

Proceso Rol N° 31.730-5-2017
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes



Las Condes, doce de septiembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A **fs.11** y siguientes el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, en uso de las facultades establecidas en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, formula denuncia infraccional en contra de **Easy Retail S.A.**, representada por don Ricardo Alonso González Novoa, todos domiciliados en Avda. Kennedy N° 9001, piso 5, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a los artículos 3 inciso 1 letra b) y 35 de la Ley N° 19.496. Que, en el ejercicio de las facultades de monitoreo que realiza velando por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; en el evento denominado CiberMonday, organizado por la Cámara de Comercio de Santiago, que promueve el comercio electrónico y otorga a los consumidores la oportunidad de acceder a productos y servicios a precios de excepción, el que se llevó a efecto los días 7, 8 y 9 de noviembre de 2016, y verificando el cumplimiento de las normas relativas a la información de precios, ofertas, promociones, descuentos y condiciones de contratación y comercialización, que se ofrecieron y dirigieron al público consumidor, a través de sus Ministros de Fe, doña Hada Ríos Olavarría y don Juan Carlos Luengo Pérez, ingresaron al sitio web del proveedor denunciado <http://www.easy.cl/es/easy/cyber--5/>, constatando, que sólo informaba respecto del stock en unidades disponibles para retiro en tienda, omitiendo informar el stock de unidades disponibles para venta con despacho, como se consigna en el acta respectiva; constituyendo dicha omisión infracción a la normativa citada; motivos por los cuales solicita acoger la denuncia y se condene al proveedor denunciado a pagar el máximo de la multa establecida en la Ley para cada una de las infracciones que se les imputan; **acción notificada a fs.31.**

A **fs.49** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de la parte denunciante de SERNAC y del apoderado de la parte denunciada Easy Retail S.A., contestándose la denuncia en minuta

escrita que rola a fs.37, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos, que será detallada en el desarrollo de la sentencia.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.



CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

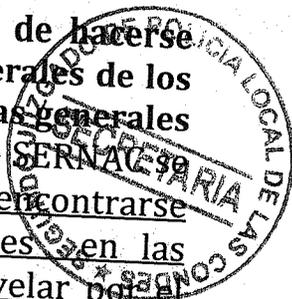
a) En cuanto a la falta de Legitimación Activa:

PRIMERO: Que, Easy Retail S.A., al contestar la denuncia interpuesta en su contra, argumenta que SERNAC carecería de mandato legal para actuar en el proceso en atención al interés en que funda su denuncia, ya que no estaría facultado para accionar directamente en caso de existir interés general, sino que únicamente para hacerse parte en aquellas causas en que éste aparezca comprometido, lo que no ocurriría en autos, por lo que al accionar directamente excedería el mandato legal conferido al Servicio para estos casos, en que sólo podría intervenir en procesos ya iniciados, careciendo en consecuencia, de legitimación activa para accionar en estos autos.

SEGUNDO: Que, la parte de SERNAC a fs.52 solicita el rechazo de la excepción de Falta de Legitimación Activa, fundado en que el artículo 58 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, otorga al Servicio Nacional del Consumidor, el deber de velar por su cumplimiento, establecido especialmente en la letra g) de dicha disposición, tarea que se cumple esencialmente a través de la denuncia de las infracciones a esta Ley, que se puedan constatar a través de las labores propias de vigilancia, o bien de los reclamos que reciben de los consumidores en sus distintas oficinas, de manera tal, que en aquellos casos en que se encuentre comprometido el interés general de los consumidores, como en autos, el Servicio tiene el deber de denunciar las infracciones en pro del interés general de los consumidores; señalando además, que dicha facultad ha sido reconocida por diversos fallos de los Tribunales Superiores de Justicia.

TERCERO: Que, al respecto, se atenderá a lo señalado en el artículo 58 letra g) inciso segundo de la Ley N° 19.496 que dispone : " La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante

los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales"; estimando que SERNAC encuentra legitimado para accionar en este caso, en razón de encontrarse comprometido los intereses generales de los consumidores en las supuestas infracciones que habría constatado en su rol de velar por el cumplimiento de la normativa; sin que dicha atribución se limite únicamente, a hacerse parte en las causas iniciadas por un consumidor supuestamente afectado, sino que también la de denunciar, como ha ocurrido en autos, considerando que dicha atribución obedece a un mandato legal en cumplimiento de su rol fiscalizador, debiendo por estos motivos rechazarse la excepción de Falta de Legitimación Activa opuesta por la parte denunciada.



b) En el aspecto infraccional:

- CUARTO:** Que, la parte de SERNAC sostiene que la empresa denunciada habría vulnerado las normas de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no publicar en su sitio web, para el evento promocional de comercio electrónico denominado Cybermonday, el número de unidades disponibles en stock para despacho, limitándose a señalar únicamente el stock de unidades disponibles en la tienda.
- QUINTO:** Que, Easy Retail S.A., al contestar la denuncia a fs.37 solicita su rechazo, fundado en que SERNAC reconoce en su denuncia que su parte habría dado cumplimiento a las normas de la Ley N° 19.496, puesto que habría señalado en su página web para el evento promocional, las unidades disponibles en stock para ser retiradas en la tienda, que la supuesta omisión, en cuanto a la falta de información sobre el stock de las unidades disponibles para despacho, habría obedecido a un falla en los servidores de la web, ya sea de SERNAC o de su parte, lo que sería atribuible a un caso fortuito, siendo por tanto un hecho imprevisible e irresistible, sin que pueda atribuirse responsabilidad a su parte.
- SEXTO:** Que, la parte de SERNAC a fin de acreditar su denuncia acompañó a fs.7 y siguientes, Acta de Ministro de Fe sobre verificación en el sitio web de la denunciada del cumplimiento de la normas de la Ley N° 19.496, para el evento promocional denominado Cybermonday que se habría llevado a efecto los días 7, 8, y 9 de noviembre de 2016; que fue ratificado por la declaración como testigo de doña Hada Ríos Olavarría a

fs. 50, en su calidad de Ministro de Fe, quien habría verificado en el sitio web del proveedor Easy Retail S.A. la omisión denunciada.

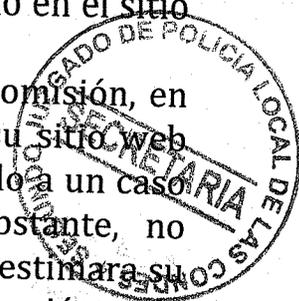
SÉPTIMO: Que, la parte denunciada ha argumentado que la omisión, en cuanto al stock de unidades disponibles para despacho en su sitio web durante el evento denominado Cybermonday, habría obedecido a un caso fortuito, consistente en fallas en el servidor de la web; no obstante, no rindió prueba tendiente a justificarlo, razón por la cual se desestimó su defensa, dándose por acreditado que Easy Retail S.A. incurrió en la infracción que se le imputa, toda vez que el sitio no informa respecto de las unidades disponibles en stock para despacho; infringiéndose con ello lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1 letra b) respecto del derecho de los consumidores a una información veraz y oportuna de los bienes y servicios ofrecidos; en relación con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley N° 19.496 que señala : " En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración".

OCTAVO: Que, en mérito de lo señalado precedentemente, se concluye que el proveedor denunciado Easy Retail S.A., ha vulnerado las normas sobre información y publicidad contenidas en los artículos 3 inciso 1 letra b), y 35 inc. 1 de la Ley 19.496, debiendo acogerse a este respecto la denuncia de fs.11 interpuesta en su contra por SERNAC.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; sobre organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3 inciso 1 letra b), 24, 35 inciso 1, y 50 A de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

Que, se acoge con costas la denuncia interpuesta a fs.11 por el **Servicio Nacional del Consumidor -SERNAC-** y se condena a **Easy Retail S.A.** representada por don **Ricardo Alonso González Novoa** a pagar una multa equivalente a **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)** por ser autora de infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1 letra b) y 35 inciso 1 de la Ley N° 19.496.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante de la infractora por el término legal, sino pagare la multa impuesta dentro de quinto día, por vía de sustitución y apremio.



**Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal
Notifíquese**

**Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del
Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado
en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.**

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria**



[Handwritten signature and scribbles]

Las Condes, siete de noviembre de dos mil diecisiete.

Certifico que la sentencia de fs.63 y sgts. se encuentra ejecutoriada.

Rol n°31.730-5-2017



76
Actuato

7 de 15

JUZGADO DE POLICIA LOCAL

82

COMPROBANTE DE GIRO

RUT: 76568660-1

NOMBRE: EASY RETAIL S.A.

N° ROL : 31730-05

FECHA : 15/01/2018

AÑO : 2017

ceptos

LEY DEL CONSUMIDOR
CAUSA ROL: 031730-05-2017

echos

15.08.020.01004 1.410.570

15.08.020.01

Subtotal: \$ 1.410.570.-

I.P.C:

Multa:

Total a Pagar: \$ 1.410.570.-

U.Giradora: JUZGADO

Fecha Venc.: 15/01/2018

Tributo: MULJUZ2

Fecha Plazo.: 15/01/2018

ORDEN DE INGRESO MUNICIPAL

Nº 11377244

81

EASY RETAIL S.A.

MULTAS DE JUZGADO 2

| | |
|-----------|------------|
| PREJ | 76568660-1 |
| O. CLASIF | 2017031730 |
| FONO | |

DEL CONSUMIDOR
CA ROL: 031730-05-2017

Código Verificador 157787800334932478408112181

| | | | |
|------------|------------|---------------------|------------|
| EMISORA | JUZGADO | VENCIMIENTO DE PAGO | 15/01/2018 |
| DE EMISION | 15/01/2018 | TOTAL A PAGAR | 1.410.570 |

Condor
2017031730
PAGADO
\$1.410.570
11377244
15/01/2018 Local: 0024

FORMA 5236714