

Providencia, a dieciséis de mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 30 y siguientes, rectificadas a fojas 48, 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 **BUSCA LIBRE S.A.**, representada legalmente por Eduardo Stekel Schwarz, ignora profesión u oficio, domiciliados en José Joaquín Aguirre Luco 1303, Huechuraba, 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 70.

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

La parte de Busca Libre S.A., representada por Boris Karizal Kaldi contesta reconociendo la falta motivo de la denuncia, señala que una vez notificado de la denuncia se procedió a corregir e incluir el nombre del representante legal en el sitio web, en la parte de términos y condiciones. Agrega que de todos los puntos que inspecciona el Sernac la empresa siempre se ha preocupado de dar cumplimiento a la ley y de respetar al consumidor. Es por ello que se allana a la denuncia de autos y solicita aplicar el mínimo de las sanciones.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

- 1.- Que, a fojas 9 a 29, 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 la parte de Busca Libre S.A. reconoce su omisión, dice haber corregido su falta y se allana a la denuncia.
- 3.- Que, como medida para mejor resolver, el Tribunal ingresó a la página web de la denunciada e imprimió el acápite correspondiente a los términos y condiciones, verificando que efectivamente la empresa subsanó la infracción denunciada. (fojas 71 a 74)

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:

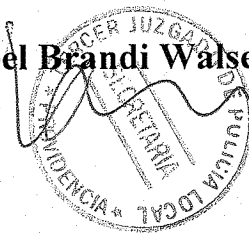
Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 30 y siguientes, y se condena a **BUSCA LIBRE S.A.**, ya individualizada, a pagar una multa de 3 U.T.M. (Tres Unidades Tributarias Mensuales) por infringir lo dispuesto en el artículo 3 letra b) en relación a los 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°37.256-1-2015

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

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



CERTIFICO: Que en contra de la sentencia definitiva dictada en autos no se han deducido recursos y han transcurrido todos los plazos que la ley concede para la interposición de los mismos, sin que se hayan hecho valer por las partes. Providencia, a 7 de diciembre de 2016

SECRETARIA TITULAR

