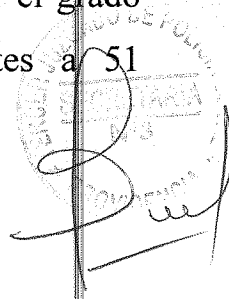


Providencia, a veintisiete de noviembre de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 38 y siguientes, por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano, por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2°, Santiago, en contra de **COMERCIALIZADORA E INVERSIONES PLAY MUSIC S.A., DALE TICKET**, representada legalmente por Luis Venegas Almendras, ignora profesión u oficio, domiciliados en Antonia López de Bello 0120, Providencia, por incurrir en infracción al artículo 3° inciso 1° letra b) en relación a los artículos 50 C y 50 D de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia exponiendo que ese Servicio, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad, procedió a realizar un reporte denominado “Estudio sobre la Información que proporcionan los proveedores de Comercio Electrónico en Chile desde la perspectiva de la Protección del Consumidor”. Señala que al no existir una relación presencial en este tipo de comercio, sino a distancia, es que la información que deben proporcionar los proveedores que se dedican a este giro debe cumplir con estándares mínimos, establecidos incluso a nivel internacional, y que se consideran como aspectos básicos para proteger a un consumidor. Es por ello que el Sernac elaboró “parámetros mínimos informacionales”, que se encuentran publicados en el sitio web de ese servicio, considerados como buenas prácticas comerciales en materia de e-commerce, y que se basan en el derecho básico a la información veraz y oportuna, consagrado en el artículo 3° letra b), que deben estar presentes en las páginas web de los proveedores de ventas online. Estos aspectos son: la identificación de la empresa; información sobre la transacción; políticas de privacidad y seguridad del sitio. Esta información debe estar disponible y presentada de manera clara, visible, precisa y fácilmente accesible; tomando en consideración lo anterior, el propósito del estudio era determinar el grado de cumplimiento de los sitios web analizados, correspondientes a 51



proveedores y medir así, la transparencia de los mercados y la confianza de los consumidores.

El resultado de este estudio, arrojó que la denunciada no cumplió con un aspecto que es fundamental en materia de identificación de la empresa, cual es, no informa el representante legal, lo que resulta fundamental para establecer canales permanentes de comunicación entre el consumidor y el proveedor.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 63.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

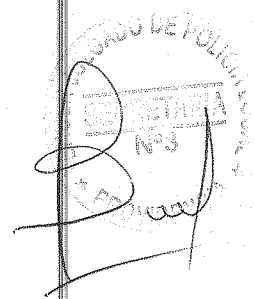
La parte de Comercializadora e Inversiones Play Music S.A. contesta la denuncia en lo principal de la presentación de fojas 61 y siguiente. Que el día 4 de septiembre de 2015 fueron notificados de la denuncia de autos, enterándose del incumplimiento de un aspecto en materia de identificación de la empresa, la omisión del representante legal en la página web, como medida inmediata fue incorporar dicha información en la página web www.daleticket.cl, en la sección "Quienes Somos", tal como se grafica en la fotografía que se acompaña. Hace presente que la compañía siempre ha dado ejemplar cumplimiento de las normas relativas a la Ley 19.496 y de todos los preceptos de buena fe y transparencia comercial.

En el comparendo de contestación y prueba, la parte denunciada se allana, señala que la falta fue subsanada, y solicita que se aplique el mínimo de multa.

La prueba documental rendida en la audiencia.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

- 1.- Que, a fojas 17 a 37, se acompaña el "Estudio sobre la Información que proporcionan los proveedores de Comercio Electrónico en Chile desde la perspectiva de la Protección del Consumidor. Abril 2015", del Departamento de Estudio e Inteligencia (Observatorio de Publicidad y Prácticas Comerciales) del Sernac.
- 2.- Que se acompaña también copia de la impresión de la pantalla del sitio web de la denunciada, en el acápite "Quienes Somos". (fojas 16)



TRIBUNAL DE JUSTICIA DE CHILE
Nº 3
SALA IV

3.- Que, la parte de Dale Ticket reconoce su omisión, corrige su falta y se allana a la denuncia.

4.- Que atendido lo antes expuesto, se acogerá la denuncia en cuanto se estima que se ha infringido el artículo 3 letra b) de la Ley del Consumidor, al no señalar el representante legal de la empresa, en su página web.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N°15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, de Procedimiento ante estos mismos Tribunales; y artículos 3° letra b), 50 C y 50 D de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,
SE DECLARA:

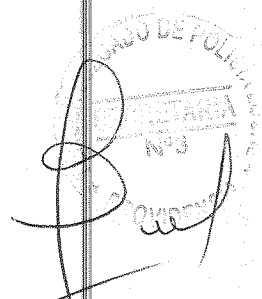
Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 38 y siguientes, y se condena a **COMERCIALIZADORA E INVERSIONES PLAY MUSIC S.A.**, ya individualizada, a pagar una multa de 5 U.T.M. (Cinco Unidades Tributarias Mensuales) por infringir lo dispuesto en el artículo 3 letra b) en relación a los artículo 50 C y 50 D de la Ley N°19.496, y atendido lo dispuesto por el artículo 20 de la Ley 18.287, se suspenden los efectos de la sentencia por 90 días, bajo apercibimiento legal.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°38.143-7-2015

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



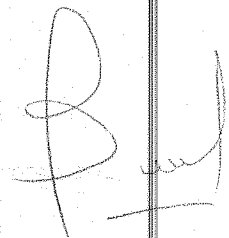
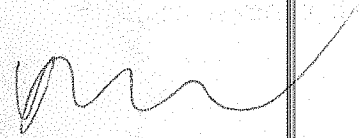
Stamp: JUZGADO DE POLICIA LOCAL
173
Handwritten signature: [Signature]

Providencia a diecinueve de febrero de dos mil dieciséis.

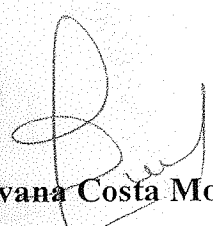
VISTOS:

Certifíquese si la sentencia de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

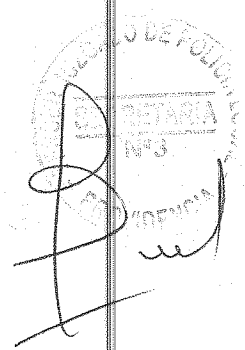
Rol N° 38.143-07-2015.-



CERTIFICO: Que han transcurrido los plazos que la ley concede para interponer recursos en contra de la sentencia de autos, sin que se hayan hecho valer por las partes. Providencia, 19 de febrero de 2016.



Silvana Costa Moreno
Secretaria Subrogante



SECRETARIA
N° 3