

07 DIC. 2017

REGION DE ATACAMA

Copiapó, ocho de septiembre de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

A fojas uno **EDUARDO MARIN CABRERA**, Director Regional de Atacama del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y actuando en su representación, ambos domiciliados en calle ATACAMA N° 898, de la comuna de COPIAPO, interpone denuncia infraccional en contra de **SODIMAC S.A.**, Rut N° 96.792.430-K, representada para estos efectos por don **JOSÉ VIDAL MEDEL**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Panamericana Sur N° 140, de la comuna de Copiapó, por infringir los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores. Fundamenta su denuncia en que el Servicio tomó conocimiento del reclamo efectuado por la consumidora doña **VALENTINA TORRES CUEVAS**, en el cual relata que con fecha 12/05/2017 realizó la compra de 2 mesas plegables, 2 baules, 4 banquetas party y 2 cajas móviles por la suma de **\$246.900.-**, efectuándose el cargo en su tarjeta de debito el mismo día de la compra. Agrega que con fecha 13 de mayo del presente, una vez realizada la compra y pagados los productos, la empresa procede a anular la compra, indicando a través de correo electrónico que "su orden ha sido anulada por un error de sistema", comprometiendo la devolución del cargo, lo que según señala la consumidora en su reclamo no ha efectuado, causándole perjuicio, ya que pagó con sus fondos, los que serían posteriormente reembolsados por **SERCOTEC**, lo que no fue posible toda vez que la empresa anuló la compra, pero igualmente cobró los productos. Señala que una vez efectuado el reclamo la empresa informa que lamenta la situación, que la venta no fue procesada y se realizaría la regularización de forma automática, informando a la clienta que el día 26/05/2017 el monto se encontraría disponible en su cuenta bancaria. Concluye que el proveedor ha infringido la Ley N° 19.496, por cuanto no procesó la compra por un error de sistema, lo que no obsta a que el contrato se perfeccionara, pues la consumidora pagó por los productos, debiendo además esperar 15 días para la restitución de sus dineros. Solicita se aplique el máximo de multa establecido en la Ley N° 19.496. Finalmente, designó como abogado patrocinante y le confirió poder a doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE**, de su mismo domicilio.

f. m. l. h. i. 1003

A fojas veinte consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba al cual asistió solo doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE** en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ratificando su denuncia, en rebeldía de la parte denunciada, rindiendo prueba documental consistente en los instrumentos acompañados en el libelo.

CONSIDERANDO

I. EN LO INFRACCIONAL.-

PRIMERO.- Que respecto de los hechos denunciados, la parte denunciante del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** rindió la documental consistente en: a) Formulario único de atención de público, caso N° R2017W1498664 de fecha 22/05/2017, efectuado por doña **VALENTINA TORRES CUEVAS**; b) Carta de respuesta de fecha 29/05/2017, emitida por la Subgerencia de Clientes, Sodimac S.A.; c) Impresión de correo electrónico de fecha 23/06/2017, emitido por alexmartinez@sodima.cl; d) Impresión de cartola de pagos y transferencias de la cuenta corriente N° 37918338, se ignora banco y fecha de emisión; e) Impresión de comprobante de compra de fecha 23/06/2017, emitido por SODIMAC; documentos no objetados por la parte contraria.

SEGUNDO.- Que la parte denunciada y demandada **SODIMAC S.A.** no compareció en autos pese a estar válidamente notificada, no contestó la denuncia, y no rindió prueba alguna en autos.

TERCERO.- Que de la apreciación que hace el Tribunal de los antecedentes de autos, especialmente de la Impresión de comprobante de compra de fecha 23/06/2017, emitido por SODIMAC de fojas 13, de la Impresión de cartola de pagos y transferencias de la cuenta corriente N° 37918338 de fojas 11 y 12, de la Impresión de correo electrónico de fecha 23/06/2017 de fojas 10, del formulario único de atención de público de fojas 8, y de la carta de respuesta de fecha 29/05/2017 de fojas 9, se desprende que con fecha 12/05/2017 la consumidora doña **VALENTINA TORRES CUEVAS** efectuó la compra de 2 mesas plegables, 2 baules, 4 banquetas party y 2 cajas móviles por la suma de **\$246.900.-**, en el portar del proveedor denunciado, siendo efectuado con esa fecha el cargo en su cuenta corriente, y que con fecha 23/06/2017 el proveedor remite comprobante de

f. *Antenato* /pre

compra, para luego el mismo día proceder a su anulación por un error de sistema, efectuando finalmente la devolución de la cantidad pagada con fecha 26/05/2017.

CUARTO.- Que el hecho de anular la compra de la consumidora por un error de sistema, pese a haber cobrado el precio de los productos adquirido y haber confirmado la compra, constituye una conducta negligente que ha causado menoscabo al consumidor, pues no es propia de una persona diligente (del latín *diligens*), esto de alguien cuidadoso, exacto, pronto, y ligero en el obrar, por lo que su conducta será calificada de negligente de acuerdo al artículo 23 de la Ley N° 19.496. En efecto, el mencionado error de sistema constituye un error o deficiencia administrativa del proveedor denunciado, imputable únicamente a éste, sin que sea admisible que el consumidor soporte dicha deficiencia, debiendo estar durante 15 días sin los dineros que pagó por los productos que compró, hecho que en si mismo causa menoscabo al consumidor imputable únicamente a la conducta negligente de la parte denunciada, ejemplo de esto es lo prescrito en el artículo 16 letra c) de la Ley N° 19.496, que prohíbe la inclusión de estipulaciones que pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables. En consecuencia, el proveedor denunciado será sancionado como se indicará en lo resolutivo.

Y apreciando los antecedentes de autos de acuerdo con los principios de sana crítica, y lo previsto en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496; y artículos 1, 9, 10, 11, 14, 16 y 17 de la Ley N° 18.287,

SE DECLARA:

I. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL: Se **CONDENA** a la denunciada **SODIMAC S.A.**, Rut N° 96.792.430-K, representada para estos efectos por don **JOSÉ VIDAL MEDEL**, ya individualizados en éste fallo, al pago de una multa única ascendente a **TRES** Unidades Tributarias Mensuales del mes en que se efectúe el pago por infringir el artículo 23 de la Ley N° 19.496. Si no pagare dentro del plazo de cinco días, sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio, **QUINCE NOCHES DE RECLUSIÓN** que se contarán desde que el infractor ingrese al Establecimiento Penal correspondiente. Con costas.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE, por carta certificada.

f. m. l. / 25

ARCHIVASE, en su oportunidad.

ROL N° 3858 / 2017.-

Sentencia dictada por don **Jean Pierre Bondi Ortiz de Zárate**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza don **Alamiro Andrés Alfaro Zepeda**, Secretario Abogado Titular.

