

Las Condes, cinco de Diciembre de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

Estos antecedentes, querella de fs. 13 y siguientes, de fecha 11 de Agosto de 2017, interpuesta por **ELIANA VERÓNICA DÍAZ VALENCIA**, ingeniero industrial, con domicilio en Avda. Apoquindo N°6445, departamento 706, de la comuna de Las Condes, en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A. (ABCDIN)**, representada legalmente por **FRANCISCO SAMANIEGO**, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Nueva de Lyon N° 72, piso 6, comuna de Providencia, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fs. 13 y siguientes, la actora relata los hechos fundantes de su acción y al respecto señala que, aprovechando una oferta, el día 14 de Febrero de 2017 realizó dos compras a través de la página web de la querellada, las que se efectuaron sin ningún tipo de problema en el proceso de facturación y cobro respectivo en su tarjeta, enviándosele a su correo ambos números de pedidos y boletas electrónicas. Agrega que no habiéndosele despachado los productos el día indicado y después de haber esperado unos días para ello, llamó en diversas oportunidades al call center de dicho proveedor, ocasiones en que le señalaron que atendido a que hubo un error en la publicación, sólo podían despacharle uno de los seis productos comprados, razón por la cual interpuso un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, sin obtener resultados positivos.

A fs. 23 y siguiente, Eliana Verónica Díaz Valencia, declara en audiencia indagatoria que, ambas compras las realizó desde su casa, adquiriendo en cada una de ellas tres freezers, cuyos precios estaban a \$2.490.- y \$2.990.-, en tanto, habiendo consultado en las páginas web de Falabella, París y Rypley, el valor de éstos era de \$100.000 para el más pequeño y \$170.000 para el más grande y al no llegarle dichos artículos el día programado, esto es el 20 de Febrero, se comunicó vía telefónica con la querellada, oportunidad en que le indicaron que al parecer había habido un error en el sistema, no contactándose más dicha empresa con ella, a raíz de lo cual interpuso un reclamo ante el SERNAC, recibiendo con fecha 13 de Marzo una carta en la que le



señalan que lamentan la situación y que se contactarían con ella para darle cumplimiento a su requerimiento, lo que a su entender confirmaría que en la referida promoción no había error, siendo además luego notificada telefónicamente que el día 20 de Mayo serían despachadas las compras a su domicilio, lo que nunca ocurrió. Añade que debido a lo anterior, llamó al call center de la querellada, oportunidad en que le indican que había habido un error con la anterior notificación y que no tenían ningún freezer para despacharle, en tanto, en llamado posterior, le manifiestan que sólo pueden despacharle uno, en circunstancias que como se dijo, había pagado 6 freezer, en dos boletas, cuyos totales eran de \$20.450 y \$13.960, respectivamente, dineros que ingresaron a ABCDIN y que no le han sido devueltos.

A fs. 31, con fecha 24 de Octubre de 2017, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del apoderado de la querellada y en rebeldía de la parte querellante, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce atendida la rebeldía indicada, luego de lo cual, la querellada contestó solicitando el rechazo de la acción incoada, con costas, señalando en síntesis, que no ha cometido infracción alguna a la normativa del consumidor y si bien reconoce hubo un error en la publicación al ofrecerse un producto de esas características a un precio vil e irrisorio, manifiesta que ello no puede ser objeto de aprovechamiento por parte del consumidor, y al respecto, primeramente, expresa que en una publicación sobre la materia, el profesor Hernán Corral manifiesta que puede hablarse de un error en la declaración del proveedor, que recae sobre un elemento esencial de la compraventa, como lo es el precio, error que no ha podido generar una razonable confianza en la contraparte de estar celebrando válidamente un contrato. Asimismo, refiere que, la doctrina civil, en forma unánime, señala que uno de los requisitos del precio en la compraventa es que éste sea real, lo que no ocurre con el precio simulado y el irrisorio, siendo éste último, aquel que por su excesiva e insólita desproporción con el valor de la cosa, hace manifiesto que no ha podido ser objeto de una declaración de voluntad seria por parte del vendedor, siendo irrisorio tanto el precio ínfimo como el estratosférico, en cuyos casos, no se aplica la lesión enorme, que se aplica ante un precio injusto, pero real y cierto, y que no tratándose de un precio real, la compraventa carece de un elemento esencial y no producirá efectos, siendo el contrato nulo de pleno derecho o nulo de nulidad absoluta, según la posición doctrinaria que se siga sobre estas formas de ineficacia del acto jurídico. Finalmente, refiere que la consumidora no compareció a ratificar sus acciones, ni rindió prueba al respecto.



En cuanto a la prueba, la parte querellada sólo rindió la documental que rola a fojas 25 y siguientes, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

1°) Que, en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que le correspondiere a la empresa DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A. (ABCDIN), en supuesta infracción a los artículos 12, 13, 28 y 35 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2°) Que la actora a fs. 13 y siguientes, sostiene en síntesis, que con fecha 14 de Febrero de 2017, aprovechando una oferta, realizó dos compras a la querellada a través de la página web de ésta última, adquiriendo en cada una de ellas 3 freezers (los que según declara a fs. 23 estaban a un precio de \$2.490.- y \$2.990.- , en tanto, en las páginas web de Falabella, París y Rypley, el valor de éstos, era de \$100.000 para el más pequeño y \$170.000 para el más grande), y, que aduciendo dicho proveedor un error en la publicación de los mismos, éstos no le han sido entregados, pese a haber realizado múltiples reclamos, agregando que dicho proveedor estuvo dispuesto a despacharle 1 de los referidos 6 freezers.

3°) Que la querellada, al contestar las acción deducida en su contra a fojas 31 y siguiente manifiesta que efectivamente hubo un error en el precio publicitado, siendo ofertados dichos productos a un precio vil e irrisorio, que no puede ser objeto de aprovechamiento por parte del consumidor y agrega que no tratándose de un precio real, la compraventa carece de un elemento esencial como es el precio, siendo el contrato nulo de pleno derecho o nulo de nulidad absoluta, según la posición doctrinaria que se siga sobre estas formas de ineficacia del acto jurídico.

4°) Que, a todas luces, resulta evidente el error en el precio publicado, y si bien el proveedor pudo prever esta anomalía, lo que no hizo oportunamente, el valor de venta de los freezer en cuestión, para cualquier consumidor, lego o no, resulta irrisorio, carente de lógica y por ende debió llamar la atención y surgir dudas en la consumidora querellante.

5°) Que, al respecto el artículo 3 letra b) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, prescribe que el consumidor tiene 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, imponiéndole al consumidor el deber de informarse responsablemente de ellos, deber que en este caso, el consumidor no hizo, simplemente quedándose y aprovechándose de una situación muy ventajosa y conveniente a



sus intereses, lo que queda de manifiesto de la lectura de su libelo pretensor y de su declaración indagatoria, al señalar que no le fue viable que le despacharan sólo 1 freezer, insistiendo en el despacho de los 6, en circunstancia que lo pagado por ella, un total de \$34.410, es menos de la mitad de valor del más pequeño de los freezer en las páginas web de Falabella, París y Ripley, que según ella misma declaró, estaban a un precio de \$100.000.-.

6°) Que, tanto la legislación como la jurisprudencia, dan cuenta que el precio debe ser serio, real y veraz, no simulado ni **irrisorio**.

7°) Que, en estas circunstancias la querellante, actuando con un mínimo de racionalidad y responsabilidad ante el bajo precio al público de los freezers, debió preocuparse y requerir del proveedor la confirmación de ese precio, lo que no hizo.

8°) Que, en este orden de ideas es posible acudir al principio general que inspira todo el ordenamiento jurídico, que rige la conducta de las partes y la contratación, es decir, la **buena fe**, definida en el Diccionario de la Real Academia Española, como: "Rectitud, honradez. Convicción en que se haya una persona de que hace o posee alguna cosa con derecho legítimo", en otras palabras, es el modo sincero y razonable con que se procede, consiste en una actitud buena que supone creencia, confianza, corrección, lealtad, honestidad, moralidad y respeto a la Ley, al orden y a las buenas costumbres. Jurídicamente se traduce en un deber de conducta que no solo alcanza en este caso al proveedor, sino también al consumidor, es tanto así que en nuestro ordenamiento jurídico, el artículo 1546 del Código Civil, en lo que dice relación con las obligaciones contractuales prescribe: "Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no solo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella",

9°) Que, con la evolución tecnológica, los negocios se han simplificado, se facilitan los procesos de información y la toma de decisiones, operándose en tiempo real y de forma deslocalizada lo que implica una revalorización de la confianza y la buena fe. En materia contractual la buena fe conlleva un criterio de reciprocidad que debe ser observado mutuamente entre las relaciones de los sujetos, debiendo los intervinientes conducirse en todas las etapas (formación, ejecución y cumplimiento) con diligencia y consideración de protección de interés mutuo, lo que permite a las partes confiar que según la buena fe su contraparte actúe de la misma forma.



10°) Que, aún cuando el artículo 12 de la Ley N° 19.496 señala que todo proveedor de bienes y servicios está obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio y a su vez el artículo 18 de la citada Ley, expresa que es constitutivo de infracción el cobro de un precio superior al exhibido, en estos autos es notable la discordancia entre el precio publicado y el precio real del producto en el mercado, siendo un error manifiesto de transcripción el de autos, no advirtiéndose una conducta de mala fe por parte del proveedor, todo lo contrario, constituye un abuso del derecho por parte de la consumidora que no puede ni debe ser amparado, más aún cuando se encuentra acreditado que el proveedor le ofreció despacharle uno de los seis referidos freezer.

11°) Que, en el caso de autos no se ha demostrado que la denunciada haya procedido de mala fe en avisar o publicitar los productos a los precios ya indicados, cuya venta no fue aceptada en definitiva, y que conforme al artículo 1698 del Código Civil, incumbía a la actora probar.

12°) Que, al respecto, según consta a fs. 31 y siguiente, la actora no asistió al comparendo de conciliación, contestación y prueba, con el fin de ratificar la querrela deducida en estos autos, por lo que no aportó pruebas tendientes a acreditar los hechos fundantes de su acción.

13°) Que si bien se encuentran aparejados materialmente a los autos una serie de documentos presentados por la parte querellante conjuntamente con su libelo pretensor, lo cierto es que apreciados éstos antecedentes, conforme a las normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287, no son concluyentes para alterar lo signado en los considerandos precedentes.

14°) Que, aún cuando la Ley N° 19.496, fundamentalmente pretendió dotar a los consumidores de una herramienta eficaz de protección frente a los posibles abusos de los proveedores, en el caso de autos, el denunciante pretende a juicio de este Tribunal, beneficiarse de un error manifiesto, con un evidente abuso del derecho, que no es posible amparar.

15°) Que, conforme a lo precedentemente razonado, no se advierte que el proveedor haya incurrido en infracción a la normativa tuteladora de los derechos de los consumidores, razón por la que la querrela de fojas 13 y siguientes deberá desestimarse.

Por estas consideraciones **Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N°



19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se rechaza la querrela infraccional interpuesta a fs. 13 y siguientes, por lo consignado en los considerandos 4° y siguientes.
- Que cada parte pagará sus costas.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

**Causa Rol N° 15.711-8-2017**

**RESOLVIÓ MARÍA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.**

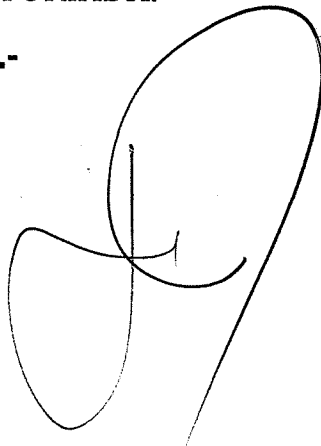
**AUTORIZA JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. SECRETARIO TITULAR.**



**Las Condes, 19 de Diciembre de 2017.-**

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA ESCRITA DE FOJAS 34 A 39 DE  
AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

**Causa rol N° 15.711 -8- 2017.-**

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long tail, positioned to the right of the main text.