

Providencia, a ocho de enero de dos mil diecinueve.

**VISTOS:**

Certifíquese si la sentencia de autos se encuentra firme o ejecutoriada.

Rol N°59.902-05-2017.-



**CERTIFICO:** Que han transcurrido todos los plazos que la ley concede a las partes para interponer recursos en contra de la sentencia de autos, sin que se haya hecho valer por las mismas. Providencia, a 08 de enero de 2019.



**SECRETARIA TITULAR**

Providencia, a tres de septiembre de dos mil dieciocho.

**VISTOS:**

La denuncia formulada en lo principal de la presentación de fojas 88 y siguientes, por Erick Orellana Jorquera, abogado, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ambos domiciliados calle Teatinos 333, piso 2º, Santiago, en contra de **MAXI CRECE S.A.**, Rut N°76.112.614-8, representada legalmente por Liliana Isabel Silva Ibaceta y por Constanza Castro Fernández, todas con domicilio en calle Diego de Almagro 2815, Providencia, por infringir el artículo 58 inciso 5º y siguientes de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no entregar los antecedentes solicitados en relación a los problemas de consumo suscitados con ocasión de la publicación de diversos productos en ofertas a través de su sitio web.

Fundamenta la denuncia exponiendo que con fecha 29 de noviembre de 2017, mediante Oficio Ordinario N°23.190, el SERNAC requirió información básica adicional en relación a una publicación aparecida en el sitio web de la denunciada, con fecha 13 de junio de 2017, que ofrecía diversos productos en oferta cuyos precios no fueron respetados, procediéndose además a la anulación de la venta y transacciones efectuadas por los consumidores. Para tales efectos, se solicitó formalmente a la denunciada que en el plazo de 10 días hábiles proporcionara cierta información. Que el día 1º de diciembre de 2017, a las 17:11 horas, el oficio mencionado fue recepcionado por Maxi Crece S.A., por medio de Bárbara Paise, tal como consta al verificar el estado del envío correspondiente a la Orden de Transporte N°696396793470, de la empresa Chilexpress, y que se acompaña en un otrosí. Habiendo transcurrido el plazo señalado en el oficio, la denunciada no dio respuesta; en consecuencia, existe una negativa injustificada a dar cumplimiento al requerimiento de información de ese Servicio, lo que constituye abierta y acreditada infracción a la Ley del Consumidor.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 143 y siguientes.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de Maxi Crece S.A. contesta la denuncia señalando que el primer reclamo respondido al SERNAC fue el día 3 de julio de 2017, toda la información fue nuevamente solicitada por oficio en el mes de noviembre de 2017, el día 21 de diciembre enviaron nuevamente toda la información que el SERNAC requirió, el 22 de diciembre se entregó por mano esa respuesta. Agrega que no tiene responsabilidad en los hechos, esto sucedió en la madrugada, no hubo propiamente un contrato consensuado entre las partes, ya que no era el precio publicado de los productos y tampoco los compradores disponían de una descripción del producto. Tampoco hubo menoscabo a los consumidores, ya que quienes realizaron la transacción y debitaron de su cuenta se les reversó el cargo en 24 horas, y quienes pagaron con tarjeta de crédito se les reversó antes de la facturación de dicho cobro, gracias a innumerables trámites con Transbank.

Agrega que antes de este hecho nunca habían recibido un reclamo, llevan ocho años en el mercado. Debido a los hechos descritos tuvieron que hacer una denuncia ante la PDI, el día martes 13 de junio de 2017.

La prueba documental rendida en la audiencia.

La objeción de documentos de fojas 146.

#### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

1.- Que, el artículo 58 incisos 5° y 6° de la Ley N°19.496 disponen que: “Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que le sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.”

“Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar

del Servicio, la comunicación constante que hubo entre la empresa y el SERNAC, y la respuesta al oficio entregada el mismo día de la interposición de esta denuncia.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N°15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, de Procedimiento ante estos mismos Tribunales; y artículo 58 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**SE DECLARA:**

Que se hace lugar a la denuncia de fojas 88 y siguientes, y se condena a **MAXI CRECE S.A.**, ya individualizada, a pagar una multa de 5 U.T.M. (Cinco Unidades Tributarias Mensuales) por infringir lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N°19.496. Atendido lo dispuesto en el artículo 20 de la ley 18.287, se suspenden los efectos de la sentencia por 90 días, bajo apercibimiento legal.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL N°59.902-5-2017**

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**

