

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 19.741-7-2015

LAS CONDES, veintinueve de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fs. 7 y ss, don **Giulio Di Giuseppe Versluys**, arquitecto, C.I. N° 16.368.772-0, domiciliado en Avda. Diagonal Rancagua N° 962/34, comuna de Providencia, interpone denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a los artículos 3 letra b), e), 12, 24, 28 letras b) y c) de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de **Portatilchile Ltda**, representada legalmente por don Felipe Durán, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avda. Apoquindo N° 6.314, oficina N° 704, comuna de Las Condes, para que sea condenada a pagar la suma total de \$1.600.000, que corresponde a \$599.990 por concepto de daño directo y a \$1.000.010, por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 16 de autos.**

Funda la denuncia argumentando que el día 28 de diciembre de 2014, compró un computador portátil notebook HP Envy 15T-J1001 y un mouse inalámbrico por un total de \$619.990 en la tienda de Comercial Portalchile Ltda. Señala que el elemento principal que motivó la compra, fue que el producto fue publicitado en la página de Facebook del denunciado, como una oferta por \$599.990, en los siguientes términos: *“Últimas unidades HP Envy 15T-j1001; Intel Core i74700MQ de IV Generación 2.4/3.4GHz ITB 5400RPM Disco Duro + 24GB disco sólido de inicio rápido, 8GB DDR3L RAM, Tarjeta Video NVIDIA GT740M con 2 GB dedicados, Pantalla 15.6" HD Bright View LED (1.366x768), Webcam y Micrófono, Lector de huellas, Windows 8.1. Precio Normal:*

\$799.990, *Especial Navidad: \$599.990*". Señala que el texto escrito era toda la información acerca del producto que el proveedor entregó. Sin embargo, para su sorpresa, el día 12 de junio de 2015 (menos de 6 meses después de la compra), el notebook presentó las primeras fallas, funcionaba lento, se trancaba, se reiniciaba solo, entre otras cosas, y siguiendo las instrucciones y recomendaciones del fabricante, se reinstalaron los programas del computador. Sin embargo, el computador volvió a presentar fallas el día 27 de junio de 2015. Señala que dado que el denunciado ofrecía una garantía convencional de 6 meses, y estando dentro del plazo de garantía, se acercó al proveedor indicando su problema. Sin embargo, grande fue su sorpresa cuando fue informado por Portatilchile, que el notebook adquirido era un producto "open box" y que debido a esa calidad, no podían hacer nada. Enfatiza, que el equipo que adquirió era nuevo, o eso creyó de la publicidad de la denunciada, en ningún caso se señaló que el equipo sería semi-nuevo. Es más agrega, que se contacto directamente con el fabricante Hewlett Packard y ellos le informaron que el número de serie del notebook pertenecía a un computador CTO, es decir, "configure to order", el cual corresponde a un tipo de computador portátil que Hewlett Packard refacciona y lo ajusta a los requerimientos de un cliente específico, incorporándole nuevas características al pedido. Es decir, el fabricante refaccionó el producto a pedido de un cliente, y por alguna razón el computador en comento no fue entregado a ese cliente y portatilchile terminó ofertando ese producto como nuevo.

A fs. 42 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia del apoderado de Di Giuseppe Versluys, y del apoderado del representante legal de Portatilchile Ltda, oportunidad en la que se rinde la documental que rola en autos.

A fs. 45 y ss, la parte de Di Giuseppe Versluys efectúa presentación por escrito en la cual acompaña documento.

A fs. 50 y 51, se lleva a efecto audiencia de absolución de posiciones con la asistencia del absolvente Giulio Enrico Di Giuseppe Versluys, y de los apoderados de ambas partes.

Y encontrándose la causa en estado de fallo, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONDIDERANDO:

b) En lo infraccional:

Primero: Que, la parte denunciante de Giulio Di Giuseppe Versluys, sostiene que Portatilchile Ltda, habría incurrido en infracción a los artículos 3 letra b), e), 12, 24, 28 letras b) y c) de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al vender un equipo notebook de la categoría “open box” o “caja abierta”, sin haber informado de esta condición al cliente, enterándose sólo de dicha circunstancia al momento de hacer valer la garantía del producto.

Segundo: Que, el apoderado de Portatilchile Comercial Limitada, en su contestación de fs. 17 y ss, señaló que es efectivo que el denunciante adquirió con fecha 28 de diciembre de 2014 un Notebook HP Envy 15-TJ1001, y un mouse inalámbrico, categoría Open Box, con 6 meses de garantía. Agrega que dicha compra se realiza en forma presencial, y que se les muestra a los clientes un catálogo web de la página www.portatilchile.cl con el fin de que puedan elegir el producto. Señala que la página de Facebook, no es una plataforma de ventas sino sólo informativa. En cuanto a lo señalado por el denunciante que dice desconocer que el equipo se trataba de un computador open box con 6 meses de garantía, señalan que esa información se le entregó presencialmente y adicionalmente se le informó en el comprobante de compra, en el cual va estampado un timbre que señala dicha característica.

Tercero: Que, a fin de acreditar los hechos contenidos en su denuncia, la parte de Di Giuseppe Versluys,, acompañó la siguiente prueba documental: 1) A fs. 1, impresión a color página de facebook de Portatilchile Ltda; 29 A fs. 2) A fs. 2 y ss, carta enviada por el Sernac, que contiene la respuesta de la denunciada al reclamo efectuado; 3) A fs. 5 y ss, impresión página web de la página

<http://portatilchile.com>; documentos no objetados por la contraria; 4) A fs. 38 y ss,

En tanto, la parte querellada acompañó los siguientes documentos: 1) A fs. 24 y ss, set de correos electrónicos enviados entre las partes; 2) A fs. 27 y 28, fotocopia simple a color de boletas que no tienen relación con la compra investigada, que contienen el timbre “open box; 3) A fs. 29 y ss, impresión página web de la página Portatilchile Ltda; 4) A fs. 33 y ss, documentos que dicen relación con el computador HP Envy X2-15-CO11DX; 5) A fs. 38 y ss, impresiones insertos publicitarios; **documentos no objetados por la contraria.**

Cuarto: Que, del mérito de autos, resulta ser un hecho controvertido si previo a efectuar la compra el denunciante Giulio Di Giuseppe Versluys, había sido informado por el proveedor Portatilchile Ltda. de la condición de “open box” o “caja abierta” del equipo notebook que estaba adquiriendo.

Quinto: Que, a fin de dilucidar lo anterior analizaremos la página web de Facebook de Portatilchile Ltda. a través de la cual el denunciado ofreció el producto y el denunciante se habría informado de la venta del computador. En efecto, en dicha página, cuya impresión rola a fs. 1, no objetada por la contraria, se promocionan las: *“Últimas unidades HP Envy 15T-j1001; Intel Core i74700MQ de IV Generación 2.4/3.4GHz ITB 5400RPM Disco Duro + 24GB disco sólido de inicio rápido, 8GB DDR3L RAM, Tarjeta Video NVIDIA GT740M con 2 GB dedicados, Pantalla 15.6" HD Bright View LED (1.366x768), Webcam y Micrófono, Lector de huellas, Windows 8.1. Precio Normal: \$799.990, Especial Navidad: \$599.990”*. Que, de la simple lectura del texto, se aprecia que en ninguna parte de él aparece que el computador ofrecido sea de la categoría “open box”.

Sexto: Que, al respecto la Ley N° 19.496 sobre los Derechos de los Consumidores, establece en su artículo 3 letra b): *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) 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”*.

Séptimo: Que, en consecuencia, siendo Facebook una plataforma a través de la cual Portatilchile informa a los consumidores, sobre la venta de equipos de computación, constituyendo en consecuencia una forma de publicitar sus productos, el Tribunal estima que Portatilchile debió informar en dicha publicación la característica de que el equipo notebook promocionado era un producto “open box” o cuya caja había sido abierta, ya que de lo contrario dicha omisión induce al consumidor a error, como en la especie ocurrió.

Octavo: Que, los descargos formulados que solo dicen relación con que se habría informado en la boleta al denunciante la condición de “open box” del producto, no desvirtúan la convicción llegada precedentemente. Ello por cuanto, dicha boleta no fue acompañada en autos, y además la circunstancia de ser “open box” debe ser informada al consumidor previo a la adquisición del producto, para que éste pueda adquirir un bien libremente teniendo a su disposición toda la información veraz y oportuna del bien.

Noveno: Que, cabe señalar que con respecto a la prueba de absolución de posiciones, ésta resulta del todo insuficiente para acreditar los descargos de la denunciada, atendido a que el denunciante en la audiencia de absolución de posiciones negó la circunstancia de haber sido informado de la categoría “open box” del producto.

Décimo: Que, en virtud de la convicción a la que arribó el Tribunal en el considerando séptimo, no se puede sino concluir que la empresa denunciada Portatilchile Ltda, no dio cumplimiento a su obligación de otorgar al consumidor una información veraz y oportuna sobre las condiciones relevantes del bien. Con ello incumple el artículo 3 letra b) de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores N° 19.496.

Décimo Primero: Que, en consecuencia, de conformidad a lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia de fs. 7 y ss en contra de Portatilchile Ltda, representada legalmente por don Felipe Durán.

b) En el aspecto civil:

Décimo Segundo: Que, teniendo presente la conclusión a que se arribó en lo infraccional del fallo, y constituyendo para el consumidor un derecho irrenunciable el ser indemnizado adecuada y oportunamente de todos los daños materiales sufridos en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, y existiendo, además, relación de causa a efecto entre el hecho infraccional cometido por la demandada y los daños sufridos por la demandante, corresponde acoger la demanda civil interpuesta a fs. 7 y siguientes por Giulio Di Giuseppe Versluys en contra de Portatilchile Ltda, representada legalmente por don Felipe Durán Orellana.

Décimo Tercero: Que, la parte demandante ha solicitado ser indemnizada por los daños que se causaron en virtud de la conducta infraccional de la demandada Portatilchile Ltda requiriendo que sea condenada al pago de la suma de \$1.600.000, que corresponde a \$599.990 por concepto de daño directo y a \$1.000.010, por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

Décimo Cuarto: Que, al respecto en cuanto al daño directo solicitado, correspondiente al precio pagado por el producto, cabe señalar que de conformidad con lo expuesto en la parte infraccional del fallo, y considerando que la denunciante compró un notebook creyendo que era nuevo, en circunstancias que no lo era, a juicio de esta sentenciadora corresponde ser indemnizado con la devolución de la suma pagada, esto es la suma de \$599.990, previa restitución a Portatilchile Ltda del computador en cuestión, debiendo rechazarse lo solicitado por concepto de daño moral, por no encontrarse acreditado su monto y procedencia.

Décimo Quinto: Que, la indemnización señalada en el considerando décimo quinto deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de noviembre de 2014, mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción; y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que, se acoge la denuncia infraccional de fs. 7 y ss y se condena a **Portatilchile Ltda**, representada legalmente por don Felipe Durán Orellana, a pagar una multa de **8 UTM** por infringir lo dispuesto en el artículos 3 letra b), de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

b) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 7y ss, por la parte de Giulio Di Giuseppe Versluys en contra de **Portatilchile Ltda**, representada legalmente por don Felipe Durán Orellana, obligándosele a pagar a la parte demandante la suma de **\$599.990**, reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo quinto del presente fallo más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidas en el período entre la fecha de ejecutoria de esta sentencia y aquella en que se verifique el pago, con costas.

c) Que, don Giulio Di Giuseppe Versluys, devuelva el computador a **Portatilchile Ltda**, representada legalmente por don Felipe Durán Orellana, en el plazo de 10 días.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.

Dictada por doña: ~~Cecilia Villarroel Brayo~~ Jueza Titular.

María Antonieta Riveros Cantuarias, Secretaria Subrogante.

