

de no tener y otra / 97

Alonso
emmanuel
TRIBUNAL JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA
COPILAPO

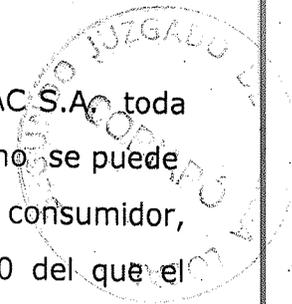
Copiapó, nueve de Febrero de dos mil diecisiete.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 19 rola denuncia infraccional presentada por don **EDUARDO MARIN CABRERA**, Director Regional de Atacama del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, en contra de la empresa "**SODIMAC S.A.**", Rol Único Tributario N° 96.792.430- K representada por don **JOSE VIDAL MEDEL**, ambos con domicilio en Copiapó, Avda. Panamericana Sur N° 140, por haber vulnerado los artículos 3 letra e); 12 y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, solicitando se condene a la denunciada al máximo de la multa establecida en la referida Ley por cada una de las infracciones presuntamente cometidas. Argumenta el denunciante que el Servicio tomó conocimiento de los hechos sobre los cuales versa la denuncia a partir de un reclamo efectuado por el consumidor **CRISTIAN ALBERTO ALVAREZ VEGA**, Cedula de identidad N° 15.031.164-0 con fecha 19 de julio de 2016 quien manifestó que el día 30 de mayo de 2016 adquirió vía internet un televisor en Sodimac.Cl el que correspondía a un Led LG 55 Ultra HD Smart TV, Modelo 55 UH 6500 que según ficha técnica de especificaciones que aparecen publicadas en la página web el día de la compra presentaba las siguientes características: Entrada auxiliar de 3.5 mm; Smart TV; 55" tamaño pantalla; Modelo 55 UH 6500; Sintonizador Digital; Conexión Wifi; Potencia de parlantes 20 W; 1 entrada RCA; Ancho 124 cm; color gris; peso 16.8 Kg; Tipo Led; 2 entradas USB; Resolución 4 K Ultra Hd; Procesador Quad Core; 3 entradas HDMI; control remoto; profundidad con base 2.16 cm.; profundidad sin base 0.609 cm.; alto con base 77,6 cm.; alto sin base 72,1 cm.; entrada Ethernet. Que el consumidor envió un correo el día 4 de junio de 2016 a contactosodimac@sodimac.cl informando que en su ausencia y en un día no programado enviaron a su hogar un televisor de diferentes características al comprado y anunciado en la página www.sodimac.cl, indicando además el consumidor las diferencias entre el televisor adquirido por él y el recepcionado. Que el consumidor se comunicó en reiteradas oportunidades con personal de la tienda dirigiéndose a ella en múltiples oportunidades a objeto que resolvieran el problema y le hicieran entrega del producto que efectivamente compró, situación que no aconteció. Que el 19 de julio de 2016 el consumidor presentó reclamo ante el Servicio explicando que le entregaron otro modelo de TV y que de respuesta la empresa le señalaron, que él no había adquirido el modelo sino ciertas características. Que se dirigió a la tienda en varias oportunidades entrevistándose con el jefe de atención al cliente y también con el subgerente, donde le informaron que le entregarían el TV LED que correspondía, sin embargo después le manifestaron que recepcionaron el

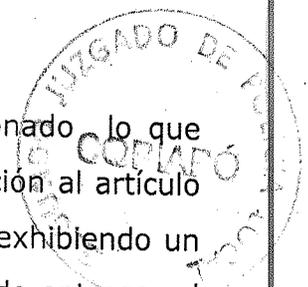


mismo modelo que la habían entregado y que no podían brindarle solución. Posteriormente reconocieron el error ofreciéndole dejar sin efecto la compra o entregarle la suma de \$60.000, sin que ninguna de las soluciones haya sido satisfactoria para el consumidor. Que en el proceso de mediación al responder Sodimac el requerimiento efectuado ante el Sernac manifestó lo que se consignó textualmente: *"El producto adquirido por el Sr. Álvarez código 3045943, de acuerdo a la boleta N° 384666819 corresponde a lo efectivamente despachado al cliente. Por otra parte en nuestro sitio web www.sodimac.cl en la ficha técnica del producto se especifica claramente las características del televisor. Además al momento de ingresar el producto al carro de compras, se reitera el modelo adquirido y al desplegarse el resumen el cliente acepta la venta y finaliza el proceso de compra sin inconvenientes. Por último informamos, que la oferta del producto código 3045943 LED 4K 55" H66150, se trató de una oferta con un descuento importante respecto al valor real del producto. Por lo anteriormente expuesto no es posible atender la solicitud del Sr. Álvarez ya que no está disponible el modelo al que hace mención el cliente. De otra parte las especificaciones y características técnicas del producto fueron informadas al cliente en nuestro sitio web."* Señala el Sernac que es evidente que lo promocionado por el proveedor correspondía al LED LG 55" 4K UKTRA SMART TV LG que según las especificaciones técnicas de la ficha se trataba de un modelo 55UH6500, cuyo valor de mercado es efectivamente el informado en la página de la promoción, es decir cercano a los \$799.000. Que es evidente que al consumidor se le hizo entrega de un producto de características inferiores al que cotizó y compró por la página Web de Sodimac S.A. el que tiene un valor aproximado de \$469.990 según informa la misma página de la denunciada en una oferta del modelo LED 4K 55" H6150. Que, conforme los antecedentes aportados por el consumidor se desprende que la empresa no dio cumplimiento a lo pactado con él, toda vez que él cotizó y compró un modelo distinto al que recibió, que por otra parte la empresa señala en su respuesta: *"En nuestro sitio web www.sodimac.cl en la ficha técnica del producto se especifica claramente las características del televisor"* que como se desprende de los antecedentes acompañados a la causa las características de la oferta cotizada por el consumidor corresponde al modelo 4K 55" H6500 y no al 4K 55" H6150 que posee características inferiores al promocionado. Que además en la propia respuesta efectuada por el proveedor éste señala: *"Por último informamos que la oferta del producto código 3045943 KLES 4K 55" H6150, se trató de una oferta con un descuento importante respecto al valor real del producto."*

desprendiéndose la inconsistencia de los argumentos de SODIMAC S.A. toda vez que al indicar que se trataba de un descuento importante no se puede estar hablando del modelo que se le entregó en definitiva al consumidor, toda vez que éste tiene un valor muy inferior a los \$799.990 del que el proveedor señala como precio original. Agrega el denunciante que es un derecho fundamental de los consumidores el derecho a obtener una información veraz y oportuna. Que en el caso sub lite la empresa ha intentado sostener que el error fue del consumidor al comprar el producto, pero resulta que en la ficha técnica de la oferta publicada en la página de la empresa se evidencia que es la empresa quien informa el valor original, el valor de oferta y las características del producto que el consumidor cotizó y adquirió, el que difiere del producto recibido por don Cristian Álvarez. Finaliza señalando que los hechos narrados constituyen infracción a los derechos de los consumidores y deben ser sancionados. Al referirse a las infracciones cometidas el denunciante señala, que el artículo 3 letra b establece que el derecho a la información presupone una obligación precontractual legal del proveedor de dar a conocer todas las características del bien, producto o servicio que constituyen el objeto del contrato que se pretende celebrar. Que esta obligación está relacionada con la desigualdad de información de las partes en una relación de consumo. Que es SODIMAC S.A. quien conoce el bien que está promocionando y sus características y el consumidor solo tiene acceso a esta información a través de lo que la empresa le señale. Si como en la especie ocurrió la información es incorrecta o induce a error al consumidor es evidente que existe infracción a este derecho. Agrega que respecto de las contrataciones electrónicas, no cabe duda que la información necesaria para los usuarios consiste en darles a estos seguridad, garantía que necesitan para contrarrestar la distancia y la ausencia de las partes en la relación de consumo que está teniendo lugar en internet, que evidentemente mayor aún debe ser el cuidado que el proveedor preste al imperativo de la norma respecto de la información, el momento y la veracidad de ella en este tipo de compras, porque el consumidor no se encuentra en condiciones de conocer el producto más allá de lo que el proveedor exhibe en su página web, por lo tanto el consumidor confía en que el producto exhibido y cotizado es el que en definitiva está comprando y es el que llegará a su hogar. Que en cuanto a la infracción al artículo 12 el denunciante señala que en virtud de la norma indicada SODIMAC S.A. está obligada a respetar los términos, condiciones, y modalidades conforme a la cual se ofreció al consumidor la venta del producto, en este caso la venta de un televisor LED el que aparece anunciado en la página web del proveedor y que no fue entregado al consumidor. Que el consumidor adquirió un producto con ciertas características y la empresa



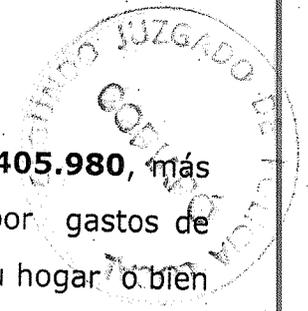
48 0000/1000



entregó un producto de características inferiores al promocionado lo que constituye una clara infracción a la norma. Respecto a la infracción al artículo 23, ella resulta manifiestamente infringida pues el proveedor exhibiendo un actuar negligente no cumplió con su deber de profesionalidad de entregar al consumidor el televisor LED que se encontraba informado en internet como oferta. Que el hecho que el televisor indicado por el consumidor como el cotizado y comprado ya no se encuentre disponible en nada altera la obligación del consumidor con la oferta, más aún cuando el consumidor compró con la creencia de adquirir el producto que se ofertaba y no otro. Que resulta responsable la empresa de exhibir un TV con ciertas características y no dar cumplimiento a lo ofertado incurriendo así en un actuar culpable y en razón del cual debe resultar responsable. Por el primer otrosí, el denunciante acompaña documentos consistentes en: **a.-** copia del reclamo efectuado ante el Sernac; **b.-** Copia simple de la respuesta entregada por Sodimac S.A.; **c.-** Copia de impresión de la pagina web de Sodimac que da cuenta de las características y precio del producto LED 55" 4K Ultra HD Smart TV LG Modelo 55UH 6500; **d.-** Copias simples (3) de correos electrónicos enviados por el consumidor a Sodimac; **e.-** Copia de impresión de pagina web de Sodimac.cl que da cuenta del valor y características del TV 55" 4K Ultra HD Smart TV LG Modelo 55UH6150 y, **f.-** Copia de la resolución afecta de fecha 17 de noviembre de 2015 en que consta el nombramiento del denunciante como Director Regional del Sernac. Por el segundo Otrosí solicita se le tenga por parte en la causa para todos los efectos legales; Por el tercer Otrosí designa abogado patrocinante y confiere poder a doña **DAISY VALERIA SEPÚLVEDA BAHAMONDE** y por el cuarto otrosí solicita designación de receptor ad-hoc.

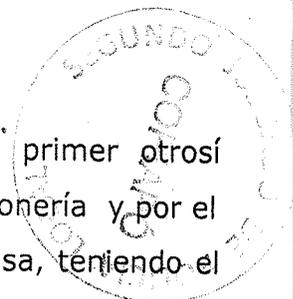
2) A fojas 28 se dicta una resolución mediante la cual se acoge la denuncia a tramitación, notificándosele ésta a la apoderada del denunciante mediante carta certificada conforme consta de la copia agregada a fojas 29. **3)** A fojas 43 el consumidor **CRISTIAN ALBERTO ALVAREZ VEGA**, efectúa una presentación, en lo principal, fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la denuncia efectuada por el Sernac, los cuales reproduce, se hace parte en ella. Por el primer Otrosí fundado siempre en los mismos argumentos de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional presenta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SODIMAC S.A.** representado por don **JOSE VIDAL MEDEL**, solicitando que sea condenada a pagarle a titulo de daño directo la suma de **\$400.000** por la diferencia económica entre el TV ofertado y comprado y aquel que le fue entregado acorde al valor comercial que tendría el TV 55UH6500 y el publicado por SODIMAC S.A. como precio normal al momento de la compra más

Dr. Wilson una / 11/01



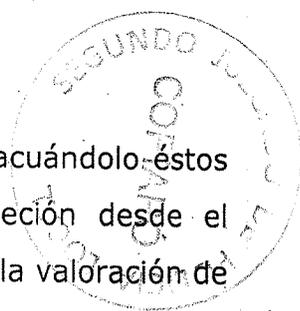
\$455.980 correspondiente al valor pagado ascendente a **\$405.980**, más **\$30.000** por concepto de gastos de traslado y **\$25.000** por gastos de notificación con el correspondiente retiro de la especie desde su hogar o bien se le cambie el producto por el modelo realmente adquirido, esto es, el TV modelo **LG 55UH 6500**. A título de daño moral demanda la suma de **\$400.000** configurado por la publicidad engañosa de que fue objeto la cual creó en él y en su familia la expectativa e ilusión de adquirir el producto que deseaban el cual se encontraba disponible y a un precio asequible, por verse subestimado como persona al informársele que solo había adquirido las características del producto, subestimando su inteligencia, por las molestias y pérdidas de tiempo en que incurrió creándose nuevas expectativas tras efectuar el reclamo al Sernac para recibir como respuesta que llegó el mismo modelo de TV, es decir aquel de inferiores características y por todo lo que significa tener un producto embalado durante cinco meses sin utilizarlo por no tener las características del que pretendió adquirir, tales como control magic, y no poder disfrutar lo que pensaron como grupo familiar que sería agradable. Por el segundo otrosí señala que se valdrá de todos los medios de prueba que establece la ley para acreditar la efectividad de los hechos. Por el tercer otrosí señala que comparecerá personalmente conforme lo autoriza el artículo 50 letra C y por el cuarto otrosí solicita designación de receptor ad-hoc, resolviéndose las peticiones contenidas en la presentación del consumidor a fojas 51. **4)** A fojas 53 la Sra. Secretaria del Tribunal certifica que no se llevó a efecto la audiencia decretada por no estar notificada la querrela infraccional ni la demanda civil. **5)** A fojas 54 la parte del Sernac solicita nuevo día y hora para la audiencia petición que es acogida a fojas 55; **6)** A fojas 58 consta atestado receptorial dando cuenta de haberse notificado las acciones deducidas al representante legal de **SODIMAC S.A.** **7)** A fojas 67 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia de la denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado por su abogada y apoderada doña **DEISY SEPULVEDA BAHAMONDE**, del denunciante y demandante civil don **CRISTIAN ALBERTO ALVAREZ VEGA** y del mandatario judicial de la denunciada y demandada civil **SODIMAC S.A.** el abogado don **ALVARO ESPINOZA CASTILLO**, ratificando los primeros las acciones deducidas mientras que el apoderado de la denunciada y demandada civil presenta minuta escrita de contestación la que se agrega a la causa de fojas 59 en adelante, en lo principal de ella efectúa los descargos a la denuncia señalando que ésta debe rechazarse por no haber incurrido su representada en las infracciones a la ley 19.496 que se le imputan y al contestar la demanda civil igualmente solicita su rechazo atendida su improcedencia desde el momento que no existirían infracciones a la ley del

D. a. y. m. v. 2017/1444



consumidor en que haya incurrido su representada. Por el primer otrosí acompaña documentos; por el segundo otrosí acredita personería y por el tercer otrosí hace presente que asume el patrocinio de la causa, teniendo el tribunal la minuta como parte integrante de la audiencia y resolviendo derechamente su contenido, a lo principal tiene por efectuados los descargos y por contestada la demanda civil, al primer otrosí tiene por acompañados los documentos solicitando que se ratifiquen en la oportunidad procesal correspondiente, mientras que en lo referente al segundo y tercer otrosí lo tiene presente. No se produce conciliación, recibíendose la causa a prueba fijándose los puntos pertinentes, sustanciales y controvertidos. El SERNAC ratifica los documentos acompañados por el primer otrosí de su presentación agregados de fojas 1 a fojas 16, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación, salvo aquellos que emanan de la contraparte los que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. El consumidor acompaña en parte de prueba los documentos agregados de fojas 30 a fojas 31 consistentes en impresiones al momento de la compra del producto adquirido y sus características; de fojas 33 a 38 adjunta una seguidilla de correos con la denunciada y demandada relativos a los hechos que se ventilan en el proceso; de fojas 39 a fojas 40 respuesta entregada al actor por la marca LG con fecha 8 de junio de 2016 a la pregunta efectuada por el actor con fecha 6 de junio de 2016. A fojas 41 tabla comparativa elaborada por el actor entre el producto adquirido y aquel que le fue despachado; A fojas 42 Boleta electrónica de Sodimac S.A que contiene datos del producto presuntamente adquirido por el consumidor y que era el que se encontraba en oferta, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación salvo los que emanan de la contraparte que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. La parte denunciada y demandada solicita se tenga por acompañada la boleta de ventas y servicios agregada a fojas 42; Tanto el denunciante SERNAC como el consumidor solicitan la exhibición de un video donde aparece la página de la compra en el momento mismo en que se adquirió el producto, fijando el tribunal fecha para la diligencia. **8)** A fojas 71 el apoderado de la denunciada y demandada efectúa una presentación, en lo principal de ella objeta los documentos rolantes a fojas 4 y siguientes, a fojas 30 y 32, a fojas 33 y 38, a fojas 39 y 40 consistentes en capturas de pantallas realizadas por el consumidor, confirmando el tribunal traslado de la objeción a la contraparte mediante resolución dictada a fojas 75. **9)** A fojas 79 el apoderado de la denunciada delega el poder que conduce en el abogado RODRIGO OLMOS PEREA, teniéndolo el tribunal presente mediante resolución dictada a fojas 80. **10)** A fojas 82 se lleva a efecto la audiencia de exhibición

Dr. C. M. V. M. A. / 11/14



SERNAC como al actor don **CRISTIAN ALVAREZ VEGA**, evacuándolo éstos a fojas 84 y 87 peticionando ambos el rechazo de la objeción desde el momento que en los procesos a que da origen la ley 19.496 la valoración de la prueba se realiza conforme a las normas de la sana crítica resultando por ende improcedente la objeción documental, debiendo el juez valorarla con apego únicamente a la lógica, las máximas de experiencia y los conocimientos científicamente afianzados

TERCERO: Que, para resolver la incidencia es menester tener presente que el artículo 14 de la ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local señala, que en este tipo de juicios, los hechos y los medios de prueba - entre los cuales se encuentran los documentos- son apreciados por el Juez de acuerdo a las normas de la sana crítica. De ello se concluye que no son aplicables a este procedimiento las normas de objeciones propias de un sistema de prueba legal tasada.

CUARTO: Que, aun cuando se estimare que son aplicables las normas reguladoras de la prueba a los procesos seguidos ante los Juzgados de Policía Local, sucede que para que prospere la objeción la parte denunciada debió indicar los hechos y elementos que constituyen en las capturas de pantalla la causal de falsedad alegada, lo que a juicio de este tribunal no ha ocurrido, tampoco respecto de los documentos consistentes en correos electrónicos ya que los argumentos alegados como causal de la objeción dicen más bien relación con la apreciación de la prueba, facultad privativa del juzgador, motivo por el cual se rechazará la incidencia tal como se expondrá en lo resolutivo de la sentencia.

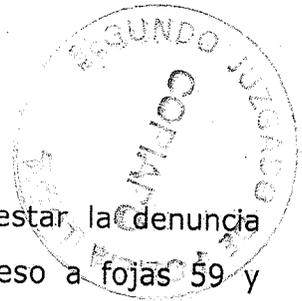
II.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL

QUINTO: Que, en lo principal del libelo de fojas 19 don **EDUARDO MARIN CABRERA** actuando en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** presenta denuncia infraccional en contra de **SODIMAC S.A.** representada por **JOSE VIDAL MEDEL** por haber incurrido la denunciada en actuaciones que constituirían infracciones a los artículos 3 letra b); 12 y 23 de la ley 19.496. Funda su pretensión en las razones de hecho y de derecho referidas en lo expositivo de esta sentencia y que se tienen por reproducidas para todos los efectos legales.

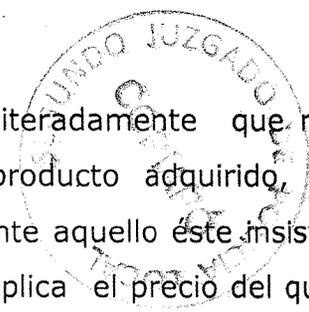
SEXTO: Que, a fojas 43 y siguientes el consumidor **CRISTIAN ALBERTO ALVAREZ VEGA** se hace parte en la denuncia infraccional deducida por el

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

SEPTIMO: Que, el apoderado de la denunciada al contestar la denuncia infraccional en lo principal de la minuta agregada al proceso a fojas 59 y siguientes niega los hechos en que ella se funda. Expresa que el denunciante y actor señalan que este ultimo efectuó en el sitio web de la empresa con fecha 30 de mayo de 2016 a las 01:27 horas la compra de un televisor Led 4 K 55 H6150 UHD SMART TV en la suma de \$399.990 recibiendo horas después la boleta de ventas y servicios por la compra realizada en la cual se consignan los datos del producto adquirido. Que sin embargo tanto la denuncia como la demanda se fundan en una presunta disconformidad entre la compra realizada por el actor y el producto consignado en la boleta y que le fuera en definitiva despachado. Que conforme a los antecedentes acompañados el actor se habría demorado 24 horas en notar la disconformidad entre el producto que aparece en la boleta y aquel que presuntamente adquirió, ya que hizo presente tal circunstancia el día 31 de mayo a las 01:30 horas mediante un correo electrónico adjuntando como soporte del reclamo capturas de pantalla sin indicación de la URI de la cual fueron extraídas, informándosele el mismo día que su solicitud sería tramitada como reclamo bajo el N° 4939414. Que el 4 de junio el actor informó haber recibido el televisor en su domicilio siendo éste distinto al que presuntamente había comprado pidiendo el retiro del producto y la entrega del que en su concepto había comprado, insistiendo posteriormente el día 6 de junio en su reclamo. Que telefónicamente se le hizo presente que el producto comprado el día y hora por él indicado corresponde al despachado a su domicilio. Que el actor en sus correos describe la ruta que llevaría a conocer la oferta en los términos que asevera por medio del buscador "Bing.com" la cual solo permite tener acceso a su reclamo, de donde se desprende que el único soporte de disconformidad en que se fundan las acciones son los pantallazos que acompaña y las presuntas conversaciones telefónicas. Señala el apoderado de la denunciada que las imágenes que aparecen en la ruta descrita no son producto de un direccionamiento a la URL de la web de su representada el día 30 de mayo de 2016 fecha de la compra, sino es solo la imagen que el actor acompañó y utilizó para realizar el reclamo en la web a la que remite el buscador Bing.com. Que se le informó tanto al reclamante como al Sernac que el producto adquirido es el que aparece en la boleta de ventas y servicios, que en el sitio web de la empresa están las características del producto claramente identificadas, que además al ingresar el producto al carro de compras se reitera el modelo adquirido y al desplegarse el resumen el cliente acepta la venta y finaliza entonces el proceso de compra



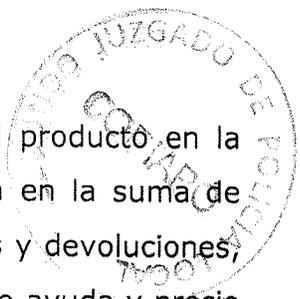
D. U. G. M. V. M. 12/10



sin inconveniente. Que se le ha señalado al actor reiteradamente que no existió la disconformidad que argumenta entre el producto adquirido, el despachado y la boleta de ventas y servicios, no obstante aquello éste insiste en obtener un televisor cuyo costo prácticamente duplica el precio del que adquirió, teniendo como único sustento para la denuncia, capturas de pantalla cuya integridad y autenticidad es imposible de comprobar dado que no cuentan con fecha y tampoco están certificadas para otorgarles valor probatorio. Termina negando los hechos denunciados, expresa al efecto que su representado ha actuado con diligencia, por ende no ha incumplido las obligaciones establecidas en el artículo 23 de la ley 19.496 no existiendo ningún antecedente probatorio que permita configurar el descuido en grado de negligencia a que se refiere el artículo 23 y que se imputa a su representado. En cuanto a la presunta infracción al artículo 3 letra b, señala que no se ha infringido el deber de información respecto del actor ya que la información que él consigna no corresponde a lo informado por su representada y en cuanto al artículo 12 dice que de la boleta de ventas y servicios acompañada consta que existe conformidad entre el producto comprado y el despachado, razón por la cual solicita que la acción infraccional sea desestimada.

OCTAVO: Que, para los efectos de acreditar su pretensión el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** acompañó los documentos que se agregaron a la causa de fojas 1 a fojas 18 consistentes en: **1.-** A fojas 1 copia del formulario de atención al público N° R2016W974055 de fecha 19 de julio de 2016 en el cual don **CRISTIAN ALBERTO ALVAREZ VEGA** narra los mismos hechos a que se refiere la denuncia; **2.-** A fojas 2 y 3 carta respuesta enviada por la Subgerencia de Clientes de Sodimac S.A. al Sernac en el cual se indica que el producto adquirido por el Sr. ALVAREZ, Código 304593 de acuerdo a la boleta N° 384666819 corresponde al producto despachado al cliente, que por otra parte en la página web de la empresa, en la ficha técnica del producto se especifican claramente las características del televisor, que además al momento de ingresar el producto al carro de compras se reitera el modelo adquirido, y al desplegarse el resumen, el cliente acepta la venta, finalizando de esta manera el proceso de compra sin inconvenientes. Agrega que la oferta del producto código 3045943 Led 4 K 55" H 6150 que es el que el cliente compró se trató de un producto con un descuento importante respecto de su valor real, que por lo mismo no es posible acceder al reclamo efectuado por el reclamante, ya que las características y especificaciones del producto adquirido fueron debidamente informadas en el sitio web; **3.-** A fojas 4 y siguientes copia simple de impresión de la página web de Sodimac.Cl del Televisor Led 55" Ultra HD Smart TV LG que da cuenta de las características

Dr. Carlos Ramírez

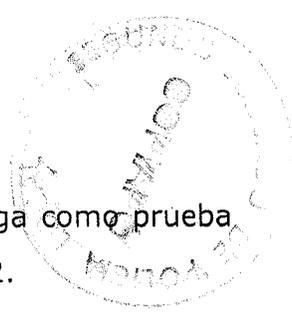


del producto en el cual se señala que el precio normal del producto en la tienda de Copiapó es de \$799.990 encontrándose en oferta en la suma de \$399.990. Se señala en el documento el sistema de cambios y devoluciones, el servicio técnico y las políticas de despacho así como el fono ayuda y precio del producto: **4.-** A fojas 8 copia del correo electrónico de fecha 6 de julio de 2016 remitido por el consumidor a Sodimac enviando el código del producto petitionado; **5.-** De fojas 9 a fojas 10 copia de correo electrónico de fecha 6 de junio de 2016 enviado por el consumidor a Sodimac en donde reitera haber adquirido un televisor 55UH6500 despachándosele el modelo 55UH6150 de funciones y especificaciones menores, agregando que se contactó con contactos@sodimac donde le explicaron que él adquirió por las características expuestas en la ficha técnica y no por el modelo, explicación que considera ridícula ya que las especificaciones corresponden en un 100% al modelo 55UH 6500 y no al otro de menores características que fue el que se despachó. Agrega los pasos a seguir para encontrar la ficha técnica del producto y adjunta imágenes consistentes en 6 archivos adjuntos; **6.-** A fojas 11 correo electrónico de fecha 4 de junio de 2016 enviado por el consumidor a Sodimac, señalando que en su ausencia y en un día no programado enviaron a su hogar un TV que no corresponde al adquirido, siendo sus características muy inferiores al comprado las que detalla, solicitando le cambien el producto por el que compró el cual tiene mayores atributos. **7.-** De fojas 12 a fojas 16 copia de la impresión de la pagina web de Sodimac que da cuenta de las características del producto que fue despachado así como de su precio siendo el normal \$469.990 y en oferta \$459.990.

NOVENO: Que, el actor **ALVAREZ VEGA** con el objeto de acreditar su pretensión acompañó en la audiencia los documentos agregados de fojas 30 a fojas 42, consistentes en: **1.-** De fojas 30 a fojas 32 impresión al momento de la compra del producto adquirido, un Televisor Led LG 55" Ultra HD Smart TV, sus características o atributos, modelo **55 UH 6500** con entrada auxiliar de 3.5 mm; Smart TV; de 55" con sintonizador digital, conexión a WiFi, parlantes con potencia de 20 W; 1 entrada RCA; 124 cm de ancho; color gris; 16,8 kilos de peso; dos entradas USB; Resolución 4K ultra HD; Procesador Quad Core; 3 entradas HDMI; control remoto incluido; profundidad 2,16 / 0,609 cm; garantía de un año; entrada ethernet; precio normal \$799.990 y precio oferta por el cual se adquirió \$399.990; **2.-** A fojas 33 correo electrónico remitido por el actor a contactos.sodimac@sodimac.cl señalando que el día 30 de mayo a las 01:27 horas adquirió en la página web de Sodimac un TV Led LG UH6500 y al recepcionar la boleta electrónica en ésta aparece un producto distinto y de menores características que el promocionado y

adquirido, esto es, un TV LG 55UH6150. Adjunta al correo impresión de la página PDF en que promocionan el producto y su ficha técnica que consigna sus características donde expresamente se señala que se trata del modelo **55 UH 6500**; **3.-** A fojas 34 respuesta enviada por Sodimac al cliente con fecha 31 de mayo señalándole que el caso ingresó bajo el N° 4939414 y que se le contestará en un plazo máximo de 72 horas. **4.-** A fojas 35 correo electrónico de fecha 4 de junio de 2016 remitido por el cliente a contactosodimac@sodimac.cl informando haber recibido en su domicilio en un día no programado un producto consistente en un TV que no es aquel que él adquirió que fue el modelo promocionado LG 55UH6500 ya que el que le mandaron corresponde a un LG 55UH 6150 que tiene características distintas al comprado, ya que no cuenta con los dos puertos USB especificados en la ficha técnica; no cuenta con los 124 cm. de ancho especificados en la ficha técnica; no pesa las 176,8 kilos especificados en la ficha técnica; no tiene un alto de base de 77,6 cm. especificados en la ficha técnica; no tiene un alto sin base de 72,1 cm. especificados en la ficha técnica; no tiene una profundidad con base de 21,6 cm. especificados en la ficha técnica y no tiene una profundidad sin base de 6,09 cm. especificados en la ficha técnica, solicitando una pronta solución consistente en retirar desde su domicilio el TV que enviaron, entregándole aquel que él efectivamente compró. **5.-** De fojas 36 a fojas 37 acompaña nuevo correo de fecha 6 de junio de 2016 enviada a una ejecutiva de Sodimac reclamando nuevamente haber adquirido el TV LG55UH 6500, extendiéndole boleta por un TV de la misma marca pero distinto modelo, esto es, un 55UH6150 el que tiene características técnicas distintas e inferiores, que las explicaciones que le otorgó contactos@sodimac.cl no lo satisfacen porque le indicaron que él había adquirido por las características expuestas en la dicha técnica y no por el modelo, en circunstancias que las características técnicas corresponden en un 100% al TV LG 55UH6500 y no al UH6150 que tiene características técnicas inferiores. Explica en el correo la forma en que verificó la ficha técnica y le informa que en la página [www.lg.com/ cl](http://www.lg.com/cl) encontrará la ficha técnica de cada producto, adjuntando 6 archivos que contienen la captura del TV adquirido y su ficha técnica; **6.-** A fojas 38 correo conteniendo tres archivos, consistentes en código solicitado y guía de despacho; **7.-** De fojas 39 a fojas 42 correo enviado con fecha 6 de junio por el actor a la marca **LG** para que le informen si las características que menciona y enumera corresponden a un TV LG 55UH6150 o a un TV LG 55UH6500, respondiéndole el call center de la empresa que las características mencionadas en el correo corresponden a un TV LG modelo **55UH6500**. **8.-** A fojas 42 boleta electrónica de fecha 30 de mayo de 2016 dando cuenta de la venta de un TV marca LG Modelo

H. Wilson Maza 11/11



55UH6150 en la suma de **\$399.990**.

DECIMO: El apoderado de SODIMAC S.A. solicita que se tenga como prueba de su parte la boleta electrónica agregada a la causa a fojas 42.

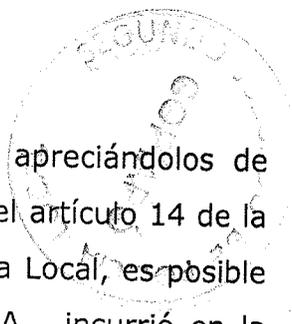
DECIMO PRIMERO: Que, a objeto de poder resolver la situación debatida necesario resulta verificar e identificar si se configura en la especie la relación entre proveedor y consumidor, conceptos definidos en el artículo 1º de la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. De acuerdo a dicha definición efectivamente en la especie nos encontramos en presencia de dicha relación entendiéndose que el actor de autos tiene la calidad de consumidor al adquirir un producto a la denunciada y demandada, teniendo por ende ésta última la calidad de proveedor.

DECIMO SEGUNDO: Que, antes de entrar a conocer el fondo del asunto y dilucidado lo anterior, es necesario verificar si el día 30 de mayo de 2016 la denunciada SODIMAC S.A. colocó en oferta en su página web un televisor marca Leg; si el televisor ofertado en la suma de \$399.990 adquirido por el consumidor correspondía a uno modelo 55 UH6500 o a uno modelo 55 UH6150 y si entre uno y otro modelo existen diferencias técnicas.

DECIMO TERCERO: Que, del merito de los elementos probatorios referidos y de las defensas efectuadas por las partes se puede tener por establecido que el día 30 de mayo de 2016 la denunciada ofertó en venta en la suma de \$399.990 a través de su página web un televisor marca LG 55" 4K ultra HD Smart TV modelo **55 UH 6500** cuyo precio normal era la suma de \$799.990, siendo ese modelo, conforme consta en las características de la ficha técnica a que se refieren los documentos de fojas 4 y siguientes, 30 a 32 y 39 el producto adquirido por el consumidor y no el 55UH6150 como lo pretende el denunciado.

DECIMO CUARTO: Que, es de suyo importante recalcar que el denunciado ha negado durante todo el proceso haber vendido al actor el televisor modelo 55UH6500 alegando que el producto vendido habría sido el modelo 55 UH6150, por lo anterior le hubiese correspondido a él acreditar tal circunstancia en conformidad a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, no siendo suficiente prueba para acreditar su defensa la boleta electrónica acompañada a fojas 42.

Dr. Wilson Cruz 11/10



DECIMO QUINTO: Que, analizando los antecedentes y apreciándolos de acuerdo a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, es posible determinar que efectivamente la denunciada SODIMAC S.A. incurrió en la situación prevista en el artículo 12 de la ley 19.496 desde el momento que no respetó los términos, condiciones y modalidades conformes a las cuales ofreció a la venta el televisor LED Modelo 55UH6500 anunciado en su página web y adquirido por el consumidor don Cristian Álvarez, entregándosele a éste un producto distinto (TV LG Modelo UIH6150), con características inferiores al promocionado y comprado. Que, igualmente infringió el artículo 23 de la misma ley ya que actuando negligentemente no cumplió con su deber de profesionalidad de entregar al consumidor el televisor Led Modelo 55UH6500 que se encontraba informado en Internet como oferta, siendo constitutiva de la negligencia imputada la circunstancia de exhibir un producto con ciertas características y luego de la compra no dar cumplimiento a lo ofertado y adquirido por un consumidor, entregando un producto de inferior calidad técnica, razón por la cual la denunciada deberá ser sancionada.

III.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL.

DECIMO SEXTO: Que por el Primer Otrosí del libelo de fojas 43 don **CRISTIAN ALBERTO ALVAREZ VEGA** fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la denuncia infraccional interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SODIMAC S.A.** persona jurídica de su giro, representada por don **JOSE VIDAL MEDEL**, solicitando se condene a ésta al pago de una indemnización de \$855.000 por concepto de daño emergente constituido por la suma de \$405.980 correspondiente al monto pagado por el producto más el flete y \$400.000 por concepto de la diferencia de precio. A título de **daño moral** demanda la suma de \$400.000 señalando que dicho daño estaría constituido por las molestias en que debió incurrir sin que se reconociera por la demandada el error cometido al ingresar el producto al carro de compras y despacharlo, negando reiteradamente su negligencia en la operación de venta del bien así como la frustración que experimentó junto su grupo familiar al recepcionar un producto técnicamente inferior al ofertado por la empresa y adquirido, viéndose impedido desde el momento de recepción del producto de utilizarlo.

DECIMO SEPTIMO: Que, al contestar la demandada la acción indemnizatoria deducida en su contra solicitó su rechazo argumentando para ello no haber incurrido en las infracciones a la ley del consumidor que se le imputan desde

Q. Uberto Ovalle 11/11



el momento que el producto entregado al demandante es el mismo que figura en la boleta de ventas y servicios.

DECIMO OCTAVO: Que, habiéndose acreditado la infracción cometida por la demandada, se dará lugar a la indemnización de perjuicios solicitada, sin embargo para ello se tendrá presente que el daño emergente puede entenderse como la disminución real en el patrimonio de una persona por efecto del hecho que lo provoca y para restablecer el equilibrio patrimonial indebidamente roto, por ello deberá calcularse objetivamente sobre la base de la prueba rendida por el actor quien tiene la carga de acreditar la existencia y cuantía de los perjuicios sufridos de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1698 del código civil, siendo antecedente suficiente para acreditar este ítem la boleta electrónica agregada a fojas 42.

DECIMO NOVENO: Que, en cuanto al daño moral, éste debe establecerse por cualquiera de los medios de prueba que establece nuestra legislación, aun por presunciones de las que los sentenciadores pueden hacer uso si fuese necesario, resultando evidente que los hechos materia de este procedimiento han provocado en el actor malestar, preocupación y frustración derivado del actuar negligente de la demandada por lo tanto este ítem se acogerá en la forma que se indicará en lo resolutivo sobre la base de la prudencia y equidad, de manera que el perjudicado tenga una reparación racional, teniendo en consideración que ella no puede constituir un enriquecimiento ilícito.

Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 18.287, artículos 12, 23, 24, 50, 50 A, 50B, 50C y 50 D todos de la ley de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE RESUELVE:

1º Que **SE RECHAZA** la objeción documentaria promovida por el apoderado de la denunciada y demandada en lo principal de la presentación de fojas 71.

2º Que se **ACOGE** la denuncia infraccional deducida por don **EDUARDO MARIN CABRERA**, Director Regional de Atacama del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación en lo principal de la presentación de fojas 19 en la que se hizo parte don **CRISTIAN ALBERTO ALVAREZ VEGA** en lo principal de la presentación de fojas 43, en consecuencia se **CONDENA** a la denunciada **SODIMAC S.A.** representada por don **JOSE VIDAL MEDEL** al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**

según el valor de las Unidad Tributaria Mensual a la fecha del pago efectivo de la multa por haber incurrido en las infracciones a que se refieren los artículos 12 y 23 de la ley 19.496. Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá el representante legal de la denunciada o quien lo subroge o reemplace en sus funciones por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

3° Que, se **ACOGE** parcialmente la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **CRISTIAN ALBERTO ALVAREZ VEGA** solo en cuanto se condena a **SODIMAC S.A.** a pagar al demandante la suma de **\$399.990** (trescientos noventa y nueve mil novecientos noventa pesos) por concepto de daño emergente y la suma de **\$150.000** (ciento cincuenta mil pesos) a título de daño moral.

4° Que, el demandante deberá hacer devolución de la especie que fuera despachada por el denunciado a su domicilio.

5° Que, de conformidad al artículo 27 de la ley 19.496 las cantidades expresadas deberán pagarse debidamente reajustadas según la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que se produzca el pago efectivo.

6° Que, no se condena en costas a la demandada por no haber sido totalmente vencida.

NOTIFIQUESE

Rol N° 5574/ 2016.

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **PATRICIA CASTILLO MOLINA**, Secretaria (S).

