

cuarenta y ocho 48

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL N° 1.016-2017-8

LAS CONDES, a treinta y uno de Marzo de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

Estos antecedentes, querrela de fs. 6, de fecha 15 de Enero de 2017, interpuesta por **EDGARDO RODRIGO SEBASTIAN MONTERO SALINAS**, profesor, domiciliado calle Latadía N° 5060, departamento B, comuna de Las Condes, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **EMPRESAS LA POLAR S. A.**, representada por Andrés Eyzaguirre Astaburuaga, ambos domiciliados en Avenida Eduardo Frei Montalva N° 520, comuna de Renca, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante, la **LPC** o, simplemente, la **Ley**, en circunstancias que:

A fojas 6 y 20 el querellante relata los hechos fundantes de la acción y al respecto expresa que el viernes 16 de Diciembre de 2016 la querellada publicó en el diario Las Ultimas Noticias, página 93, un aviso, a página completa, que expresa "...**Sí, es verdad. Solo x 48 horas 2x1. Por la compra de un Galaxy S7 llévate otro de regalo...Precio normal \$ 649.990 c/u 2x\$ 649.990. Todo medio de pago...**". La oferta era válida para tienda física, intenert y venta telefónica. A las 07.30 horas intentó hacer la compra en el portal de la empresa, en que efectivamente aparecía el precio de \$ 649.990.-, pero restringido a compras efectuadas con la tarjeta de crédito La Polar, por lo cual, con otro medio de pago, la compra ascendía a \$ 1.299.980.-, ante lo cual, habiéndolo intentado otras veces, hasta las 09.00 horas, desistió de la compra. A continuación, a partir de las 09.00 horas, lo intentó telefónicamente, pero la ejecutiva insistió que la venta era exclusivamente con la tarjeta La Polar, por lo que, a las 09.30 horas, concurrió a la tienda ubicada en el Portal La Reina, solicitando de acuerdo a lo publicitado en el diario, lo que en un primer momento le fue negado, pero la gerente de la tienda, luego de insistir, le señaló que el producto no estaba a la venta en su tienda física, pero que podía buscar en el sistema si estaba en otra tienda para ir a retirarlo, instante en que la gerente hizo el intento de buscar en las otras tiendas, sin resultado ni solución, retirándose molesto de la tienda hacia su domicilio,



ingresando un reclamo formal ante el SERNAC. A fs. 20 añade que el mismo 16 de Diciembre su madre, Eliana Salinas, titular de una tarjeta La Polar, compró los celulares publicitados, compra que fue ejecutada on line, completándose cuando un empleado de la querellada la llamó por teléfono para concretar la compra, solicitándole el número de la tarjeta, yendo él a la tienda a retirar los dos celulares publicitados y que había comprado su madre. Finalmente reitera que él trató de comprar on line, pero le señalaron que sólo era con la tarjeta La Polar.

A fs. 19 la querellada declara que no ha incurrido en infracción a la LPC, ya que la venta al actor no pudo ser efectuada, porque no había stock en el momento que asistió a la tienda, informándosele que concurriría el 20 de Diciembre de 2016 a la tienda a retirar el producto, lo cual efectivamente se hizo, según consta en la boleta N° 137749055. Es decir, se le vendió lo que quería comprar.

A fs. 6 y siguientes, primer otrosí, el querellante Montero deduce, al mismo tiempo, acción civil en contra del proveedor señalado, solicitando que sea condenado a pagarle \$ 20.000.- por daño emergente (gastos en movilización, comunicaciones telefónicas, correos electrónicos, fotocopias, etc.), además de \$ 669.990.-, correspondientes a la suma que debe pagar de más por el segundo aparato telefónico, y, en fin, la suma de \$ 649.990.- por concepto de daño moral, total \$ 1.3319.980.-, más intereses, reajustes y costas, acciones cuya notificación consta a fs. 31.

A fs. 27 el Servicio Nacional del Consumidor se hace parte en la causa.

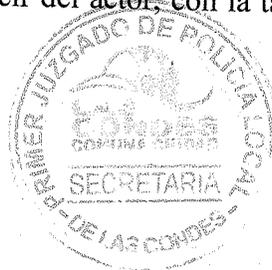
A fs. 42 y 43, con fecha 15 de Marzo de 2017, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de todas las partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la actora procedió a ratificar sus acciones, en tanto que la parte querellada y demandada de La Polar S. A. solicitó su rechazo, aduciendo que la empresa dio cumplimiento a la petición del actor, por cuanto se hizo efectiva la promoción de venta 2x1 del celular Samsung Galaxy S7, adquiridos y retirados por éste el día 20 de Diciembre, según consta, añade, de los documentos que acompaña, concluyendo que se le vendió aquello que el consumidor quería comprar.

En cuanto a prueba testimonial las partes no rindieron y, en cuanto a documental, aportaron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.



CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

- 1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **EMPRESAS LA POLAR S. A.** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 2º) Que el actor sostiene que a partir de una publicación efectuada por el proveedor citado en el diario Las Ultimas Noticias del día 16 de Diciembre de 2016, que rola a fs. 1, en que se ofrecía, sólo por 48 horas, por la compra de un teléfono Samsung Galaxy S7, cuyo valor era de \$ 649.990.-, la entrega de otro gratis, esto es, 2x1, **con todo medio de pago**, pero al tratar de hacerlo efectivo, primero a través de internet y luego telefónicamente, la respuesta fue que la oferta estaba restringida únicamente a compras efectuadas con la tarjeta La Polar y, posteriormente, al concurrir a una tienda, en un primer momento se desconoció la publicidad y, luego, se le señaló que el producto no estaba a la venta en la tienda y al buscar en el sistema si estaba en otra de las tiendas para ir a retirarlo, tampoco fue habido.
- 3º) Que el querellante añade que, posteriormente, el mismo día, su madre, Eliana Salinas, que es titular de una tarjeta La Polar, compró los dos celulares referidos, por el precio de uno, los cuáles él procedió a retirar por su madre en la tienda.
- 4º) Que al respecto el proveedor querellado se ha defendido aduciendo, específicamente respecto del actor Montero, que le vendió a éste los aparatos en las condiciones publicitadas, es decir, dos aparatos por el precio de uno, tanto que, agrega, éste los retiró personalmente de la tienda, por lo cual concluye que, habiendo dado cumplimiento a lo publicitado, no ha incurrido en infracción a la normativa tuteladora de los derechos de los consumidores.
- 5º) Que al efecto y en parte de prueba acompañó los documentos que rolan a fs. 33 y siguientes, referidos a la compra, consistentes en boleta electrónica N° 137749055 de 16 de Diciembre de 2016; boleta de venta mismo número y fecha; guía de despacho N° 14175759 de 20 de Diciembre de 2016; estado de cuenta de la tarjeta de crédito La Polar de Eliana Salinas Sánchez de fecha 22 de Diciembre de 2016, comprobante de pago de la tarjeta referida de fecha 13 de Enero de 2017.
- 6º) Que de la instrumental indicada, acompañada por la propia querellada, queda claramente establecido que corresponde a una compra, que no fue efectuada por el actor Montero, como falsamente lo ha pretendido, sino que por una persona denominada Eliana Salinas Sánchez, su madre al decir del actor, con la tarjeta de



crédito La Polar N° 4243 de que ella es titular, aprovechando la oferta de "2x1" publicitada por el proveedor, limitándose Montero a retirar materialmente los equipos desde la tienda por encargo de su madre.

7º) Que, por consiguiente, la justificación de la querellada, sentada en el considerando 4º, carece de todo sustento tanto material como jurídico y debe ser desestimada.

8º) Que, conforme a lo anterior, lo que queda por dilucidar si, momentos antes, el actor intentó efectuar para sí la compra en los términos publicitados a fs. 1.

9º) Que, desde luego, consta de los documentos de fs. 3 y 4 que efectivamente hizo el intento, **pero la solicitud de compra fue rechazada**, con el siguiente mensaje: "**Lamentablemente no podremos cursar esta solicitud de compra.** Sugerimos que te comuniques con tu banco emisor".

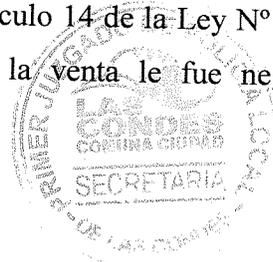
9º) Que, a mayor abundamiento, es la propia querellada que en carta que le dirigiera al SERNAC, que rola a fs. 5, en contradicción con lo anterior, señala que "**se accedió a lo solicitado por cliente**", añadiendo que "**la venta no fue realizada por no contar con unidades disponibles**".

10º) Que lo anterior lo reitera, ahora judicialmente, al contestar la denuncia en el tercer otrosí de la presentación de fs. 18, en que expresa que le fue informado al consumidor que **no había stock en la tienda** en el momento.

10º) Que el proveedor, incumbiéndole, no ha acreditado que no tuviere unidades disponibles en la tienda a que acudió el consumidor, ubicada en calle Padre Hurtado, comuna de La Reina (local 22), además que tal circunstancia en concepto del Tribunal de manera alguna le exime de reponsabilidad, puesto que era su obligación contar con el producto ofrecido en una publicidad que recién se iniciaba y cuya duración era sólo por 48 horas, además que, según el aviso, contaba con 183 unidades disponibles.

11º) Que, además, no resulta creíble, por cuanto el mismo día 16 de Diciembre de 2016, minutos después, a las 11.41 horas, su madre pudo comprar sin dificultad alguna los dos aparatos, en las condiciones publicitadas, 2x1, en la misma tienda, local N° 22, con la diferencia que ella efectuó la compra pagando con la tarjeta La Polar, de la que carecía el actor Montero.

12º) Que todos estos antecedentes y medios probatorios, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo mandata el artículo 14 de la Ley N° 18.287, permiten al Tribunal concluir que efectivamente **la venta le fue negada** al



consumidor únicamente por no efectuarla pagando con la tarjeta de crédito de la tienda La Polar, omitiendo el proveedor cumplir con su publicidad de fs. 1, en que se señala que la oferta regía con “**todo medio de pago**”, motivo por los cuales procede acoger la querrela entablada en su contra.

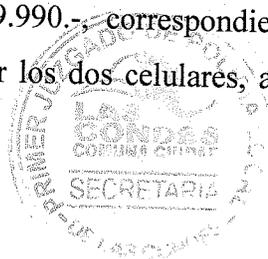
13°) Que con tal conducta el proveedor querrellado ha infringido el artículo 3 letra b) al no proporcionar una información veraz acerca del bien ofrecido, su precio y condiciones de contratación; el artículo 12 al no respetar los términos y condiciones del contrato; el artículo 13 al negar injustificadamente la venta del bien en las condiciones ofrecidas; y, en fin, el artículo 28 letra d) al inducir a error o engaño en cuanto al precio y forma de pago del bien ofrecido, normas todas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

14°) Que en cuanto a penalidad el artículo 24 de la Ley establece que las infracciones a su normativa serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, añadiendo en su inciso final que para su aplicación se “tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor”.

15°) Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos, cabe consignar que conforme a la exigencia de responsabilidad contemplada en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que en el caso sublite concurre relación de causa a efecto entre las infracciones cometidas por La Polar y los daños ocasionados al actor Montero, los que serán precisados y delimitados en los considerandos siguientes.

16°) Que, desde luego, en lo que respecta a gastos en que había incurrido con motivo de estos hechos, como movilización, comunicaciones telefónicas, impresiones, etc., que estima en la suma de \$ 20.000.-, es lo cierto que no los ha acreditado en autos, motivo por el cual corresponde desestimar la demanda a este respecto.

17°) Que, además, demanda la suma de \$ 669.990.-, correspondiente, según expresa, a la suma que debiera pagar de más por los dos celulares, al no haber



podido acceder a la oferta de dos aparatos por el precio de uno, siendo este el monto del daño que le ocasiona la publicidad engañosa del proveedor.

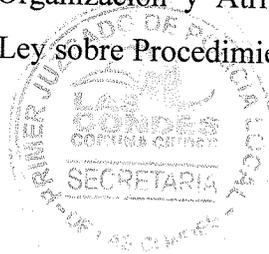
18º) Que, en rigor de verdad, el actor no ha acreditado que de igual manera haya adquirido el o los aparatos, a un precio normal, y, por lo tanto, el Tribunal no advierte que haya incurrido en algún gasto y que haya experimentado una disminución patrimonial como consecuencia de esta frustrada operación de compra, por lo cual también procede rechazar la demanda en cuanto a este ítem.

19º) Que, en fin, en lo que atañe al daño moral, su prueba resulta dificultosa, en la medida que sentimientos como la pena, la angustia, la congoja, la frustración, se presentan en el fuero íntimo de la víctima y, por lo mismo, no es posible que sea objeto de prueba directa. Sin embargo, puede serlo de una indirecta como las presunciones y, en ese contexto y teniendo presente que se encuentra acreditado en autos que el querellante se vio impedido, sin motivo justificado, de comprar los dos aparatos telefónicos por el precio de uno, **con todo medio de pago, según rezaba la publicidad engañosa del proveedor**, a lo que debe añadirse el hecho de que, a posteriori, los dependientes de la denunciada, pese a sus reclamos e insistencias, no le dieron solución alguna, provocando pérdida de tiempo y frustración, es dable concluir que efectivamente experimentó un daño de carácter extrapatrimonial que debe ser resarcido y cuya indemnización el Tribunal regula prudencialmente en la suma de \$ 600.000.-.

20º) Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes de calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

21º) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el art. 1698 del C.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 acoge la querrela interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 6 y siguientes y se condena a **EMPRESAS LA POLAR S. A.**, representada por Andrés Eyzaguirre Astaburuaga, a pagar una multa de 10 UTM, por ser autora de las infracciones consignadas en el considerando 13°.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

- Que se acoge la acción civil deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 6 y siguientes y se condena a **EMPRESAS LA POLAR S. A.**, representada de la manera indicada, a pagar a **EDGARDO RODRIGO SEBASTIAN MONTERO SALINAS** una indemnización ascendente a 600.000.- (seiscientos mil pesos) por concepto de daño moral, suma en la que el Tribunal regula los daños causados al actor a consecuencia de los hechos investigados en autos.

- Que se rechaza la demanda en cuanto a los demás rubros reclamados, en atención a lo expuesto en los considerandos 16° y 18°.

- Que la indemnización antes regulada deberá pagarse con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando 20°, con costas.

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

ROL N° 1.016-2017-8.

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-



C.A. de Santiago

Santiago, tres de enero de dos mil dieciocho.

Proveyendo a los escritos folios 22 y 23: a todo, téngase presente.

Vistos y tendiendo, además, presente:

Que las molestias y aflicciones padecidas por el denunciante de autos no impidieron la adquisición tardía de los productos que requería, lo que permite disminuir el monto que viene siendo fijado por daño moral en la sentencia que se revisa

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 14 y 32 de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de treinta de marzo de dos mil diecisiete, escrita a fojas 48 y siguientes, **con declaración** que se rebaja prudencialmente el monto de indemnización por daño moral a la suma de \$200.000.- (doscientos mil pesos).-

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-934-2017.

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Alejandro Rivera Muñoz, e integrada por el Ministro (s) señor Rafael Andrade Díaz y la Abogada Integrante señora Claudia Chaimovich Guralnik.



ALEJANDRO EDUARDO RIVERA
MUNOZ
Ministro
Fecha: 03/01/2018 12:31:48

RAFAEL LEONIDAS ANDRADE DIAZ
Ministro(S)
Fecha: 03/01/2018 12:31:48

CLAUDIA VERONICA CHAIMOVICH
GURALNIK
Abogado
Fecha: 03/01/2018 12:31:50



Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Alejandro Rivera M., Ministro Suplente Rafael Andrade D. y Abogada Integrante Claudia Veronica Chaimovich G. Santiago, tres de enero de dos mil dieciocho.

En Santiago, a tres de enero de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



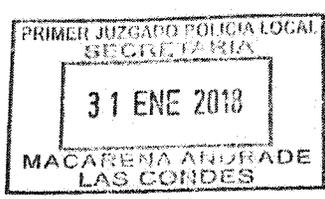
Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

1016-8-2017
1º/PL. Las Condes

cuillore

Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Alejandro Rivera M., Ministro Suplente Rafael Andrade D. y Abogada Integrante Claudia Veronica Chaimovich G. Santiago, tres de enero de dos mil dieciocho.

En Santiago, a tres de enero de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Se recibe con esta fecha.

Las Condes, treinta, mes de Enero de dos mil dieciocho

Cuillor

Pol N° 1016-8-2017

[Signature]

[Large circular stamp]

LAS CONDES, 1 de Febrero de 2018

NOTIFIQUE por Carta certificada la resolución que

precede a E. Montero, P. Gaviña - Huilobro

J. J. Luengo



Este documento tiene firma electrónica y su puede ser validado en <http://verificador.pjud.cl> tramitación de la causa. A contar del 13 de agosto de 2017, la hora vis corresponde al horario de verano establecido Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. P información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

ORDEN DE INGRESO MUNICIPAL

Nº 11574215

FOLIO 5286958

U. G. I. R. A. D. A.	NOMBRE	EMPRESAS LA POLAR S.A.	RUT	96874030-K	
	DOMICILIO	MOTITAS DE JUZGADO 1	O. CLASIF	2017001016	
	TRIBUTO		FORO		
	LEY DEL CONSUMIDOR				
	CAUSA ROI: 001016-08-2017				
		Código Verificador	1847108005010525074508112191		
	UNIDAD GIRADORA	JUZGADO	PAGO	2017001016	
	FECHA DE EMISION	05/03/2018	VENCIMIENTO DE PAGO	05/03/2018	
		TOTAL A PAGAR		473.010	
				PAGO	5286958
				80	
				09/03/2018	

Las Condes, 02 / mayo / 2018.

Edgardo Rodrigo Montero Salinas
retira, a total conformidad,
el documento singularizado
a fr. 107, para emstanciar,
firme. ~~Q. 828.754-K.~~

02/05/2018
SE ARCHIVA

