

Santiago, Jueves 13 de julio de 2017

Notifico a Ud. que en el proceso N° 15.671-M-2016/KPB se ha dictado con fecha 13/07/2017, la siguiente resolución:

Cúmplase.



SECRETARIA ABOGADO

003065



 **SANTIAGO**
Ilustre Municipalidad
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI 980 PISO 2
CAS. N°10 SUC. TRIBUNALES
SANTIAGO

I MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
FRANQUEO CONVENIDO
RES. EXTA. N° 1192 DEL 8.10.74
NACIONAL

ROL N° 15.671-M-2016 /KPB
CERTIFICADA N° 4932179

SEÑOR (A)
JUAN CARLOS LUENGO PEREZ
TEATINOS 333 PISO 02
SANTIAGO



906486526
B CARTA CERTIFICADA 29
A (EMPRESAS)

gr \$0

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO - 2DO JUZG



ESTA CARTA DEBE SER ENTREGADA A PERSONA ADULTA DEL DOMICILIO ART.3 LEY 18.287.

Santiago, dieciséis de junio de dos mil diecisiete.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción del fundamento 7°.-, que se elimina.

Y teniendo en su lugar y, además, presente:

Primero: Que no existe controversia en autos en orden a que la denunciada realizó ofertas en el sistema denominado CYBER MONDAY y que el día 30 de mayo de 2016, según consta del Acta de Ministro de Fe de fojas 6, nada se informó al público acerca del stock ni de las unidades de productos puestos a disposición del público con precios rebajados. Si bien la denunciada afirmó al contestar el libelo de denuncia que su parte cumplió con señalar tal información, en la etapa procesal pertinente no logró probar que, en el periodo de que se trata, la página publicitaria contenía un vínculo al pie de la página Web que indicaba "STOCK CyberDay 2016".

Segundo: Que la finalidad de la ley N° 19.496, en su artículo 3 letra b), al señalar que los consumidores tienen "*derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos*", no es otra que resguardar la transparencia del mercado sobre todo en eventos transitorios de la entidad de éste. En este orden de ideas, siendo labor esencial de la empresa denunciada la venta de productos al público, la conducta exigida por el legislador en relación a la infracción que se revisa, obligaba a la denunciada a informar el número de stock de productos disponibles. En la especie, lo alegado por la denunciada en cuanto a que tal exigencia no sería aplicable a la situación de autos será desestimada, por cuanto de relacionar el precepto antes transcrito con el artículo 35 de la Ley del Consumidor, se llega a la conclusión que cuando el legislador exige "*informar al consumidor sobre la base de la promoción u oferta*", ésta comprende, para ser veraz y oportuna, los datos del producto que se ofrece a fin de que el consumidor esté en condiciones de adquirir certeza sobre la seriedad de la oferta realizada, lo que ciertamente incluye el stock y las unidades disponibles, información relevante al tiempo de hacer efectiva la compra, por cuanto el proveedor debe estar en condiciones de concretar la operación comercial.

Tercero: Que el denunciado efectivamente no informó en su mensaje publicitario –como era su obligación– el stock de "Cascos K" UNISEX BLACK S" que en concreto ofrecía al potencial consumidor, esto es, los términos y



RLXNBXLZXX

condiciones de los productos anunciados. Al no hacerlo así el proveedor faltó a su deber de informar en forma previa, es decir, al tiempo de publicitar la oferta para facilitar la decisión de consumo, por lo que acreditada la infracción de una empresa profesional, en el giro desarrolla, nace la responsabilidad de la denunciada.

En este orden de razonamientos, solo cabe concluir que la denunciada incurrió en infracción al artículo 35, en relación con el artículo 3 letra b), ambos de la Ley del Consumidor y, por tanto, su conducta debe ser sancionada de conformidad a lo que dispone el artículo 23 de la citada normativa.

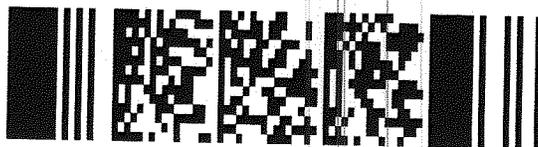
Cuarto: Que los documentos agregados por la denunciada de fojas 34 a 42, no alteran los antes concluido, desde que la “captura de pantalla” de la página www.zolkan.cl, no es determinante para concluir que el día de los hechos se encontraba esa información a disposición del público y, en todo caso, lo alegado por la denunciada se estrella con el Acta de Fiscalización de fojas 6, con el mérito de las fotografías de fojas 9 a 18 y con lo declarado en juicio por la fiscalizadora de doña Daniela Parra Agüero a fojas 51, ministro de fe de la denunciante, quien expone que “al tiempo de revisar la página Web no se visualizó ningún banner que indicara el stock de manera puntual, la cantidad específica de cada producto que es lo que se requiere por parte del consumidor a la hora de la venta y no en términos generales”.

Quinto: Que en virtud de lo razonado, se concluye que la denunciada incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y 35 de la Ley del Consumidor, al no informar en forma clara, oportuna y veraz la oferta de los productos que anuncia –rebaja transitoria de precio- la que para efectos de determinar la sanción se considera como una sola infracción, pues emanan de un mismo hecho.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo que disponen los artículos 3, 23, 24 y 35 de la Ley 19.496, **se revoca** la sentencia apelada de quince de noviembre de dos mil diecisiete, escrita a fojas 67 y siguientes, en cuanto no hizo lugar a la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional al Consumidor y, en su lugar se decide que se la acoge, solo en cuanto se sanciona a la empresa denunciada con una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales.

La multa deberá ser enterada, de conformidad al destino legal, dentro de 5° día de ejecutoriada esta sentencia.

Redactó la ministra señora González Troncoso.



Regístrese y devuélvase.

Rol Corte N° 229-2017.-

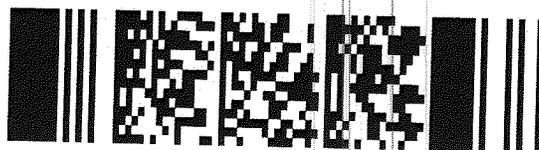
Pronunciada por la **Quinta Sala** de esta **Ultma.** Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora **Jéssica González Troncoso** e integrada por el Ministro (S) señor **Rafael Andrade Díaz** y el Abogado integrante señor **Jorge Norambuena Hernández**.

JESSICA DE LOURDES GONZALEZ
TRONCOSO
MINISTRO
Fecha: 16/06/2017 11:11:10

RAFAEL LEONIDAS ANDRADE DIAZ
MINISTRO(S)
Fecha: 16/06/2017 11:21:40

JORGE BENJAMIN NORAMBUENA
HERNANDEZ
ABOGADO
Fecha: 16/06/2017 11:26:59

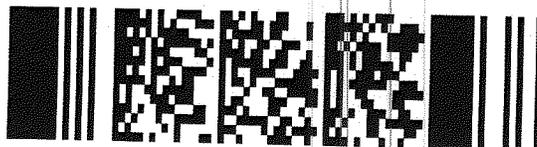
SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 16/06/2017 11:30:30



RLXNBXLZXX

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Jessica De Lourdes Gonzalez T., Ministro Suplente Rafael Andrade D. y Abogado Integrante Jorge Norambuena H. Santiago, dieciséis de junio de dos mil diecisiete.

En Santiago, a dieciséis de junio de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



RLXNBXLZXX

Este documento tiene firma electrónica y su origen puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa. Durante el período del 14 de mayo de 2017 al 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde a horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y Antártica Chilena sumar 1 hora. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Islas Salas y Gómez restar 2 horas.

**PROCESO N° 15.671-2016-KPB.-
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.-
SANTIAGO, Quince de Noviembre del año Dos Mil Dieciséis.-**

VISTOS:

De fs. 1 a 3, rola fotocopia simple de mandato judicial;
A fs. 4 y 5, rola fotocopia simple de Decreto N° 283 de nombramiento de Director Nacional de Servicio Nacional del Consumidor;
De fs. 6 a 8, rola fotocopia simple de acta de ministro de fe del SERNAC;
De fs. 9 a 18, rola anexo fotográfico del SERNAC con impresiones de pantalla;
De fs. 19 a 30, rola denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, del abogado JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en contra de COLGRAM S.A., cuyo nombre de fantasía corresponde a ZOLKAN, representado legalmente por FELIX LÜHRS RAGGIO. Denuncia notificada a fs. 32;
A fs. 33, rola lista de testigos;
De fs. 34 a 37, rola fotocopia simple de mandato judicial;
A fs. 38, rola impresión de pantalla;
De fs. 39 a 42, rolan impresiones de pantalla de correos electrónicos;
De fs. 43 a 50, rola escrito de contestación de denuncia infraccional;
De fs. 51 a 53, rola comparendo de conciliación, contestación y prueba, donde se rindió prueba testimonial;
De fs. 55 a 64, rola escrito de objeción de documentos, y con lo relacionado y,

CONSIDERANDO:

1°.- Que don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, denunció a COLGRAM S.A., cuyo nombre de fantasía corresponde a ZOLKAN, representado legalmente por FELIX LÜHRS RAGGIO por infracción a la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

2°.- Que la infracción a la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores se hace consistir, en suma, en que la denunciante, en cumplimiento al mandato establecido en el artículo 58 de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a través de su Ministro de Fe, DANIELA PARRA AGÜERO, al ingresar el día 30 de Mayo de 2016 a la página web del proveedor ZOLKAN, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas relativas a información dirigida al público consumidor en relación a ofertas y promociones que se ofrecieron en el marco del Cyberday, pudo certificar que no se informó el stock ni las unidades disponibles del producto ofrecido en promoción u oferta, cometiéndose infracción a los artículos 3 inciso primero letra b), 23 y 35 de la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

3°.- Que por su parte, la denunciada manifiesta, en suma, que ha dado perfecto cumplimiento de las normas de protección al consumidor, informando el stock disponible de productos para las marcas que participaron en el Cyberday, por dos vías: Primero, en cada una de las páginas web de las marcas participantes un vínculo, "STOCK CyberDay 2016", que dirige al stock total de productos que se encontraban

disponibles en las ofertas relacionadas. Segundo, se informó también a la Cámara de Comercio de Santiago, entregándose estos datos de manera oportuna y a su requerimiento, por ser precisamente esta institución la encargada de organizar el evento, así como administrar el soporte web que sirve de plataforma de entrada para el evento CyberDay.

Además, difícilmente puede extraerse del artículo 3 letra b) y 23 de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores la obligación del proveedor de informar acerca de la cantidad de productos disponibles en una oferta. Lo que se desprende claramente es una obligación de información por parte del oferente en relación a características relevantes de los productos, no siendo el stock una característica del producto, sino que vendría a ser una característica del vendedor en cuanto a la cantidad de unidades que posee de un determinado bien. Y en relación a lo dispuesto por el artículo 35 del mismo cuerpo legal, hay que relacionarlo con lo dispuesto en el artículo 36, por lo que se restringe la obligación de informar acerca del número de unidades disponibles o stock sólo al caso de promociones donde el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, por lo que no existe una obligación del proveedor de informar respecto del stock o unidades disponibles de los productos ofertados;

4°.- Que para acreditar su versión de los hechos, la denunciante acompañó los documentos rolantes de fs. 1 a 18, y presentó a declarar, de fs. 51 a 53, a la testigo DANIELA NICOL PARRA AGÜERO, quien legalmente examinada, sin tacha, y dando razón de sus dichos, en suma expuso que tiene el rol de ministro de fe del SERNAC, reconoce el acta de fs. 6 a 8, el anexo fotográfico de fs. 9 y su firma de fs. 18. Que el 30 de Mayo de 2016 simuló una compra en ZOLCAN.CL en el marco del Cyberday. Dentro de lo que observó de la disponibilidad, faltaba el stock del producto, avanzó en la compra pero esta nunca apareció, llegando hasta la parte final para realizar el pago, pero nunca pudo ver el stock. Al preguntarle la denunciada si revisó el apartado stock cyberday 2016 que había en la página web de ZOLCAN.CL, responde que al momento de revisar la página web no se visualizó ningún banner que indicara stock de manera puntual, la cantidad específica disponible;

5°.- Para acreditar su versión de los hechos, la denunciada acompañó los documentos rolantes de fs. 34 a 42;

6°.- Que la objeción de documentos no impide al sentenciador apreciarlos en conformidad a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287;

7°.- Que este sentenciador, atendido el mérito del proceso, y de acuerdo a las reglas de la sana crítica, llega a la conclusión, al relacionar el artículo 35 con el artículo 36 de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que efectivamente la obligación de informar el stock disponible queda restringido a las promociones que tienen como incentivo la participación en concursos o sorteos y sólo en relación a la cantidad de premios disponibles, por lo que concluye que no se ha cometido infracción en el caso de autos puesto que la oferta materia de la litis no contenía este tipo de incentivo, cumpliendo los requisitos establecidos en el artículo 35 y no siéndole aplicable el artículo 36 del cuerpo legal mencionado, por lo que la denuncia deberá ser rechazada;

8°.- Que en cuanto a las costas, no se dará lugar a estas en virtud de ser justificable el error en los fundamentos para denunciar;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en la Ley 18.287 y 19.496;

SE DECLARA:

Que no ha lugar a la denuncia de JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en contra de COLGRAM S.A., cuyo nombre de fantasía corresponde a ZOLKAN, representada legalmente por FELIX LÜHRS RAGGIO, sin costas;

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y ARCHÍVESE, en su oportunidad.-

**DICTADO POR LA JUEZ (S): SEÑORA ISABEL OGALDE RODRÍGUEZ.-
SECRETARIA ABOGADO (S): SEÑORA CECILIA ORDÓÑEZ URBINA.-**

