

SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL ESTACION CENTRAL

PROCESO ROL N° 12.119-ARC-2017

ESTACION CENTRAL, dieciséis de agosto de dos mil diecisiete.-

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE

1.- La denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes, de fecha 12 de abril de 2017, que da cuenta de presuntas infracciones a los derechos de los consumidores, en que participaron:

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, RUT N° 60.702.000-0, representado por don **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, y en autos por los Abogados **ERICK ORELLANA JORQUERA**, **MARITZA ESPINA OPITZ**, **PAOLA JHON MARTÍNEZ**, **VÍCTOR VILLANUEVA PAILLAVIL**, **ERICK VÁSQUEZ CERDA**, **JUAN CARLOS VIDAL SERRANO** y don **SINAÍ TOSSO VÁSQUEZ**, según consta de fojas 12.

CENCOSUD RETAIL S.A. (TIENDAS PARÍS), Sociedad de su giro comercial, RUT N° 81.201.000-K, representada legalmente por don **RICARDO ALONSO GONZÁLEZ NOVOA**, ambos domiciliados en Avenida Kennedy N°9001, comuna de Las Condes y en estos autos por los Abogados **JORGE BELL MARDONES**, **FELIPE SAVRON CARRASCO** y la Habilitada en Derecho, doña **CAMILA FRANCISCA GONZÁLEZ PERRY**, conforme consta de fojas 41 y 42 de autos.

2.- Que, el **Servicio Nacional del Consumidor**, con fecha 26 de octubre de 2016, tomó conocimiento del reclamo efectuado por doña **PAULA VERA GARCÍA** en contra de la denunciada **CENCOSUD RETAIL S.A. (TIENDAS PARÍS)**, mediante el cual manifestó que con fecha 12 de octubre de 2016, con la intención de comprar accesorios deportivos, procedió a revisar diferentes páginas de internet y al ingresar a la página Web de Tiendas París (www.paris.cl), encontró un Rodillo de entrenamiento marca Lahsen por el valor de \$94.900.-

Comenta, la denunciante, que como es habitual en las ventas por internet, la empresa dispone de una plataforma web que permite a los consumidores celebrar compraventas en línea de manera automatizada, pagando el precio vía tarjeta de crédito, débito o transferencia electrónica y conforme a ello, la consumidora, siguió todos y cada uno de los pasos que establece la página web de París con el objeto de celebrar la compraventa del producto Rodillo de Entrenamiento Lahsen, por el valor de \$94.900.

Agrega, que celebrada la compraventa, la consumidora, procedió a cumplir con su obligación de pagar el precio ofrecido, mediante su tarjeta bancaria, recibiendo, posteriormente, la confirmación de la compra y la correspondiente factura electrónica, cuyo número es 718742273.

Refiere, que pagado íntegramente el precio del producto y recibidos todos los comprobantes y confirmaciones correspondientes, la consumidora se dispuso a esperar la entrega del producto comprado, no obstante lo anterior, el producto jamás fue entregado. La consumidora, cumplió con la obligación que deriva del contrato de compraventa celebrado, pagando oportuna e íntegramente el precio del producto comprado, sin embargo, el proveedor no cumplió en ningún momento con la obligación de entregar la cosa vendida.

Indica, que por los hechos relatados y ante la inexistencia de respuesta del proveedor, la consumidora, se vio privada del producto comprado, lo que motivó su reclamo de fecha 26 de octubre de 2016, que fue ingresado con el N° R2016M1128717.

Señala, que la denunciada, con fecha 04 de noviembre de 2016, respondió el reclamo, procediendo, acto seguido, a transcribir el tenor del mismo.

Sostiene, seguidamente, que como se puede apreciar del tenor de la respuesta dada, la denunciada, no muestra interés por cumplir con la obligación propia de su giro, esto es, la entrega íntegra y oportuna de los productos ofrecidos en su página web, que la respuesta dada por la denunciada, comunica supuestas "alternativas" al producto, lo que resulta, abiertamente, inaceptable, puesto que la consumidora pagó un precio por un productor en particular, y no por supuestas alternativas al producto.

Manifiesta, la denunciante, que, el proveedor no puede obligar a la consumidora a aceptar el cumplimiento de su obligación por medio de la entrega de "productos alternativos", puesto que la consumidora pagó un precio por una cosa específica, determinada y ofrecida por el proveedor en su página web, por lo que resulta lógico que no se satisfaga con esas alternativas.

En esa misma línea argumentativa, indica, que es deber del proveedor entregar una información veraz y oportuna, como cumplir con los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido un bien o servicio al consumidor, obligaciones que se infringen, abiertamente, toda vez que en momento existió en la página web de la denunciada, alguna información en cuanto a la no disponibilidad del producto, sino que todo lo contrario, aparecían diferentes accesorios deportivos ofrecidos a los consumidores que quisieran ser adquiridos y de la misma forma, Tiendas París, nunca manifestó su intención de entregar el producto ofrecido a la consumidora, encontrándose íntegramente pagado el precio.

Finalmente, señala que la denunciada, comete infracción a los artículos 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y previas citas legales, solicita tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A. (TIENDAS PARÍS)**, acogerla a tramitación y definitiva condenar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, con expresa condena en costas.

3.- Que, acogida a tramitación la denuncia de fojas 1 y siguientes y notificada legal y oportunamente, a fojas 58 y siguientes, se lleva a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de las partes, debidamente representadas por sus apoderados.

4.- Que, llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce.

5.- Que, la demandada, contestó por escrito la denuncia, agregándose a fojas 45 y siguientes, de autos, teniéndola como parte integrante del comparendo de estilo.

6.- Que, a fojas. 59 y siguientes, la denunciante, objeta los documentos acompañados por la denunciada.

7.- Que, a fojas 69, el Tribunal, decreta autos para fallo.

OTROS ANTECEDENTES:

- a) Copia simple de Mandato Judicial de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** a **HERRERA TRONCOSO. ANDRÉS Y OTROS**, de fecha 13 de enero de 2015, que rola de fojas 15 a 18.
- b) Copia simple de Decreto N° 283 del 26 de diciembre de 2014, de nombramiento del Director Nacional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, que corre de fojas 19 a 20.
- c) Copia de Reclamo ante el Servicio Nacional de Consumidor, Caso R2016M1128717, de fecha 26 de octubre de 2016, agregada a fojas 21.
- d) Carta de Traslado, enviado por **SERNAC**, a la denunciada, con fecha 27 de octubre de 2016, acompañada a fojas 22.
- e) Carta de Respuesta a reclamo, de fecha 04 de noviembre de 2016, evacuada por la denunciada y que corre a fojas 23 de autos.
- f) Carta de fecha 07 de noviembre de 2017, emitida por **SERNAC**, informando a la consumidora, el cierre del proceso de mediación, acompañada a fojas 24.
- g) Copia de Boleta Electrónica N° 718742273, de fecha 12 de octubre de 2016, emitida por la denunciada a nombre de la consumidora doña **PAULA VERA** y que da cuenta de la compra de un Rodillo de Entrenamiento Lahsen, por la suma de \$94.900, más un cargo por despacho a domicilio, por la suma de \$3.990, que rola a fojas 25.
- h) Copia de correo electrónico enviado por la denunciada a la consumidora, con fecha 26 de octubre de 2016, agregada a fojas 26.
- i) Copia de Mandato Judicial otorgado por la denunciada, al Abogado don **JORGE BELL MARDONES**, con fecha 02 de octubre de 2014, acompañada a fojas 31 y siguientes.
- j) Copia de correo electrónico enviado por la denunciada a la consumidora con fecha 27 de octubre de 2016, que rola a fojas 57.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO.

I.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS.

PRIMERO: Que, a fojas 59 y siguientes, la parte denunciante de **SERNAC**, objeta y observa los documentos acompañados por la contraria.

En primer término, observa las copias del requerimiento legal emitido por Sernac a Cencosud Retail; del Formulario Único de Atención a Público emanado de Sernac; de Carta Respuesta a reclamo y de copia de Boleta Electrónica N°718742273, emitida por **CENCOSUD RETAIL S.A.**

A este respecto, funda su observación, en que dichos documentos, serían sobreabundantes, toda vez que fueron acompañados por la propia denunciante y no eximirían de responsabilidad a la denunciada.

En segundo término, objeta la copia de email enviada al consumidor, por personal de **CENCOSUD RETAIL S.A.**

Funda, dicha objeción, en que se trataría de copia simple de un correo que emanaría de la propia denunciada y que por tratarse de una copia simple, no constituiría instrumento público en los

términos que define la ley, no pudiendo otorgársele valor probatorio, además de no apreciarse elementos que entreguen certeza sobre su autenticidad e integridad, no pudiendo dar fe sobre la veracidad de lo que en ella se indica.

SEGUNDO: Que, respecto de las objeciones planteadas por la denunciante a fojas 59 y siguientes, teniendo presente que es una facultad propia de este sentenciador, el examinar la prueba de acuerdo a las reglas de la sana crítica y hacerse el convencimiento no sólo respecto de lo señalado o plasmado en dichos documentos, sino con los demás medios probatorios acompañados, su experiencia y conocimiento, han de rechazarse las objeciones documentarias planteadas, sin costas.

II.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

TERCERO: Que, en esta causa se trata de determinar la efectividad de los hechos contenidos en la denuncia de fojas 1, así como la responsabilidad que afecta a las partes en los mismos hechos.

CUARTO: Que para determinar lo anterior, el Tribunal tiene presente:

- a) Que, el denuncia de fojas 1 y siguientes, se interpuso en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.** por presunta infracción a los artículos **12 y 23, inciso primero** de la **Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.**
- b) Que a fojas 25 se encuentra agregada copia de Boleta Electrónica N° 718742273, de fecha 12 de octubre de 2016, emitida por **CENCOSUD RETAIL S.A. (TIENDAS PARÍS)**, a nombre de doña **PAULA VERA**, que da cuenta de la compra de Un Rodillo de Entrenamiento Marca Lahsen, por un valor de \$94.900, más el pago de \$3.990, por despacho a domicilio, como también de haberse efectuado el pago, a través de Tarjeta.
- c) Que, de acuerdo a reclamo formulado por la consumidora ante el **Sernac** con fecha **26 de octubre de 2016**, como a lo expresado, por la denunciada, tanto en su carta respuesta, como en su contestación a la denuncia, puede establecerse como un hecho reconocido y pacífico en esta causa, *"Que, no se hizo entrega a la consumidora del bien adquirido, habiéndose realizado, previamente, el pago y emitido las conformaciones correspondientes"*.
- d) Que, si bien, la denunciada, en su contestación de fojas 45 y siguientes, indicó que la imposibilidad de entregar a la cliente, el producto adquirido, se debió a un quiebre de Stock y que posteriormente se le habría realizado la devolución del dinero pagado, ninguna prueba rindió en estos autos, para acreditar tales asertos.

En efecto, no existe prueba alguna en el proceso, que permita establecer la efectividad del quiebre de Stock, invocado por la denunciada, como la fuente de imposibilidad de entrega del bien comprado por la consumidora Sra. Paula Vera e idéntica circunstancia concurre en relación a la devolución del pago, invocado, toda vez, que la copia de correo acompañado por la denunciada a fojas 57, resulta insuficiente en tal sentido, por cuanto sólo expresa que se procederá a la devolución del dinero, a la misma tarjeta a través de la cual se efectuó la compra y no acredita o da cuenta de la efectividad de haberse practicado dicha devolución.

- e) Que, a su vez, la denunciante, **SERNAC**, produjo la prueba documental consistente en Copia de Reclamo ante el Servicio Nacional de Consumidor; Carta de Traslado, enviado por **SERNAC**, a la denunciada, con fecha 27 de octubre de 2016; Carta de Respuesta a reclamo, evacuada por la denunciada; Carta de fecha 07 de noviembre de 2017, emitida por **SERNAC**, informando a la consumidora, el cierre del proceso de mediación; Copia de Boleta Electrónica N° 718742273, de fecha 12 de octubre de 2016, emitida por la denunciada a nombre de la consumidora doña **PAULA VERA** y que da cuenta de la compra efectuada y Copia de correo electrónico enviado por la denunciada a la consumidora, con fecha 26 de octubre de 2016, agregada a fojas 26.
- f) Que, los documentos acompañados por la denunciante, permiten establecer la existencia de una relación de consumo entre doña **PAULA VERA GARCÍA** y **CENCOSUD RETAIL S.A.** sujeta a las disposiciones de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

QUINTO: Que, la Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, tiene, por objeto, normar las relaciones entre proveedores y consumidores, constituyéndose en una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado.

SEXTO: Que, constituye un derecho básico e irrenunciable del consumidor el ser informado veraz y oportunamente sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.

SÉPTIMO: Que, todo proveedor de bienes o servicios está obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

OCTAVO: Que, asimismo, comete infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496, el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

NOVENO: Que, en cuanto, al deber de reparación que pesa sobre el proveedor, por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas con el consumidor, especial relevancia tiene el Principio de Profesionalidad, establecido en el cuerpo legal en comento, y en cuya virtud el proveedor tiene un deber de cuidado propio de los contratos onerosos, derivado de las normas de protección al consumidor, que encuentran su fundamento en la asimetría existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar su giro comercial.

DÉCIMO: Que, así las cosas, el proveedor de un bien o servicio, infringe el deber de seguridad en el consumo de ellos, si el cliente no obtiene el bien o servicio prometido, de acuerdo a las condiciones de contratación ofrecidas, como tampoco adopta las medidas necesarias para evitar los riesgos que puedan generarse para el consumidor, como el denunciado.

En efecto, desde el momento que, el proveedor, oferta y promueve al público, la compra de un determinado bien, a través de medios electrónicos, como el caso la página Web, debe adoptar todas las medidas y procedimientos necesarios para evitar que dichos mecanismos presenten fallas, en su

operación, como para responder oportunamente, en caso de producirse algún evento, que pueda finalmente provocar un perjuicio al consumidor. Lo que es, una obligación muy propia del servicio que presta.

UNDÉCIMO: Que, por lo señalado, anteriormente, la denunciada, actuó con negligencia, tanto en la prestación del servicio, como en los efectos producidos por ello al consumidor.

DUODÉCIMO: Que, de acuerdo a los antecedentes mencionados y los demás que obran en autos, las consideraciones expuestas, precedentemente, y conforme a las reglas de la sana crítica, en concepto del sentenciador, es factible dar por establecidos los hechos de la denuncia y la responsabilidad de la denunciada, en el marco de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores.

DECIMOTERCERO: Que, finalmente, conforme a lo previsto en el inciso final del artículo 24 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en la aplicación de las multas, el Tribunal, deberá tener especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el grado 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.

CON LO RELACIONADO Y VISTO ADEMÁS, lo establecido en las Leyes N° 15.231, Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; 18.287, Sobre Procedimiento Ante los Juzgados de Policía Local y 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **SE RESUELVE:**

I.- Que ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes y se condena a **CENCOSUD RETAIL S.A. (TIENDAS PARÍS)**, Sociedad de su giro comercial, RUT N° 81.201.000-K, representada legalmente por don **RICARDO ALONSO GONZÁLEZ NOVOA**, a pagar una multa de **10 Unidades Tributarias Mensuales,(UTM)**, por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.946, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificado, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

II.- Que se condena a la denunciada al pago de las costas de la causa. -

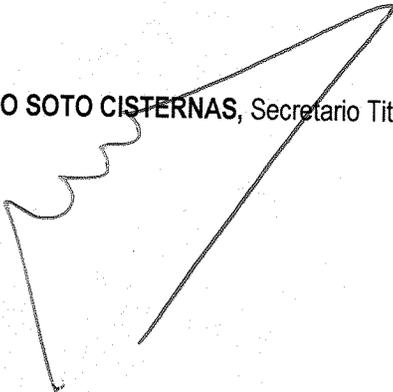
Remítase copia del Servicio Nacional del Consumidor

Anótese, Notifíquese y Archívese en su oportunidad.

Rol N° 12.119-ARC-2017.-

Dictada por **JORGE FIGUEROA GONZALEZ**, Juez Titular

Autorizada por **E. MARCELO SOTO CISTERNAS**, Secretario Titular



Cartillas: Que, la sentencia de fecha
16 de agosto de 2017, que robe a fojos
70 y siguientes de autos, se encuentre firmada
y ejecutoriada, según lo dispuesto por el artículo
174 del Código de Procedimiento Civil del MP de
2017. Colocar autos viciados de autos de
dos mil dieciséis. 