

Foja: 194
Ciento noventa y cuatro

C.A. de Santiago
Santiago, once de octubre de dos mil diecisiete.
A fojas 192 y 193: téngase presente.

VISTOS:

Teniendo presente que la empresa denunciada restituyó a la consumidora el dinero que pagó por el producto, **se confirma** la sentencia apelada de treinta de septiembre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 119 y siguientes, **con declaración** que se reduce a **veinticinco Unidades Tributarias Mensuales** la multa que se le impone a la empresa A3D Chile S.A.

Regístrese y devuélvase.
N°Trabajo-menores-p.local-611-2017.

GUILLERMO EDUARDO DE LA
BARRA DUNNER
MINISTRO
Fecha: 11/10/2017 13:02:35

GLORIA MARIA SOLIS ROMERO
MINISTRO
Fecha: 11/10/2017 13:10:02

RODRIGO HERNAN ASENJO
ZEGERS
ABOGADO
Fecha: 11/10/2017 13:07:07



195

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Guillermo E. De La Barra D., Gloria Maria Solis R. y Abogado Integrante Rodrigo Asenjo Z. Santiago, once de octubre de dos mil diecisiete.

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

Conchali, 27 de 12 del año 2017

Con esta fecha certifico que la sentencia de causa rol n° 52.679/17, se encuentra ejecutoriada.

Secretario (a)



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>



Actos: Juan Carlos Luengo Perez
Representante legal - SERNAC.
Testigos n° 333 Piso 2
Santiago

119

CAUSA N° 52.679/CR.



Conchalí, treinta de septiembre de dos mil dieciséis.

ACTOS:

La denuncia de fojas 17 y siguientes presentada por el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, representada por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, en su calidad de Director Nacional del mencionado Servicio, en contra de la empresa A3D CHILE S.A., nombre de fantasía A3D, RUT N° 955.880-7, representada legalmente por CESAR MANUEL PEREZ, factor de comercio, la empresa con domicilio en Avenida Eduardo Frei Montalva N° 6001, edificio 46, Conchalí, Región Metropolitana.

Funda la misma en el artículo 58 letra f, de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, expresando que ha detectado que la empresa A3D, ha infringido las disposiciones de los artículos: 3, inciso primero, letra b, 12 y 23 inciso todos de la ley 19.496. Los hechos que constituirían, la infracción a juicio de SERNAC, se basan en un reclamo de don SANTOS ANTONIO QUILODRAN PADILLA, cédula nacional de identidad N° 6.398.984-3, con fecha 12 de marzo del 2015, toda vez que el mencionado consumidor compró el 11 de noviembre del 2014, por contacto telefónico una máquina limpiadora a vapor denominada H20 MOP, y en la página web de A3D, se indicaba que el producto se entregaba en 48 horas, sin embargo en el contacto telefónico se le indica que la entrega seria en una semana. La compra se pactó en 6 cuotas y con entrega del producto en una semana desde la fecha de la compra. Al 12 de marzo de 2015, fecha del reclamo, se habían cobrado 4 de las 6 cuotas al señor QUILODRAN PADILLA y aún no recibía el producto. SERNAC, dio traslado del reclamo y la empresa A3D, indica en su respuesta que los datos aportados por SERNAC, solo puede indicar que no hay compras a nombre del reclamante y que éstos (los datos aportados) son insuficientes para realizar una investigación.

El Tribunal declara extemporánea la denuncia, SERNAC repone, acogándose la disposición a fojas 32 y siguientes.

A fojas 52, se rectifica por SERNAC, domicilio del representante legal de la denunciada.





- 8.- A fojas 56, escrito presentado por Jorge Abud Bannen, en el que da cuenta de error en notificación a representante legal de A3D.
- 9.- A fojas 60, consta certificación de la notificación de la denuncia al representante legal de la denunciada A3D.
- 10.- A fojas 61, consta acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, celebrado con la asistencia de la parte de SERNAC y en rebeldía de la denunciada.
- 11.- La prueba rendida que consta de fojas 1 a 16
- 12.- Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.
- 13.- Medida para mejor resolver de fojas 63 y su cumplimiento a fojas 64, consistente en "Pantallazo de la página web de la empresa denunciada A3D".
- 14.- Téngase presente acompañado por SERNAC.
- 15.- Autos para fallo.
- 16.- Se dicta sentencia que rola de fojas 76 a 81.
- 17.- A fojas 86, rola certificación en orden a la imposibilidad de notificar a representante legal de A3D.
- 18.- A fojas 87 SERNAC, informa cambio de domicilio de representante legal de A3D.
- 19.- A fojas 91, se declara de oficio Nulidad de todo lo obrado, y se retrotraen los autos a fojas 45, ordenándose nuevo comparendo.
- 20.- A fojas 97, constan certificaciones de notificación de la denuncia de autos.
- 21.- A fojas 103, comparendo de contestación, conciliación y prueba de fecha 01 de agosto del corriente. Con la asistencia de la parte denunciante de SERNAC, representada por su apoderado don DIEGO JELDES GONZALEZ y la parte denunciada de A3D Chile S.A., representada por su apoderado don ANDRES MONTANER LEWIN.
- 22.- Que, llamadas las partes a conciliación, esta no se produjo.
- 23.- Las partes rindieron las pruebas documentales, que rolan en autos.
- 24.- La denunciada solicitó se oficiara al Banco de Chile se accedió y la referida institución dio cumplimiento a lo solicitado a fojas 108 y siguientes.
- 25.- A fojas 111, se dictó autos para fallo.
- 26.- Medida para mejor resolver de fojas 114 y su cumplimiento a fojas 115, en orden a obtener certificado de matrimonio de Santos Quilodrán Padilla y su cumplimiento a fojas 115.

[Handwritten signature]



4º.- Medida para mejor resolver de fojas 116 y su cumplimiento a fojas 117 y 118, consistente en "Pantallazo de la página web de la empresa denunciada A3D".

CONSIDERANDO:

PREGUNTAS PREVIAS.

EXCEPCION DE FALTA DE ATRIBUCIONES DE SERNAC.

La parte denunciada de A3D, deduce excepción de falta de atribuciones de SERNAC, toda vez que el caso de autos es un asunto de interés particular o individual del señor Quilodrán y no de interés general. Hace presente que el artículo 1º de la ley 19.496, diferencia entre los asuntos de interés individual de aquellos de interés colectivo y/o de intereses difusos. Agrega además, que el artículo 58 letra G de la misma ley 19.496, establece que SERNAC dentro de sus facultades tiene la atribución de denunciar ante instancias jurisdiccionales y de hacerse parte en las causas en que están afectados los intereses generales de los consumidores y que el caso de autos, se trata de un asunto de interés individual del señor Quilodrán.

ANÁLISIS Y RESOLUCION DE LA EXCEPCION.

De la denuncia realizada por SERNAC, dice relación con que la proveedora profesional A3D, al realizar la actividad de difusión de mensajes publicitarios, de productos, a través de plataformas en línea, medios electrónicos u otros de similar naturaleza, no respeta los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. En síntesis que dicha actividad de difusión no respeta lo preceptuado en los artículos 3º, inciso primero, letra b, 12 y 23 inciso 1º, de la ley 19.496, y que dicen relación con las condiciones de contratación, por lo tanto, **se rechaza** la excepción de falta de atribuciones de SERNAC deducida a las fojas 103 y 104 por la denunciada A3D.

EXCEPCIÓN DE FALTA DE CALIDAD DE CONSUMIDOR DEL SEÑOR SANTOS ANTONIO QUILODRAN PADILLA, EN LOS TÉRMINOS QUE DEFINE EL ARTÍCULO 1º NUMERALES 1 Y 2 DE LA LEY 19.496.

La A3D, que QUILODRAN PADILLA, no compró producto alguno a la denunciada. Expresa que realizaron averiguaciones con motivo de alguna correspondencia mantenida con SERNAC y la denunciada pudo concluir, que la denuncia a que se refiere la denuncia fue efectuada a doña María Blanco Zúñiga, cédula de identidad 7.473.362-k, quien tendría alguna relación personal, con el señor

SANTOS QUILODRAN. En consecuencia, solicita que se desestime la denuncia, porque no existió la relación de consumo que ha invocado SERNAC al denunciar y por lo tanto, es imposible que su acción prospere.

ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE LA EXCEPCIÓN.

En virtud de esta excepción, se ordenó, mediada para mejor resolver destinada a obtener desde la página del Servicio de Registro Civil, certificado de matrimonio para asignación familiar de don SANTOS ANTONIO QUILODRAN PADILLA, a fojas 114. El cumplimiento de la misma, a fojas 115, determina que doña MARIA VIOLETA BLANCO ZUÑIGA, es la cónyuge del primero.

De esta forma podemos vincular y establecer claramente porque la compra se efectúa con la Tarjeta de Crédito de Santos Quilodrán, que rola a fojas 12 y siguientes y la comunicación con la proveedora profesional A3D, la efectúa doña MARIA VIOLETA BLANCO ZUÑIGA y se extiende a esta última el vale vista de evolución del precio del bien comprado.

Por todo lo expuesto se rechaza esta excepción.

EXISTENCIA DE ACUERDO ENTRE DOÑA MARIA VIOLETA BLANCO ZUÑIGA Y LA DENUNCIADA A3D.

Señala que la acción de autos no puede prosperar porque la denunciada A3D, alcanzó un acuerdo con la consumidora señora MARIA VIOLETA BLANCO ZUÑIGA, el que se ejecutó el 22 de octubre de 2015, con mucha anterioridad a que denuncia de autos fuera notificada a su representada. Precisa que el 01 de noviembre del 2014, su mandante recibió un llamado telefónico para la compra de producto denominado H20 MOP5 por el valor \$104.980.- incluido el costo de entrega a domicilio, de parte de doña María Blanco Zúñiga. El pago se haría por medio de tarjeta de crédito, transacción que no se pudo efectuar, entre los días 3 y 6 de noviembre por no disponer de cupo suficiente la compradora. Esto, le fue comunicado y ante su petición se reintentó el 10 de noviembre de 2014, oportunidad que se hizo el cargo y se emitió la factura al día siguiente y se despachó a través de la empresa BLUEXPRESS el mismo día. Esta empresa informó que el día 12 de noviembre no pudo entregar el producto por no haber moradores en la casa. El transportista habría intentado en varias oportunidades, resultando infructuosas. El 27 de enero, la consumidora se comunicó con la compañía para decir que no había recibido el producto y en definitiva, se pudo constatar que los datos del domicilio de la consumidora no correspondían a los entregados por ella al momento





la compra. Finalmente, A3D ordenó emitir un vale vista de fecha 22 de octubre de 2015, por el importe de la compra, esto es \$104.980.- el que fue retirado cobrado por la compradora, aceptando se dejara sin efecto la operación. Entonces por las razones señaladas, solicita se desestime la denuncia de autos en todas sus partes por carecer absolutamente de fundamento y se le declare temeraria en los términos del artículo 50 E de la ley 19.496, imponiéndole multa que corresponda y condenándosele expresamente al pago de las costas.

ANÁLISIS Y RESOLUCION DE LA EXCEPCION.

se rechaza esta excepción, habida cuenta que la denuncia de SERNAC, tal como se ha dejado establecido, dice relación con la actividad de difusión de mensajes publicitarios, que, de sus productos realiza la denunciada A3D, a través de plataformas en línea, digitales, electrónicas u otras similares, no cumpliendo con el grado de profesionalidad de este tipo de empresas. Que sin perjuicio de lo anterior, las propias alegaciones de la denunciada, se desprende que no se hizo entrega del producto, haciendo recaer en la consumidora la responsabilidad por la no entrega. La compra se realiza en noviembre de 2014 y la devolución del dinero se efectúa el 22 de octubre del 2015, prácticamente un año después, mediando un tiempo ante SERNAC y una causa ante este Tribunal.

ASPECTO DE LA INFRACCION A LA LEY 19.496.

PRIMERO: Que, SERNAC, denuncia a la empresa A3D, por infracción a las normas de la ley 19.496, al no cumplir, con la entrega del producto vendido (H2O P), al consumidor, dentro del plazo publicitado en su página web, término que es de 2 días o una semana.

SEGUNDO: Que, para el esclarecimiento de la denuncia se recibieron y ponderaron todos los siguientes antecedentes, acompañados por la denunciante de SERNAC:

A fojas 4, copia del Formulario Único de Atención de Público, N° R 252097

A fojas 5, copia de carta enviada por SERNAC a representante legal de A3D.

A fojas 6, respuesta de A3D a SERNAC, de fecha 17 de marzo del 2015, indicando que no hay compras a nombre del reclamante.

A fojas 7, nueva carta de SERNAC a A3D.

De fojas 8 a 11, fotocopias de publicidad de la página de A3D.



De fojas 12 a 14, copias de Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito a nombre de SANTOS QUILODRAN PADILLA, donde consta compra a A3D y número de cuota que se paga.

TERCERO: La parte denunciada de A3D, a fojas 102, acompaña documento emitido por Banco de Chile, en forma electrónica que da cuenta de la emisión del cheque a vista a nombre de VIOLETA MARIA BLANCO ZUÑIGA, RUT.: 7.473.362- por la suma de \$104.980.- con fecha 22/10/2015 y cobrada por esta última con fecha 26/10/2015. Tal como ya se ha probado en autos BLANCO ZUÑIGA es conyuge de SANTOS QUILODRAN PADILLA. Acudiendo a la máxima de la experiencia, podemos señalar que entre cónyuges, padres e hijos, u otros familiares o personas de confianza, se obtienen y otorgan tarjetas de crédito adicionales, o se utiliza para la compra de un producto la tarjeta del marido, o de la mujer o del padre de una hija. Así, no es de extrañar que en autos la compra se realizara y se cargara” o registrara, en la tarjeta de QUILODRAN PADILLA, por su cónyuge o VIOLETA MARIA BLANCO ZUÑIGA y que la devolución del dinero se realizara a nombre de esta última, habida cuenta del vínculo matrimonial existente entre ambos y a que también, con certeza, el contacto telefónico lo realizó la conyuge mujer.

CUARTO: Que se ha acreditado al Tribunal, la relación de consumo existente entre las partes, mediante el documento de fojas 13, el que da cuenta de transacción con tarjeta de crédito, cuyo titular es don SANTOS ANTONIO QUILODRAN PADILLA, a favor de A3D. Así está acreditado que hubo un acto de consumo, en el caso de autos, la compra de la máquina H2O MOP. El precio se pagó por medio de tarjeta de crédito Mastercard de BANEFE y consta que la fecha de la transacción bancaria fue el 11 de noviembre del 2014. Cabe hacer notar que se trata de compras electrónicas, por lo que, la constancia de la misma queda registrada en la tarjeta con que se efectúa la transacción y que en definitiva es el pago del precio por la compra que se realiza, por medios electrónicos. Además, como ya se ha indicado, se ha acreditado el vínculo matrimonial entre don SANTOS ANTONIO QUILODRAN PADILLA y doña VIOLETA MARIA BLANCO ZUÑIGA. Así, QUILODRAN PADILLA tiene la calidad de consumidor y estamos ante un acto de consumo y ante un comprador que cumplió con su obligación principal de pagar el precio y ante un proveedor profesional que incumplió su obligación principal de entregar la cosa, en el plazo por él indicado, en su plataforma web.

Quinto ven. fines 125



QUINTO: Ha quedado demostrado por la propia denunciada A3D, que nunca entregó la cosa comprada, lo que hizo fue devolver el precio. Lo anterior se ve corroborado, con las pruebas aportadas por la propia denunciada, en que se devuelve el precio del producto comprado, a la cónyuge del titular de la tarjeta de crédito y se recae en ella, la responsabilidad por la falta de cumplimiento de una obligación esencial del vendedor, como es la entrega de la cosa comprada.

SEXTO: Que, el artículo 3, inciso 1º, letra b de la ley 19.496, establece que son derechos y deberes básicos del consumidor:

El 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, y el deber de informarse responsablemente de ellos;

QUE SE VULNERÓ A QUILODRAN PADILLA, LAS CONDICIONES DE CONTRATACION, por A3D, toda vez que, como ha quedado establecido, no se cumplió por parte del vendedor profesional A3D, con la entrega del bien. Indicó un plazo, al consumidor/comprador en el que recibiría la máquina a vapor, una semana al 12 de marzo de 2015, no daba cumplimiento a esta obligación principal, de entregar la cosa, LO QUE TAMPOCO OCURRIO A LA FECHA DE PRESENTACION DE LA DENUNCIA A ESTE TRIBUNAL POR SERNAC, EL 12 DE MAYO DE 2015.

PTIMO: A su vez el artículo 12, de la misma ley, indica: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."

ELIGACION INCUMPLIDA POR LA DENUNCIADA A3D, TODA VEZ QUE A LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA POR SERNAC, 12 DE MAYO DEL 2015, NO ENTREGABA EL PRODUCTO QUE LE HABIAN COMPRADO, CON FECHA 11 DE NOVIEMBRE DE 2014, EL PLAZO DE ENTREGA ERA DE UNA SEMANA. Así A3D, no ha respetado los términos de la contratación, entregar el producto en una semana en el domicilio del comprador y el último pago el precio, por un producto del que no ha podido usar, gozar ni disponer. Está claro que A3D, vendedor profesional ha incumplido con su obligación de entregar la cosa al comprador.

TAVO: La ley 19.496, en su artículo 23, determina que: comete infracción a sus disposiciones, el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un

R



Ciento veintidós 126



servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas de eficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

LA CONSUMIDORA Y COMPRADOR SUFRIERON UN MENOSCABO, TODA VEZ QUE LA COMPRA DEL PRODUCTO FUE EN NOVIEMBRE DE 2014 Y A MAYO DE 2015, NO LO RECIBIA Y LLEVABA PAGADAS 4 DE 6 CUOTAS. SI A3D, COMETIO INFRACCION A LA LEY 19.496 TODA VEZ QUE NO HA CUMPLIDO CON SU OBLIGACION PRIMARIA ESCENCIAL Y CONSUSTANCIAL AL CONTRATO DE COMPRAVENTA: LA ENTREGA DEL BIEN.

NOVENO: A fojas 63 y 116 se ordenaron medidas para mejor resolver y se adjuntó, a fojas 64 y 117, pantallazos de página web de A3D, debidamente certificados. Del examen de las mismas, se deduce claramente que, las de fojas 64 y 117, son distintas de aquella que rola a fojas 11 y estas dos, a su vez son distintas entre ellas.

En efecto, en las de fojas 64, **no se contempla plazo alguno** para la entrega del bien, solo se lee: "El tiempo de despacho depende de la región hacia donde debe ser enviado el producto" y en la de fojas 117, se lee: "En Santiago 2 a 4 días, dependiendo del lugar y de la forma de pago". En la de fojas 11, se lee **que el plazo entrega es de 48 horas**.

DECIMO: La comprobación que realizó esta Magistrada de la página web de A3D, los años 2015 y 2016, confirma que nada en la página de la denunciada, permite garantizar al comprador/consumidor, el cumplimiento de la obligación de entregar o la cosa ofertada. En otras palabras este proveedor "diluye" el cumplimiento de obligación principal, la de dar y entregar la cosa vendida.

DECIMO: Que, según lo dispuesto por el artículo 14 de la ley 18.287, el Jefe de Sala se encuentra facultado para apreciar la prueba y demás antecedentes de la causa en conformidad a las reglas de la sana crítica y en uso de esa atribución, en particular del análisis lógico y concatenado de las pruebas aportadas por SERNAC, contrastándolas con las normas de la ley 19.496 y habida cuenta que la empresa A3D, es un proveedor profesional, se concluye que existen en autos antecedentes que permiten a esta Jueza dar por establecido que la empresa denunciada A3D, ya individualizada, ha infringido los artículos 3 letra b, 12, 23, todos de la ley 19.496,

[Handwritten signature]



Quinto veinte siete 027

al realizar mensajes publicitarios en su plataforma web, que vulneran las condiciones de entrega del bien comprado, específicamente el plazo en que debe el proveedor profesional cumplir una de las obligaciones principales, la entrega de la cosa comprada.

Por estas consideraciones y de conformidad a los establecido en los artículos 13 y 14 de la ley 15.231; artículos pertinentes de la ley 18.287; artículos 3 letra b, 12, 23, 24, 58 de la ley 19.496.

SE RESUELVE:

Que, se condena a la empresa A3D CHILE S.A., nombre de fantasía A3D, RUT N° 9.955.880-7, representada legalmente por CESAR PEREZ, ambos ya individualizados, al pago de una multa de 50 UTM (cincuenta unidades tributarias mensuales) vigentes al momento del pago. Si no pagare la multa dentro de 5 días de ejecutoriada la presente resolución condenatoria don CESAR MANUEL PEREZ, ya individualizado, deberá cumplir por vía de sustitución y apremio con 15 noches de prisión, con costas.

Notese en la causa rol N° 52.679/CR.

Notifíquese personalmente o por cédula, en su oportunidad archívese y una vez ejecutoriada esta sentencia definitiva comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor, según lo establece el artículo 59 bis de la ley 19.496.



[Handwritten signature]

Empleada por doña Adela Fuentealba Labbé, Jueza Titular del Juzgado de Policía Local de Conchalí. Autoriza doña Mónica Muñoz Bustos, Secretaria

