

Certifico que se anotó y alegó confirmando la abogada Pamela Olivares y revocando el abogado Felipe Savron. Santiago 13 de marzo de 2017.

Santiago, trece de marzo de dos mil diecisiete.

Vistos:

Se reproduce la sentencia enalzada con excepción de su fundamento duodécimo que se elimina y se tiene en su lugar presente:

Primero: Que el demandante funda el daño moral en la circunstancia específica de haber adquirido las especies como regalo para su hijo y su esposa que estaban de cumpleaños el día 28 de noviembre y 17 de diciembre respectivamente, hechos estos últimos que no acreditó.

Segundo: Que esta circunstancia resulta indispensable para apreciar la existencia o no del daño moral conforme a la sana crítica, por lo que procederá desestimar en este aspecto la demanda, por falta de prueba.

Por lo antes razonado y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287, se resuelve:

II.- Que, **se revoca** la sentencia de catorce de octubre de dos mil dieciséis, escrita de fojas 51 a 54, en aquella parte que acoge la demanda civil incoada por el denunciante **y se declara** que se rechaza la demanda civil en todas sus partes.

II.- Que **se confirma** en lo demás apelado.

Acordada con el voto en contra de la Ministro señora Mera en la parte confirmatoria, quien fue del parecer de revocar la referida sentencia teniendo presente lo siguiente:

1°.- Que en la especie debe tenerse presente que según lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 19.496, "Los Proveedores no podrán negar



injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas”.

2° Que a juicio de esta disidente, la decisión de negar por parte de la denunciada la entrega de los televisores en cuestión, se encuentra plenamente justificada, toda vez que, resulta evidente que existió un error en el precio del producto. De manera que, estima esta sentenciadora que la empresa denunciada no incurrió en la infracción denunciada.

3° Que a mayor abundamiento cabe señalar que los contratos deben celebrarse de buena fe, cuestión que importa entender que un televisor de las características de los que motivan esta denuncia, en ningún caso pueden tener como precio el valor ofrecido en la página correspondiente.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 222-2017 CIV.

MARIA CAROLINA UBERLINDA
CATEPILLAN LOBOS
Ministro
Fecha: 13/03/2017 11:48:24

DORA ELIZABETH MONDACA
ROSALES
Ministro
Fecha: 13/03/2017 11:48:25

LILIANA DEYANIRA MERA MUÑOZ
Ministro
Fecha: 13/03/2017 11:48:25



01201515815090

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de San Miguel integrada por los Ministros (as) Maria Carolina U. Catepillan L., Dora Mondaca R., Liliana Mera M. San miguel, trece de marzo de dos mil diecisiete.

En San miguel, a trece de marzo de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



01201515815090

Padre Hurtado, a viernes, catorce de octubre de dos mil dieciséis.-

VISTOS:

A.- La Denuncia Infraccional y Demanda Civil de fs. 1 y sgtes., interpuesta con fecha 02 de Junio de 2016, por **KENNY ARAVENA NÚÑEZ, de profesión Ingeniero, domiciliado en Camino Antiguo a Valparaíso Parcela 4-A poniente, comuna de Padre Hurtado,** quien deduce denuncia infraccional y demanda civil en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A., RUT. Nº 81.201.000-K,** representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administración, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, doña **Ana Contreras, Servicios al Cliente Paris, ambos domiciliados en Avenida Presidente Kennedy Nº 9001, comuna de Las Condes,** en atención a los siguientes hechos: Que compró 2 TV marca LG modelo 55LF5950, utilizando oferta especial informada en el sitio de la multitienda Paris en internet. La compra se realizó con éxito y se indicó fecha de despacho al momento de la compra y posteriormente la multitienda Paris le envió correo electrónico confirmando la compra y la fecha de despacho, entrega no cumplida. Que reclamó al fono compras 600 400 8000 de Almacenes Paris en 3 oportunidades sin respuesta positiva.

Posteriormente hizo reclamo al Sernac de ésta situación sin respuesta positiva de la empresa. SERNAC le indicó que hiciera denuncia en el tribunal y le facilitó formulario de querrela y demanda para que lo presentara en el Juzgado de Policía Local. Deduce en el mismo libelo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor CENCOSUD RETAIL S.A., por la suma total de \$ 959.980.- más reajustes, intereses y costas.

B.- Que, en el mismo libelo la parte querellante y demandante acompaña documentos los siguientes documentos:

- 1.- Órdenes de compra entregadas por Multitiendas Paris.
- 2.- Detalle de llamadas telefónicas realizadas al call center de Multitiendas Paris.
- 3.- Denuncia al Sernac con toda la información solicitada.
- 4.- Otros documentos de respaldo de la denuncia.

C.- Que la demanda de autos, fue debidamente emplazada conforme a certificación hecha por el receptor a fs. 21.

D.- Que, a fs. 29 y sgtes., rola incidente de excepción de incompetencia interpuesto por la parte querellada y demandada de CENCOSUD RETAIL S.A.

E.- Que, a fs. 31 y sgte., se rechaza, la excepción de incompetencia del tribunal opuesta a fs. 29 y sgtes., sin costas.

F.- Que, a fs. 33, rola acta de la audiencia de contestación y prueba, celebrada con fecha 24 de agosto de 2016, con la comparecencia de la parte demandante de KENNY ARAVENA NÚÑEZ, y de la parte demandada de CENCOSUD RETAIL S.A., representada por el abogado don Jorge Andrés Bell Mardones, en la que no se produce conciliación, se ratifican la querrela y demanda, y la parte demandada viene en contestar la misma por escrito, la que se tiene como parte integrante de la audiencia.

G.- Que en la misma audiencia, la parte querellante y demandante reiteró documentos acompañados en el segundo otrosí de su demanda deducida a fs. 1 y sgtes.

H.- Que, por su parte, la parte querellada y demandada acompañó con citación los documentos, consistentes en: tríptico de publicidad donde consta precio real respecto del producto Led LG 55LF5650, con un precio normal de \$559.990.- y un precio internet de \$299.990.-, considerando un descuento de \$260.000.-

I.- Que, a fs. 41 y sgtes., rola observaciones a la prueba, presentada por la parte denunciada y demandada civil.

J.- Que, a fs. 46 rola escrito presentado por la parte demandante.

K.- Que, a fs. 50 con fecha 26 de septiembre de 2016, se trajeron los autos para dictar fallo.

L.- Que, los Arts. 1º, 7º y sptes., 17º y sptes., de la Ley Nº 18.287, que establecen el procedimiento aplicable a las causas por contravenciones y las materias de orden civil que sean de competencia de los Juzgados de Policía Local;

M.- Que, el artículo 50 y sptes., de la Ley Nº 19.496, que establecen el procedimiento que da lugar la aplicación de esta ley que sean de competencia de los Juzgados de Policía Local;

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

I) En el aspecto infraccional.

Primero: Que en estos autos el hecho fundante de la querrela infraccional, consiste en que el día 04 de diciembre del año 2015, el querellante, don KENNY ARAVENA NUÑEZ, efectuó la compra de 2 Televisores marca LG modelo 55LF5950, a través el sitio web de la querellada, utilizando una oferta especial informada en el mencionado sitio web por ofertas especiales del día "SUPER VIERNES". Indica que ambas compras se concretaron, lo que se acreditaría con confirmaciones de compra enviadas por la propia querellada.

Segundo: Que, la circunstancia que la operación de compra de los 2 televisores por parte del querellante se habría concretado, quedó acreditada a fojas 7, 8, 9 y 10, con la copia de la orden de compra que remitió la propia querellada al señor Aravena Muñoz, asignándoles a las transacciones los número de órdenes 84997009 y 84997012. En dichas órdenes de compra se acredita que el valor de los televisores fue de \$69.990 y que el despacho a domicilio tenía un valor de \$3.990.- Asimismo, a fojas 18, se acreditó que doña Ana Contreras, dependiente de la querellada, reconoce en carta dirigida al SERNAC de fecha 08 de enero de 2016, un error en la publicación del precio de los televisores, razón por la cual no se habría procesado la compra en cuestión, pese a que según los documentos aportados al proceso ésta se habría materializado.

Tercero: En atención a lo expuesto anteriormente y a lo que obra en el proceso, es un hecho no controvertido en autos que el querellante aceptó la oferta publicitada por el querellado y efectuó una compra de 2 televisores marca LG modelo 55LF5950 a través del sitio web de la querellada a un valor de \$69.990, generándose las órdenes de compra Nº 84997009 y 84997012.

Cuarto: Asimismo es un hecho no controvertido que la querellada aduce un error en el valor publicitado y que a raíz de ello no procesó la venta y en consecuencia no entregó los televisores.

Quinto: Asimismo, se estima acreditado que la querellada comunicó que no aceptaba la compraventa de los televisores y en consecuencia las compras no fueron procesadas.

Sexto: También se encuentra debidamente acreditado que el medio de pago elegido por el querellante fue una tarjeta de la propia casa comercial querellada.

Séptimo: Que el artículo 13 de la Ley 19.496 dispone que "*los proveedores no podrán negar injustificadamente, la venta de bienes o la prestación de servicios, comprendidos en sus respectivos giros, en condiciones ofrecidas*". En el caso de marras, la oferta publicitada en el sitio web de CENCOSUD RETAIL S.A., fue efectivamente aceptada por el denunciante quien siguió todos los pasos ofrecidos por el querellado en su sitio web y en definitiva efectuó la compra de los 2 televisores por esa vía, por lo que posteriormente la vendedora no puede negarse a efectuar la venta, esto es, a "procesar la venta" como la propia querellada lo indicó.

Octavo: Que la norma antes mencionada de la ley 19.496 es una norma especial en cuanto a la formación del consentimiento y al contrato de compraventa. Que, en

consecuencia, este sentenciador entiende que por el hecho que un proveedor o vendedor oferte un producto a un precio determinado, y este es aceptado por el consumidor, generándose la respectiva orden de compra, se formó plenamente el consentimiento, debiendo el proveedor respetar los términos ofertados, siendo extemporáneo e improcedente cualquier cambio posterior.

Noveno: Como se indicó anteriormente, es un hecho no controvertido en la causa, que el querellado publicitó los televisores a un precio determinado en la página web y la sola circunstancia que el artículo 13 de la ley 19.496 prevé que la negativa a la venta de bienes o servicios en las condiciones ofertadas, cualquiera sea la forma, incluyendo aquellas realizadas mediante una página web, necesariamente y siguiendo un criterio que estamos en presencia de un estatuto especial, debe implicar una oferta legítima y jurídicamente obligaría para quien la ofrece. Siguiendo esa línea argumental, no es posible que mediante la existencia de normas modificatorias dadas por la propia denunciada, pueda ser modificada la oferta e incluso, como en el caso de marras, no procesar una venta que efectivamente se concretó, ya que en ese caso siempre la opción del comprador quedaría sujeta al mero arbitrio del vendedor, aun cuando ya se hubiere configurado el acuerdo de voluntad.

Décimo: En cuanto a la formación del consentimiento, atendida la naturaleza y objetivos de la Ley 19.496 y, además, del claro tenor de lo consignado en la parte final de su artículo décimo tercero, se configurará éste con cualquier acto de aceptación del comprador y es así como consta de los antecedentes que obran en la causa, donde el comprador no sólo realizó actos propios de la aceptación, sino que además, acompañó diversos documentos que dan cuenta que dicho consentimiento se completó, incluso al comunicar mediante un correo electrónico la vendedora su agradecimiento de la compra con la frase "gracias por su compra en Paris.cl"

Undécimo: Que, analizados los antecedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, este Tribunal concluye que, la denunciada, incurrió en infracción al artículo 13 de la Ley N° 19.496, al negarse a efectuar la venta en las condiciones ofertadas, por lo que se acogerá la querrela en su contra.

II) En el aspecto civil:

Duodécimo: Que, ha sido determinada la responsabilidad infraccional en los hechos denunciados en autos de CENCOSUD RETAIL S.A., razón por la cual se acogerá la demanda civil de autos y se ordenará la entrega de los 2 televisores que dan cuenta las ordenes de compras N° 84997009 y 84997012, u otros de equivalentes características y valor, en caso de no contar con stock, previo pago del precio ofertado y publicitado, esto es \$69.990, por cada televisor.

SE DECLARA:

UNO: QUE SE CONDENA A CENCOSUD RETAIL S.A., al pago de una multa de **10 Unidades Tributarias Mensuales**, según el monto de ésta a la fecha de pago, en su calidad de responsable de infracción a las normas contenidas en el artículo 13 de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.- Si, no pagare la multa impuesta dentro del quinto día ejecutoriado el fallo, sufrirá por vía de sustitución y apremio un día de reclusión nocturna, por cada quinto de Una Unidad Tributaria Mensual, despachándose la orden correspondiente.

DOS: QUE SE HACE LUGAR a la demanda civil deducida a fs. 1 y sgtes por don KENNY ARAVENA NUÑEZ, en contra de CENCOSUD RETAIL S.A., y se le condena a efectuar la venta y entrega de los 2 televisores solicitados en las órdenes de compra 84997009 y 84997012, u otros de equivalentes características y valor, en caso de no contar con

**JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PADRE HURTADO**

stock, previo pago, por parte del demandante, del precio publicitado por la vendedora, esto es \$69.990.- por cada televisor.

TRES: QUE, la parte de CENCOSUD RETAIL S.A., DEBERÁ PAGAR LAS COSTAS DE LA PRESENTE CAUSA.

NOTIFÍQUESE, ANÓTESE, REGÍSTRESE.- REMÍTASE COPIA DEL PRESENTE FALLO AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.-

Dictada por el Juez Titular, don FRANCISCO VILLARROEL FABA.-

Secretario Abogado

FVF/LCO/aho

