

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
TRINITARIAS 180 2°PISO  
CONCEPCION



ROL N°2270/2017-P

CARTA CERTIFICADA

2197

16376

CONCEPCION, 30/10/2018

SEÑOR:  
PAULINA CID MUÑOZ/MANUEL MUÑOZ GARCÍA  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
COLO COLO 166  
C O N C E P C I O N



En causa Rol N°2270/2017-P seguida en este Segundo Juzgado de Policía Local por Infracción a la Ley 19.496, se ha dictado sentencia, cuya copia se acompaña.



Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	06 NOV 2018
Línea	1709

**CAUSA ROL N°2270-P**

Concepción, veintinueve de agosto de dos mil dieciocho

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

Que en lo principal de la presentación de fs.110 y sgtes., **PAULINA CID MUÑOZ**, abogada del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados en, calle Colo Colo N°166, comuna Concepción, interpone denuncia por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de **GIRASOL SPA**, cuyo nombre de fantasía corresponde a "**PINITOS**", representada legalmente por **PAMELA ANDREA JUACIDA RAMÍREZ**, ignora profesión u oficio, RUT, o bien representada de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, de la Ley de Protección al Consumidor ambos con domicilio en Pérez Valenzuela 1635, piso 7°, comuna de Providencia, Santiago. En el sexto otrosí de la misma presentación señala que en su calidad de abogada habilitada para el ejercicio de la profesión, asume personalmente el patrocinio y poder de la presente causa

Que a fs.120, la abogada Paulina Cid Muñoz, por el Servicio Nacional del Consumidor Región del Bio Bio delega el poder al abogado don Manuel Muñoz García.

Que a fs.122 las partes fueron citadas a una audiencia de conciliación, contestación y prueba, siendo notificadas legalmente

Que a fs.196, el abogado Paul Lagniel Villouta, asume el patrocinio mediante mandato Judicial de fs.176 y sgtes., para representar a la denunciada Girasol SpA.

Que a fs.196 y sgtes., se verificó la audiencia de rigor, de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de **JUAN PABLO PINTO GELDREZ**, en su calidad de Director Regional del denunciante, **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**; y del abogado don **PAUL LAGNIEL VILLOUTA**, en su calidad de mandatario del denunciado **GIRASOL SPA.**, la que se tiene por íntegramente reproducida en la presente sentencia, para todos los efectos legales.

Se trajeron los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMAS PRESENTE:**

1.-Que en lo principal de la presentación de fs.110 y sgtes., **PAULINA CID MUÑOZ**, ya individualizada, en

representación del Servicio Nacional del Consumidor, en conformidad al artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, deduce denuncia por infracción a la Ley 19.496, en contra de GIRASOL SPA, representada para estos efectos por Pamela Andrea Juacida Ramírez, ambos ya individualizados, por los siguientes hechos:

Don Juan Pablo Pinto Géldrez, en su calidad de Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor ingresa los días 03 de noviembre de 2017 y 08 de noviembre de 2016, a la página web del proveedor **Girasol Spa**, denominada o conocida a través de su página Web como **Pinitos [www.pinitos.cl](http://www.pinitos.cl)** y link de acceso (<http://pinitos.cl/TiendaOnline/juguetes/3004-set-deestimulaci%C3%B3n-para-beb%C3%A9s-.html>), con la finalidad de verificar 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 en el marco del evento CyberMonday que se llevó a efecto los días 7, 8 y 9 de noviembre de 2016. Es así que se detectó durante dicho evento, conforme las actas levantadas el día 03 de noviembre del año 2016 (esto es, días antes del evento) y el día 08 del mismo mes y año mencionado (esto es, durante el evento) que productos dejan de estar disponible, en pleno proceso de compra. No se informan las condiciones de contratación de despacho, tales como: los horarios y coberturas de despacho. En consecuencia, se indujo a error o engaño en los consumidores, esto, al detectarse que la denunciada incumplió su promesa publicitaria u ofrecimiento público, en cuanto, a que durante el evento CyberMonday que productos dejan de estar disponibles en pleno proceso de compra. Por lo anterior, la denunciada infringió los artículos 3 letra b) y 23, de la Ley 19.496.

Sostiene la denunciante que es de público conocimiento que CyberMonday es un evento organizado por el Comité de Comercio Electrónica de la Cámara de Santiago, con el compromiso que los servicios materia de promociones, ofertas y/o descuentos que ofrecen, se mantengan vigentes. En el comunicado de Prensa de la CCS previo al evento y fechado el día 3 de noviembre de 2016, se informa lo siguiente: "...Ello

considerando no sólo el atractivo de precios, sino además, la comodidad, rapidez y seguridad del formato, que entre otras cosas ahorra el desplazamiento a tiendas y facilita la comparación de precios y características de productos y servicios, promoviendo mejores decisiones de compra en un ambiente de conveniencia y comodidad."

A mayor abundamiento, en el comunicado de la CSS de fecha 10 de noviembre de 2016, declara además; "CSS se manifestó satisfecha también por el esfuerzo de precio que hicieron las empresas participantes..."

El actor añade que los proveedores de bienes y servicios deben informar de manera veraz y oportunamente, no sólo de la bases de las promociones u ofertas en los términos del artículo 35 de la Ley 19.496, sino que deben informarse de manera clara y oportuna las condiciones de contratación de los productos y también de los servicios asociados a los mismos.

La Ley 19.496, dispone que el derecho a la información no sólo debe ser veraz, sino también oportuna. La veracidad dice relación con que la información sea correcta y fidedigna y la oportunidad con que la información debe entregarse antes de perfeccionarse el contrato.

Por lo anterior, solicita tener por interpuesta la denuncia infraccional, acogerla en todas sus partes por infringir la Ley 19.496, acogerla en todas sus partes y condenar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándoles en cada caso el máximo de la multa, es decir, por las infracciones a los artículos 3 inciso primero letra a), 50 UTM y por el artículo 23 una multa de 50 UTM., con expresa y ejemplar condena en costas.

2.-Que el abogado Paul Lagniel Villouta por la denunciada GIRASOL SpA., nombre de fantasía "PINITOS", ya individualizado, contestó mediante minuta escrita rolante a fs.187 y sgtes., en los siguientes términos: Sostiene que la denuncia carece de claridad y cita: "ingresó los días 03 de noviembre de 2017 y 08 de noviembre de 2016, a la página Web del proveedor **Girasol Spa**, denominada o conocida a través de su página web como **Pinitos [www.pinitos.cl](http://www.pinitos.cl)** y link de acceso es (<http://pinitos.cl/TiendaOnline/juguetes/3004-set-deestimulaci%C3%B3n-para-beb%C3%A9s-.html>)," Este párrafo

genera confusiones, pues señala que ingresa el 03 de noviembre de 2017, lo que carece de toda lógica.

Además, no da entender que el ministro de fe certifica el link indicado, pues sólo señala "ingreso los días 3 de noviembre de 2017 y 08 de noviembre de 2016...".

La denuncia se dedujo en base a las actas levantadas por el Ministro de Fe, don Juan Pablo Pinto Geldrez, quién certifica la página web de la querellada, días previos y durante el desarrollo del evento de CyberMonday. En base a dichas actas se detecta el día 3 de noviembre de 2016 (antes del evento), y el día 8 del mismo mes y año mencionado (esto es, durante el evento) que los productos dejan de estar disponibles en pleno proceso de compra. Se establece en las actas levantadas por SERNAC que por ejemplo, a fs.67, el producto de la foto de pantalla del acta acompañado por el ministro de fe, indica claramente que el producto no está disponible.

Luego, más adelante a fs.68 agrega que no informa el despacho: claramente no se puede informar el despacho si no hay productos disponibles y la observación es: "este producto ya no está disponible", es decir, nunca se ha tratado de engañar al consumidor, menos inducirlo a un error. La denunciada cuenta con un sistema que permite informar los productos disponibles: cuando hay productos disponibles y cuando no hay productos disponibles; al seleccionar el producto se visualiza agotado. Es del caso precisar que la plataforma Pinitos.cl actualmente y desde hace un par de años se encuentra sobre una arquitectura totalmente escalable. Los servicios están alojados sobre la infraestructura cloud de Amazon AWS., por ende jamás se entregará información falsa a los consumidores, menos tratará de inducirlos a error.

Con respecto a que no se informa las condiciones de contratación de despacho tales como: los horarios y coberturas de despacho.

Se debe expresar que el CyberMonday es un evento que se llevó a cabo los días 7 a 9 de noviembre de 2016 "como es de conocimiento público, CyberMonday es un evento organizado por el Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago", que previamente al inicio del evento debe enviar al Comité de Comercio Electrónico, la lista de todos aquellos

productos que participarán en la promoción y los términos y condiciones que informará a los consumidores. Sin la publicación de los términos y condiciones por parte de los proveedores, no se puede participar en el citado evento.

En cuanto a los Términos y Condiciones, la denunciada los mantiene publicado en la página de pinitos.cl durante los 365 días del año, todo para mantener cabalmente informado a los consumidores:

"Despachos,

Una vez realizado el pago, envían el pedido a la dirección indicada en la orden de compra.

Dependiendo de la ciudad de entrega de los productos demora 12 días hábiles, a partir del momento que se emite la orden de compra y se realizan de lunes a viernes dentro del horario de oficina. En caso de las regiones extremas del país, el pedido puede demorar más tiempo en su entrega. Las compras pasadas las 17:00 horas, se considerarán como compras del día siguiente. Si pertenece a una zona extrema debe, el plazo de despacho de 15 días hábiles para la llegada del producto.

Si se realiza una compra con retiro en tienda se debe efectuar luego de una confirmación vía email por parte de pinitos.cl que señala cuando el pedido está listo para ser retirado. El costo de despacho dependerá del peso y el volumen del producto.

El cliente debe ingresar correctamente la dirección de despacho. En el caso que nadie se encuentre en condiciones de recibir el despacho, tras dos intentos de entrega el producto será devuelto a las bodegas de pinitos.cl, por lo que habrá que coordinar nuevamente el envío para el cliente con el costo asociado para el cliente.

Pinitos.cl no se hace responsable por retrasos u otros inconvenientes propios del servicio de despacho." Es así que la denunciada cumple con informar el horario de despacho, informa cobertura territorial de despacho.

Informa el horario de despacho.

Tal como ha quedado demostrado, añade el denunciado, en la imagen de fojas 74 y 83, de las actas acompañadas por SERNAC, sí se entrega la información en cuanto a horarios de despacho, ya que expresa en horario de oficina.

Informa cobertura territorial del despacho.

En los términos publicado para el evento el sitio pinitos publica que dependiendo de la ciudad de entrega demora 12 días hábiles y en zonas extremas el plazo es hasta 15 días hábiles.

Por otro lado, se deber tener presente que esta empresa es una pequeña sociedad por acciones, proyecto liderado principalmente por mujeres, en la que no trabajan más de tres personas. Por lo que, aplicarle multas tan desproporcionadas como la que exige SERNAC es, simplemente, que desaparezca del mercado.

Para efectos de aplicar la multa en conformidad al artículo 58 inciso 9° de la Ley 19.496, solicita tener presente:

- a) Pinitos no ha obtenido beneficio económico.
- b) Se han cumplido las normas establecidas por la Ley 19.496.
- c) No se ha condenado a PINITOS como reincidente.
- d) Siempre se ha demostrado una actitud colaboradora con las autoridades.

Solicita a SS que, atendido el hecho de que no es efectivo que la denunciada haya omitido información veraz y no habiéndose provocado perjuicio alguno a los consumidores, se rechace la denuncia interpuesta y que no se aplique multa alguna a GIRASOL SPA. o que en subsidio se aplique una que no exceda de 0,5 UTM o lo que SSA. estime pertinente., conforme a derecho, sin costas.

**3.- PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIANTE SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR:**

DOCUMENTAL: Ratifica los documentos acompañados con citación y bajo apercibimiento legal en el tercer otrosí de la presentación de fs.110, los cuales son:

a) Resolución Tra. N°405/51/2017 de fecha 20 de enero de 2017, rolante a fs.1 y sgtes.

b) Resolución exenta N°0262 de fecha 10 de marzo de 2016, rolante a fs.3 y sgtes.

c) Acta de Ministro de Fe, del Servicio Nacional del Consumidor de fecha 3 de noviembre de 2016, firmada por don Juan Pablo Pinto Geldrez, rolante a fs.6 y sgtes.

d) Resolución Exenta N°197, de fecha 18 de diciembre de 2013, emitida por SERNAC, rolante fs.103 y sgtes.

e) Resolución TRA 405/148/2016, de fecha 18 de marzo de 2018, emitida por SERNAC, de fs.108 y sgtes.

**4.- PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIADA GIRASOL SPA:**

DOCUMENTAL: Acompañó como parte de prueba los siguientes documentos:

a) Términos y condiciones para el CyberMonday, rolante fs.160 y sgtes.

b) Copia de correo electrónico asunto: status del servicio de plataforma pinitos en Cyber 2016, entregado por el experto en informática Luis Izaguirre, rolante a 166.

c) Cadena de correos electrónicos entre Melisa Rabanal, Project manager de la Cámara de Comercio y Luis Izaguirre encargado de informática que se inicio el 21 de junio de 2016, previo al evento de Cyberday, rolante a fs.168 y siguientes.

d) Lista de precios de productos y landing publicado en el sitio de ciber en esa fecha, rolante a fs. 172 y 173.

e) Gráfica que informa productos disponibles, rolante a fs. 174

f) Gráfica que informa productos disponibles, rolante a fs. 175.

g) Copia autorizada que da cuenta de la personería de Pamela Andrea Juacida Ramírez para representar a GIRASOL SpA.

h) Mandato judicial otorgado por Girasol SpA A Paul Lagniel Villouta de fecha diecisiete de agosto del años dos mil siete otorgada en la Notaria de San Miguel de doña Lorena Quintanilla.

5. Que respecto a las infracciones denunciadas a fojas 110 aparece en las actas del ministro de fe acompañadas una sola situación en que el producto ofrecido en CyberMonday, ya no estaba disponible durante el evento, con fecha 8 de noviembre de 2016, no pudiendo deducirse sólo de esta situación puntual un eventual engaño en la publicidad, pues el producto indicado pudo concitar una gran demanda de los consumidores, más allá de lo que pudiere estimarse, considerando que son varios los productos que se ofrecen por cada proveedor, así, no puede establecerse que se eliminó por el denunciado dolosamente de la oferta o no se ofreció una



cantidad determinada o relevante. Además, se debe tener presente que es posible que el control de la publicidad de los productos no dependa necesariamente de proveedores, una vez iniciado el evento.

En cuanto a la infracción de no informar el proveedor las condiciones de contratación de despacho, al no indicar hora y cobertura específica de despacho de los productos, a juicio de esta sentenciadora no se ha configurado su incumplimiento, pues la información suministrada en el acta permite establecer que se ha cumplido con el derecho de información, existiendo más bien una diferencia de parámetros entre partes, en cuanto a los datos que se deben comunicar, lo que no reviste infracción al artículo 3 letra b) de la Ley 19.496.

6.-Que así las cosas, con el mérito de los antecedentes que obran en autos analizados conforme a las reglas de la sana crítica, el Tribunal carece de antecedentes necesarios que le permitan dar por establecida infracción a alguna de las normas contenidas en la Ley 19.496 por lo que procede absolver a la denunciada.

**SE RESUELVE:**

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 4, 12, 23, 24, 26, 50, 50 A, 50 B, y demás pertinentes de la Ley 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 y demás pertinentes de la Ley 18.287, 54 de la Ley 15.231 se declara:

Que se rechaza, sin costas, la denuncia infraccional deducida en lo principal de la presentación de fs.110, y en consecuencia, se absuelve, a **GIRASOL SPA.**, nombre de fantasía "**PINITOS**", representada legalmente por **Pamela Andrea Juacida Ramírez**.



Dictada por la Sra. Secretaria Titular del Segundo Juzgado de Policía Local, doña Alejandra Pérez Ulloa, subrogando legalmente, autoriza la Secretaria Subrogante, doña Blanca Henríquez Martínez.

