mi problema, pero después llegó la respuesta que no acogen el reclamo, ya no pudiendo hacer nada más por parte del Sernac, y dejándome esta última opción a través del Juzgado. También quisiera que las 18 cuotas que me dispuse a pagar por los productos queden canceladas, ya que también estoy cancelando una parte que no se cumplió".

2.- Que a fojas 27 y 28, consta declaración indagatoria de la parte de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, quien expone: "Ratifico denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios. El día 29 de abril de 2014 yo estaba buscando en la página de Internet de Hites y vi una oferta que señalaba que por la compra de un Iphone 5S de 16 GB, se incluía además un Iphone 5C de 16 GB; todo por un precio de \$469.990, al ver esta oferta procedí a llamar por teléfono, al número que aparece en la página



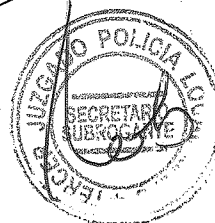
Secretaría

web, siendo atendido por un ejecutivo, quien me señaló que si la oferta decía eso debían respetarlo, pero que sólo había stock en tres sucursales, incluyendo la de Maipú, donde estaban respetando la oferta. Me dirigí a esa sucursal y antes de comprar exhibí la hoja en la cual se señalaba la oferta, pero la vendedora dijo que ella no conocía esta oferta y que no podía pasarme otro teléfono, llamando a un supervisor, quien me dio los datos del supervisor de electro, desconociendo también la oferta. Al otro día, le mande un correo electrónico al supervisor de electro, quien no me contestó y llamé al call center de Hites y hablé con el supervisor de electro, quien me dijo que no conocía esa oferta y que no se podía hacer cargo de lo que decía el portal de Internet. De todas formas compré el Iphone 5S, pero no se me entregó el Iphone 5C. El precio que pagué fue de \$469.990 en 18 cuotas. El mismo día de la compra realicé denuncia ante SERNAC, pero no hubo resultados positivos, ya que Hites no acogió el reclamo, por lo cual procedí a efectuar la presente denuncia y demanda”.

3.- Que de fojas 32 a 34, consta descargos formulados por la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, a través de su representante judicial, el Abogado Tomás Francisco Madrid Sepúlveda, quien señala: “Que con fecha 30 de abril de 2014, el denunciante adquirió en la tienda de Hites, ubicada en la Comuna de Maipú, un celular Iphone 5S GM, por la suma de \$469.990...que el denunciante alega que no se le respetó una supuesta promoción u oferta, en la cual se debían entregar dos celulares por el precio de uno; pues bien SS. dicha promoción u oferta alegada por el actor no existió ni existe, como se le señaló en el momento que se apersonó a la sucursal de mi representada y que de igual forma, se reconoce en la misma denuncia. Que en el mismo libelo el querellante reconoce que, los vendedores y encargados del departamento de telefonía le señalaron en reiteras ocasiones que dicha promoción no existía, señalándole a su vez que consistía en un solo celular Iphone 5S GM....Que a pesar de lo advertido por los vendedores y reconocido por el actor, de igual forma el producto fue adquirido libre y espontáneamente...Que, como se pudo apreciar se le dio al actor toda la información requerida por él, señalándole que no existe y se desconocen las ofertas y promociones alegadas, información que se le dio en forma oportuna y veraz...Que además SS., mi representada cumplió íntegramente con el contrato de compraventa, toda vez que se le entregó el producto adquirido en los términos contratados, por lo que no existiría incumplimiento del contrato, respetando de esta forma las condiciones con las cuales fue ofrecido el producto...”.

4.- Que a fojas 37 de autos, comparece el Abogado Tomás Francisco Madrid Sepúlveda en representación de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6; quien ratifica declaración indagatoria por escrito, de fojas 30 y 31.

5.- Que a fojas 38, consta celebración de audiencia de conciliación con la asistencia de las partes de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, y de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada en audiencia por el Abogado Tomás Francisco Madrid Sepúlveda, Llamadas las partes a conciliación: Esta no se



Sube, S. de

produce, señalando la parte de Comercializadora S.A., que no son efectivos los hechos denunciados por la contraria.

6.- Que a fojas 43, consta comparece la parte de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, y la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada en audiencia por el Abogado Cristian Javier Toro Espinoza. Señalando la parte de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K: "...a la fecha no se me ha hecho entrega de un celular Iphone 5 c, mencionado en la oferta del portal de Tiendas Hites. He conversado con dos funcionarios de esta empresa, no se sus nombres, quienes no me han dado respuesta a la fecha..."

7.- Que a fojas 44, consta estampado de Receptor Ad-hoc, quien da cuenta de notificación en forma legal realizada a la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada por Mauricio Barreras, de las acciones civiles de autos interpuestas en su contra.

8.- Que a fojas 67 a 71, consta celebración de audiencia de comparendo de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de la parte de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, y la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada en audiencia por el Abogado Tomás Francisco Madrid Sepúlveda. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce.

La parte de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, ratifica denuncia y demanda civil de fojas 16 y siguientes, solicitando sea acogida en todas sus partes con expresa condena en costas. Asimismo, ratifica declaración de fojas 27 y 28 de autos.

La parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada en audiencia por el Abogado Tomás Francisco Madrid Sepúlveda, contesta mediante minuta acompañada a fojas 63 a 66 de autos, solicitando se tenga como parte integrante de la presente audiencia.

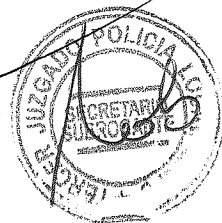
PRUEBA DOCUMENTAL: La parte de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, acompaña bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, los siguientes documentos:

1.- Copia simple de Boleta N° 2106604, de fecha 30.04.2014; por compra de IPHONE 5S y de EG-1A CELULAR D en establecimiento Comercializadora S.A.; a fojas 1.

2.- Copia simple de print de pantalla de página web hites.cl, que publicita venta de Celular Iphone 5S Dorado por un valor de \$469.990, que indica como características del producto en extremo inferior; "Incluye Iphone 5C 16 GB"; a fojas 2.

3.- Copia simples de correos electrónicos enviados por la parte denunciante de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, a personal que presta servicios para la parte denunciada de Comercializadora S.A.; de fojas 3 a 6.

4.-Copia simple de de print de pantalla de página web sernac.cl, que indica estado de caso N° 75700299; de fojas 7.



5.- Copia simple de correos electrónicos que dan cuenta de comunicaciones entre la parte de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, el Servicio Nacional del Consumidor y la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6; de fojas 8 a 12.

6.- Copia simple print de pantalla de página web Falabella.cl, que publicita venta de Celular Iphone 5c por un valor de \$399.990.-; a fojas 13.

7.- Copia simple de print de pantalla de página web hites.cl, que publicita venta de Celular Iphone 5S Dorado por un valor de \$469.990, que indica como características del producto en extremo inferior; "Incluye Iphone 5C 16 GB"; a fojas 47.

La parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada en audiencia por el Abogado Tomás Francisco Madrid Sepúlveda, acompaña bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, los siguientes documentos:

1.- Copia simple de boleta de compra de fecha 30 de abril de 2014 N° 2106604, por concepto de compra de un celular 5S, por la suma de \$469.990 emitida por Comercializadora S.A.; a fojas 48.

2.- Copia simple de formulario único de atención de público SERNAC en el que consta reclamo del actor, a fojas 49.

3.- Copia simple de carta respuesta dada por Comercializadora S.A. al SERNAC, a fojas 50.

4.- Copia simple de protocolización de contrato de términos y condiciones para compras en sitio web www.hites.cl, protocolizado con fecha 27 de septiembre de 2013, bajo el repertorio N° 12096, de fojas 51 a 62.

PRUEBA TESTIMONIAL: Que a fojas 68 y 69 de autos, por la parte de Comercializadora S.A., comparece en calidad de testigo, María Eugenia Martín León, cédula nacional de identidad N° 9.717.880-1, quien legalmente juramentada, declara: "Me encuentro presente porque soy Supervisora de ventas de telefonía y área de mujeres a todos el piso de moda mujer de la tienda Hites de Maipú, que hacen más 2 meses nos informaron, el abogado de la tienda, el abogado Cirstian Toro, quien no esta presente, vía correo de la empresa Hites de Maipú, que estábamos sujetos a una demanda civil por un problema de una publicidad de telefonía, no se que ocurrió con el cliente, entiendo que el cliente solicitaba que se le respetará una venta de 2 teléfonos por un valor de \$ 460.000.- aproximadamente, no se el nombre del cliente. Nos indicó el abogado Cristian Toro, que teníamos que venir al Tribunal a dar testimonio de las preguntas que nos harían. Quiero señalar que trabajo en telefonía de tiendas Hites de Maipú y nunca hemos tenido promoción de 2 Iphone por un único valor en la tienda Hites, yo manejo cambio de precios y ofertas vigentes dentro de la tienda Hites de Maipú, y no hemos tenido esa promoción en tiendas Hites de Maipú, desde que yo soy supervisora llevo dos años en el departamento de telefonía y nunca hemos tenido esa promoción.

¿Sabe quien maneja las ofertas por internet?

No se, pero sé que hay un departamento. Eso escapa a la tienda de Maipú. No manejo las ofertas de internet, sólo manejo las ofertas de la tienda. Nos enteramos por la prensa de las ofertas de



S. Salazar

internet, pero no hay una retroalimentación o información semanal. Que no se informan de que estas serán las ofertas de la semana o del mes.

¿Qué ocurre con el público que llega con ofertas desde Internet, que hace el personal de tienda, es decir, vendedoras, ya que si nadie les informa. ¿Cómo lo resuelven?

Me deben informar a mi, porque si yo no recibo la información menos lo hacen las vendedoras, por ende debo ingresar a la página Web de la tienda para validar la información.

¿Quién es Cesar González @ Hites.cl.?

Es mi colega, él ve el área electrónica línea blanca, computación.

¿Quién es Sergio Rojas @hites.cl?

Jefe de área vestuario varón.

Se le exhibe documento de fojas 47 de autos?

¿Qué puede decir de la oferta de fojas 47?

Veo que es un pantallazo donde está la oferta con el kit y accesorios de la oferta.

Se le exhibe documento de fojas 48 de autos.

Reconoce que es la boleta de pago”.

Que a fojas 69 a 71 de autos, por la parte de Comercializadora S.A., comparece en calidad de testigo, Alonso Cristian Pérez Vargas, cédula nacional de identidad N° 15.299.791-4, quien legalmente juramentada, declara: “

8.- Que a fojas 71, el Tribunal ordena autos para fallo.

9.- Que a fojas 72 consta, escrito presentado por el Abogado Tomás Francisco Madrid Sepúlveda, en representación de Comercializadora S.A., RUT N° 81.675.600-6, quien objeta documento de fojas 47 de autos.

10.- Que a fojas 73, consta resolución del Tribunal vuelvan los autos para fallo.

Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que la relación consumidor-proveedor entre las partes de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, y **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada legalmente por **RICARDO BRENDER ZWICK**, cédula nacional de identidad N° 6.557.133-1, no es un hecho controvertido por lo que se establece, todo según boleta de fojas 1 de autos.

SEGUNDO: Que el hecho controvertido consiste en determinar si la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.** RUT N° 81.675.600-6, representada legalmente por **RICARDO BRENDER ZWICK**, cédula nacional de identidad N° 6.557.133-1, en su calidad de proveedora de bienes y servicios, respeta: a) El derecho del consumidor final **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, a una información veraz y oportuna respecto de los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos; b) Los términos,



02
adulta

condiciones y modales conforme a los cuales ofreció y/o convino la venta de un teléfono celular marca Apple, modelo 5S de 16 GB; y, c) Si sabiendo o debiendo saberlo la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.** RUT N° 81.675.600-6, representada legalmente por **RICARDO BRENDER ZWICK**, cédula nacional de identidad N° 6.557.133-1, induce a error o engaño a través de mensaje publicitario dispuesto en su sitio www.hites.cl, consistente en la promoción de un teléfono celular marca Apple, modelo 5S de 16 GB.

TERCERO: Atendido el mérito de autos, denuncia por infracción a la Ley 19.946 interpuesta por la parte de Marco Antonio Plaza Cornejo, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, en contra de Comercializadora S.A. RUT N° 81.675.600-6, representada legalmente por Ricardo Brender Zwick, cédula nacional de identidad N° 6.557.133-1, de fojas 16 a 24; Copia simple de Boleta N° 2106604, de fecha 30.04.2014; por compra de IPHONE 5S y de EG-1A CELULAR D, en establecimiento Comercializadora S.A.; a fojas 1, Copia simple de print de pantalla de página web hites.cl, que publicita venta de Celular Iphone 5S Dorado por un valor de \$469.990, que indica como características del producto en extremo inferior; "Incluye Iphone 5C 16 GB"; a fojas 2, Copia simples de correos electrónicos enviados por la parte denunciante de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, a personal que presta servicios para la parte denunciada de Comercializadora S.A.; de fojas 3 a 6, Copia simple de de print de pantalla de página web sernac.cl, que indica estado de caso N° 75700299; de fojas 7, Copia simple de correos electrónicos que dan cuenta de comunicaciones entre la parte de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, el Servicio Nacional del Consumidor y la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6; de fojas 8 a 12, Copia simple print de pantalla de página web Falabella.cl, que publicita venta de Celular Iphone 5c por un valor de \$399.990.-; a fojas 13, declaración indagatoria de Marco Antonio Plaza Cornejo, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K; de fojas 27 y 28; escrito presentado por el Abogado Tomás Francisco Madrid Sepúlveda, en representación de Comercializadora S.A. RUT N° 81.675.600-6, de fojas 32 a 34; Copia simple de print de pantalla de página web hites.cl, que publicita venta de Celular Iphone 5S Dorado por un valor de \$469.990, que indica como características del producto en extremo inferior; "Incluye Iphone 5C 16 GB"; a fojas 47; Copia simple de boleta de compra de fecha 30 de abril de 2014 N° 2106604, por concepto de compra de un celular 5S, por la suma de \$469.990 emitida por Comercializadora S.A.; a fojas 48, Copia simple de formulario único de atención de público SERNAC en el que consta reclamo del actor, a fojas 49, Copia simple de carta respuesta dada por Comercializadora S.A. al SERNAC, a fojas 50, Copia simple de protocolización de contrato de términos y condiciones para compras en sitio web www.hites.cl, protocolizado con fecha 27 de septiembre de 2013, bajo el repertorio N° 12096, de fojas 51 a 62; y declaraciones en calidad de testigo de Alonso Cristian Pérez Vargas, cédula nacional de identidad N° 15.299.791-4; y de María Eugenia Martín León, cédula nacional de identidad N° 9.717.880-1. Que los hechos denunciados dan cuenta de infracción a la Ley 19496, sobre Protección a los Derechos de los



01
adubayano

Consumidores, toda vez que la parte de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, alega que el día 29 de abril de 2014, advirtió que la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, publicó en su página web hites.cl, una promoción consistente en la venta de un teléfono Iphone 5S de 16 GB, que además incluía un teléfono adicional, un Iphone 5C de 16 GB, todo ello a un costo de \$469.990; oferta por la que consultó vía telefónica al servicio de atención al cliente dispuesto por la parte denunciada, contactándose con un ejecutivo, quien le señaló que sólo disponían de stock en tres sucursales, incluyendo la emplazada en la comuna de Maipú, ubicada en Avenida Cinco de Abril N° 33, lugar al que concurrió el día 30 de abril de 2014, siendo atendido por una vendedora y dos supervisores de la tienda, quienes señalando que desconocían esta oferta, procedieron a venderle un teléfono Iphone 5s, a un precio de \$469.990, pagadero en 18 cuotas, sin hacerle entrega del teléfono adicional Iphone 5C, incluido en la oferta.

Que a fojas 2 y 47, consta Copia simple de print de pantalla de página web hites.cl, que publicita la venta de un celular marca Apple, modelo Iphone 5S Dorado, por un valor de \$469.990, que indica en el extremo inferior de este instrumento: "Incluye Iphone 5C 16 GB"; documento acompañado en autos que posee suficiente capacidad de prueba para establecer que, efectivamente, la parte denunciada de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, dispuso de una oferta dirigida al público, consistente en la venta de un teléfono celular marca Apple, modelo Iphone 5s dorado, que incluye un segundo teléfono celular, marca Apple, modelo Iphone 5C de 16 GB, a un precio de \$469.990, por medio de una publicación que realizó en su página web hites.cl.; promoción que además y conforme lo expresado en el documento de fojas 2 y 47 de autos, no limita la esta promoción a las compras realizadas exclusivamente vía Internet. Determinándose que la parte denunciada de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, efectivamente anunció al público una oferta consistente en la venta dos teléfonos celulares por el precio de \$469.990, esto es por la compra de un teléfono celular marca Apple, modelo Iphone 5s dorado, la empresa oferente incluiría un segundo teléfono celular, marca Apple, modelo Iphone 5C de 16 GB, pagando por ellos el precio único y total de \$469.990. Entendiendo este Tribunal, la expresión "INCLUIR", usada por la parte denunciada en su aviso publicitario que consta en autos a fojas 2 y 47, en su sentido natural y obvio, y que es definido por la RAE, como: "Poner algo dentro de otra cosa o dentro de sus límites".

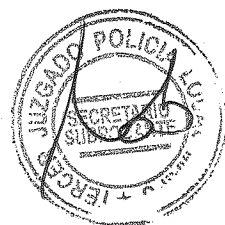
Que la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, no proporciona a la parte denunciante de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, una información veraz y oportuna respecto de los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, hecho que resulta probado en autos, conforme a declaración en calidad de testigo de María Eugenia Martín León, cédula nacional de identidad N° 9.717.880-1, quien en calidad de Supervisora de Ventas de tienda Hites, Maipú, reconoce expresamente, a fojas 69 de autos, "No manejo las



04 de mayo 2015

ofertas de internet, sólo manejo las ofertas de la tienda. Nos enteramos por la prensa de las ofertas de internet, pero no hay una retroalimentación o información semanal. Que no se informan de que estas serán las ofertas de la semana o del mes"; por lo que al desconocer las ofertas públicas que la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, dispone para sus clientes, no puede, debiendo hacerlo, informar al consumidor **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, respecto de los términos y condiciones de venta de un teléfono Iphone 5S de 16 GB, que además incluía un teléfono adicional, un Iphone 5C de 16 GB, todo ello a un costo de \$469.990; ya que desconoce esta oferta en su integridad. Ignorancia y descoordinación entre la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, y su Supervisora de Ventas de tienda Hites, Maipú, que constituye un hecho revestido de tal gravedad que trasunta en una falta al deber de profesionalismo que pesa sobre la parte denunciada de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, quien debió tomar las medidas que sean necesarias para que sus consumidores dispongan de la debida información al momento de comprar. Que, a mayor abundamiento, no ha sido controvertido en autos y se tiene por establecido, que la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, tampoco emite respuesta, pues ni siquiera se pronunció, respecto de los requerimientos de información relativo a la oferta analizada en autos, realizados por el consumidor **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, mediante correos electrónicos, que constan en el proceso de fojas 3 a 6, dirigidos a Sergio Rojas, quien es Jefe de Tienda Hites, según consta a fojas 70, en declaración en calidad de testigo de Alonso Cristián Pérez Vargas, quien presta labores de Ejecutivo Comercial Entel, en la tienda Hites, Maipú; es decir, la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, derechamente no responde a las solicitudes de información realizadas por su cliente **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, y que constan de fojas 3 a 6 de autos.

Que, la parte denunciada de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada legalmente por **RICARDO BRENDER ZWICK**, cédula nacional de identidad N° 6.557.133-1, sabiendo o debiendo saberlo induce a error o engaño a través de mensaje publicitario dispuesto en su sitio www.hites.cl, consistente en la promoción de un teléfono celular marca Apple, modelo 5S de 16 GB, toda vez que a través de su página web hites.cl, ofrece a la venta, un teléfono celular, marca Apple, modelo Iphone 5S Dorado, por un valor de \$469.990, indicando en el extremo inferior de su publicación: "Incluye Iphone 5C 16 GB"; según consta a fojas 2 y 47 de autos; generando en el ánimo del consumidor **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, la legítima de idea de adquirir un teléfono y recibir otro adicional, quien conforme al anuncio de la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada legalmente por **RICARDO BRENDER ZWICK**, cédula nacional de identidad N° 6.557.133-1, concurre a la

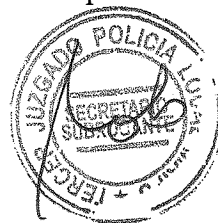


tienda de Hites, Maipú, y compra el producto ofrecido por esta, según consta a fojas 1 de autos. Sin que la parte de Que, la parte denunciada de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada legalmente por **RICARDO BRENDER ZWICK**, cédula nacional de identidad N° 6.557.133-1, a esta fecha, haga entrega del Incluye Iphone 5C 16 GB, que incluyó en su oferta.

Que, en lo relativo al documento consistente en copia simple de protocolización de contrato de términos y condiciones para compras en sitio web www.hites.cl, protocolizado con fecha 27 de septiembre de 2013, bajo el repertorio N° 12096, de fojas 51 a 62; este instrumento no es debidamente referenciado en la oferta realizada por la parte denunciada de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada legalmente por **RICARDO BRENDER ZWICK**, cédula nacional de identidad N° 6.557.133-1, por lo que no puede ser considerado parte integrante de la oferta analizada en el proceso y que consta a fojas 2 y 47 de autos, es más, se debió publicar en internet que las bases de la promoción se encontraban disponibles al público en Séptima Notaria de Santiago, bajo repertorio N° 12.096/2013.

Por lo que apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible a esta Sentenciadora determinar, la responsabilidad infraccional de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada legalmente por **RICARDO BRENDER ZWICK**, cédula nacional de identidad N° 6.557.133-1, quien, el día 30 de abril de 2014, no respeta el derecho del consumidor final **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, a una información veraz y oportuna respecto de los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos; asimismo, los términos, condiciones y modales conforme a los cuales ofreció y/o convino la venta de un teléfono celular marca Apple, modelo 5S de 16 GB; y, que incluía un segundo teléfono, Iphone 5C 16 GB; induciendo, además, sabiendo o debiendo saberlo a error o engaño a través de mensaje publicitario dispuesto en su sitio www.hites.cl, consistente en la promoción de un teléfono celular marca Apple, modelo 5S de 16 GB. Infringiendo con estas conductas lo dispuesto en los artículos 3 letra b, 12, 23 y 28 a) de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, e incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado cuerpo legal.

CUARTO: Que esta Sentenciadora no dará lugar a la objeción de documentos de fojas 47, alegada por la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada legalmente por **RICARDO BRENDER ZWICK**, cédula nacional de identidad N° 6.557.133-1, por tratarse de documentos atingentes al proceso, oportuna y debidamente acompañados en autos, con citación, sin que la parte que alega falsedad o falta de autenticidad, aporte prueba alguna en autos capaz de establecer la efectividad de sus dichos y que, a mayor abundamiento, este documento de fojas 47 de autos, también es acompañado a fojas 2 de autos, sin que la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada legalmente por



87
celular 720

RICARDO BRENDER ZWICK, cédula nacional de identidad N° 6.557.133-1, realice objeción alguna respecto del documento de fojas 2 de autos, o pruebe falsedad del mismo por los mecanismos legales.

QUINTO: Que esta Sentenciadora, conforme lo señalado en el artículo 14 de la Ley 18.287, dará valor probatorio a las declaraciones en calidad de testigo de Alonso Cristian Pérez Vargas, cédula nacional de identidad N° 15.299.791-4; y de María Eugenia Martín León, cédula nacional de identidad N° 9.717.880-1, de fojas 68 a 71.

b) En el aspecto civil:

Respecto a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 16 a 24 de autos, interpuesta por la parte **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, en contra de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada legalmente por **RICARDO BRENDER ZWICK**, cédula nacional de identidad N° 6.557.133-1, por una cuantía de \$439.989.- más reajustes, intereses y costas.

SEXTO: Que al haberse establecido la responsabilidad infraccional de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada legalmente por **RICARDO BRENDER ZWICK**, cédula nacional de identidad N° 6.557.133-1, corresponde la responsabilidad civil por los daños y perjuicios causados al consumidor **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K.

Que los documentos acompañados por la parte demandante, respecto de los daños y perjuicios producidos en su persona y patrimonio corresponde a:

- 1.- Copia simple de Boleta N° 2106604, de fecha 30.04.2014; por compra de IPHONE 5S y de EG-1A CELULAR D en establecimiento Comercializadora S.A.; a fojas 1.
- 2.- Copia simple de print de pantalla de página web hites.cl, que publicita venta de Celular Iphone 5S Dorado por un valor de \$469.990, que indica como características del producto en extremo inferior; "Incluye Iphone 5C 16 GB"; a fojas 2.
- 3.- Copia simples de correos electrónicos enviados por la parte denunciante de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, a personal que presta servicios para la parte denunciada de Comercializadora S.A.; de fojas 3 a 6.
- 4.- Copia simple de de print de pantalla de página web sernac.cl, que indica estado de caso N° 75700299; de fojas 7.
- 5.- Copia simple de correos electrónicos que dan cuenta de comunicaciones entre la parte de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, el Servicio Nacional del Consumidor y la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6; de fojas 8 a 12.
- 6.- Copia simple print de pantalla de página web Falabella.cl, que publicita venta de Celular Iphone 5c por un valor de \$399.990.-; a fojas 13.



Odeh, Ciro

7.- Copia simple de print de pantalla de página web hites.cl, que publicita venta de Celular Iphone 5S Dorado por un valor de \$469.990, que indica como características del producto en extremo inferior; "Incluye Iphone 5C 16 GB"; a fojas 47.

SEPTIMO: Que teniendo a la vista los documentos de fojas 1 a 13 y 47 de autos, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, tienen la suficiente calidad de prueba para regular prudencialmente los perjuicios directos causados a la parte consumidora y demandante con ocasión de la infracción cometida por la parte proveedora y demandada, por lo que esta sentenciadora fija esta indemnización en la suma **\$399.990.-**, valor que corresponde al señalado en documento de fojas 13, consistente en simple print de pantalla de página web Falabella.cl, que publicita venta de Celular Iphone 5c; cantidad que deberá pagar la parte proveedora y demandada **COMERCIALIZADORA S.A., RUT N° 81.675.600-6**, representada legalmente por **RICARDO BRENDER ZWICK**, cédula nacional de identidad N° **6.557.133-1**, o por quien detente tal calidad, a la parte consumidora y demandante de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K.

OCTAVO: Que la parte demandante además, solicita reparación por concepto de daño moral causado por la parte demandada, indemnización a la que esta Sentenciadora no dará lugar, toda vez que la parte de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, no ha valorado el perjuicio por este concepto en su demanda de fojas 16 a 24.

NOVENO: Que atendido lo señalado en el artículo 27 de la Ley 19.497, esta indemnización de un total de **\$399.990.-** deberá ser reajustada según la variación que experimenta por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.

DECIMO: Que la parte demandante pide que se le paguen intereses, los que también deben concederse, pues es necesario que la indemnización sea completa. Esta indemnización moratoria se encuentra consagrada por la Doctrina y la jurisprudencia (N°s 468, 469 y 470 de la obra "De la Responsabilidad Extracontractual... de Don Arturo Alessandri Rodríguez"). Dicho interés se fija prudencialmente en el interés anual corriente para operaciones reajustables en dinero, desde el día que esta sentencia se encuentre ejecutoriada y hasta el día del pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicará el señor Secretario del Tribunal.

DECIMO PRIMERO: Que la parte demandada de **COMERCIALIZADORA S.A., RUT N° 81.675.600-6**, representada legalmente por **RICARDO BRENDER ZWICK**, cédula nacional de identidad N° **6.557.133-1**, ha sido vencida en este juicio, por lo que de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 15.231, deberá pagar las costas de la causa.

Y CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTICULOS 14, 17, 23 Y 24 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:



En el aspecto infraccional:

1.- Que se condena a la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada legalmente por **RICARDO BRENDER ZWICK**, cédula nacional de identidad N° 6.557.133-1, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de esta Sentencia, al pago de una multa de **30 UTM (Treinta Unidades Tributarias Mensuales)**, por infringir lo prescrito en los artículos 3 letra b, 12, 23 y 28 a) de la ley 19.496, sancionado en el artículo 24 del citado cuerpo legal, quien no respeta, el día 30 de abril de 2014, el derecho del consumidor final **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, a una información veraz y oportuna respecto de los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos; asimismo, los términos, condiciones y modales conforme a los cuales ofreció y/o convino la venta de un teléfono celular marca Apple, modelo 5S de 16 GB; y, que incluía un segundo teléfono, Iphone 5C 16 GB; induciendo, además, sabiendo o debiendo saberlo a error o engaño a través de mensaje publicitario dispuesto en su sitio www.hites.cl, consistente en la promoción de un teléfono celular marca Apple, modelo 5S de 16 GB. Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificado de la sentencia de autos, despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de apremio.

2.- No ha lugar a la objeción de documentos de fojas 47, alegada por la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada legalmente por **RICARDO BRENDER ZWICK**, cédula nacional de identidad N° 6.557.133-1, por tratarse de documentos atinentes al proceso, oportuna y debidamente acompañados en autos, con citación, sin que la parte que alega falsedad o falta de autenticidad, aporte prueba alguna en autos capaz de establecer la efectividad de sus dichos y que, a mayor abundamiento, este documento de fojas 47 de autos, también es acompañado a fojas 2 de autos, sin que la parte de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada legalmente por **RICARDO BRENDER ZWICK**, cédula nacional de identidad N° 6.557.133-1, realice objeción alguna respecto del documento de fojas 2 de autos, o pruebe falsedad del mismo por los mecanismos legales.

3.- Que conforme lo señalado en el artículo 14 de la Ley 18.287, se ha dado valor probatorio a las declaraciones en calidad de testigo de Alonso Cristian Pérez Vargas, cédula nacional de identidad N° 15.299.791-4; y de María Eugenia Martín León, cédula nacional de identidad N° 9.717.880-1, de fojas 68 a 71.

En el aspecto civil:

4.- Ha lugar a la demanda civil de fojas 16 a 24 de autos, interpuesta por la parte **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, en contra de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada legalmente por



Culata, s.c.e

RICARDO BRENDER ZWICK, cédula nacional de identidad N° 6.557.133-1, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de esta sentencia, sólo en cuanto se le condena a pagar a la parte demanda una indemnización de **\$399.990.-** (trescientos noventa y nueve mil novecientos noventa pesos), a la parte demandante, en que se han regulado prudencialmente sus perjuicios por concepto de daño directo.

Que esta indemnización de un total de **\$399.990.-** (trescientos noventa y nueve mil novecientos noventa pesos), se pagará reajustada según variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Servicio Nacional de Estadística, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción, específicamente desde el mes de marzo de 2014, y hasta el mes anterior a aquel en que la restitución se haga efectiva.

Que esta indemnización de un total de **\$399.990.-** (trescientos noventa y nueve mil novecientos noventa pesos), que deberán pagarse a la parte demandante, así reajustada, se aumentara con el interés anual corriente para operaciones reajustables en dinero desde el día que esta sentencia quede firme y ejecutoriada y hasta el pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicara el secretario abogado del tribunal.

5.- No ha lugar a la indemnización por concepto de daño moral solicitada, toda vez que la parte de **MARCO ANTONIO PLAZA CORNEJO**, cédula nacional de identidad N° 16.404.081-K, no ha valorado el perjuicio por este concepto en su demanda de fojas 16 a 24.

6.- Que la parte demandada de **COMERCIALIZADORA S.A.**, RUT N° 81.675.600-6, representada legalmente por **RICARDO BRENDER ZWICK**, cédula nacional de identidad N° 6.557.133-1, o por quien detente tal calidad al momento de la notificación de esta Sentencia, ha sido vencida en este juicio, por lo que de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 15.231, deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese y comuníquese

ROL N° 10268-2014 JVH

Dictada por **JACQUELINE GARRIDO GUAJARDO**, Juez Titular

Autorizada por **MAURICIO ARENAS TELLERIA**, Secretario Abogado Titular



C.A. de Santiago

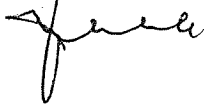
Santiago, treinta de septiembre de dos mil quince.

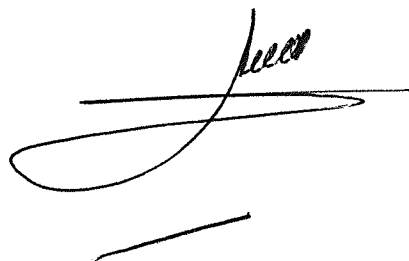
Vistos:

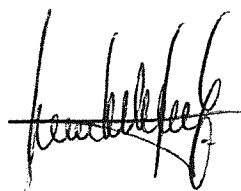
Se confirma la sentencia apelada de veinte de abril de dos mil quince, escrita a fojas 74 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-1112-2015.







Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Juan Antonio Poblete Méndez, conformada por la Ministra señora Gloria Solís Romero y la Abogada Integrante señora María Cecilia Ramírez Guzmán.

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

En Santiago, treinta de septiembre de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



