

HUECHURABA, a siete días del mes de junio del año dos mil diecisiete.

ROL N° 1787-2017-8

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, representado por don **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, abogado, Director Regional Metropolitano, interpuso denuncia infraccional en contra de **COLCHONES ROSEN S.A.I.C.**, cuyo nombre de fantasía es "**ROSEN**", Rut N° 93.129.000-2, representada legalmente por **AGUSTIN CARLOS ALFONSO HERRANZ**, cédula de identidad N° 8.510.985-5, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Américo Vespucio Norte N° 1573, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana, en circunstancias que, el Servicio, en ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la ley 19.496, a través de su Ministro de Fe, **MARIA GABRIELA MILLAQUEN URIBE**, con fecha 9 de noviembre de 2016, ingresó a la página web del proveedor **COLCHONES ROSEN S.A.I.C.**, cuyo link es [http://www.rosenthestore.com/Rosen\\_CL/CyberMonday/257/](http://www.rosenthestore.com/Rosen_CL/CyberMonday/257/), 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, el que se llevó a efecto los días 7, 8 y 9 de noviembre de 2016. Que este evento, es organizado por la Cámara de Comercio de Santiago, la cual busca fomentar en el país la compra por internet, coordinando una gran cantidad de proveedores participantes, entre ellos la denunciada, quienes ofrecen determinados productos y/o servicios, a través de sus sitios web, por un tiempo determinado, con el compromiso de que se ofrecerán **ofertas y promociones en términos más convenientes que los precios o condiciones anteriores a la fecha de inicio del evento**.

De esta forma, la Cámara de Comercio de Santiago, promocionó el evento por constituir una excelente oportunidad para los consumidores de acceder a precios de excepción a productos y servicios altamente demandados en esa época del año.

Que la ministro de fe del Servicio, al ingresar a la página web antes individualizada, certificó los siguientes hechos:



JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE CHURUBA

2) Producto Fouton Young Tela Gris, **no se indica su stock, ni unidades disponibles del producto.**

El hecho anteriormente descrito constituye una clara infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Por tanto, los antecedentes se pusieron en conocimiento de US., para su resolución.

Que, a la luz de la normativa legal vigente la denunciada infringió los artículos 3° inciso 1° letra b), 23 y 35 inciso 1° de la ley N° 19.496. Que los artículos citados tienen como fundamento determinar que la adquisición de bienes y/o servicios que se publicitan y ofrecen al público consumidor, se realice en un contexto de información completa e integral, de manera tal que el consumidor tenga plena certeza de todos los aspectos relativos al bien o servicio adquirido, como asimismo de las condiciones de contratación y comercialización.

En suma, de conformidad al acta entregada por la ministro de fe, la empresa no cumple con las siguientes obligaciones impuestas por la ley:

- 1) El proveedor **no informa el stock de los productos** que aparecen en la oferta.
- 2) El proveedor **omite indicar los stocks en unidades disponibles** de los productos que aparecen en las imágenes.

Que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en la ley que rige la materia de autos, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características de la que actualmente nos rige, de ahí la importancia que la ley atribuye a la labor de los tribunales de justicia, encargados de sancionar conductas como la descrita en la presente denuncia.

Que, por tanto, en mérito de lo expuesto, artículos 3° inciso 1° letra b), 23 y 35 inciso 1° de la ley N° 19.496, y demás disposiciones legales que resulten pertinentes, solicita que se tenga por interpuesta denuncia infraccional en contra de **COLCHONES ROSEN S.A.I.C.**, cuyo nombre de fantasía es "**ROSEN**", representada legalmente por **AGUSTIN CARLOS ALFONSO HERRANZ**, antes individualizados, por infringir las normas contenidas en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE CHURUBA

Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley N° 19.496 y de los hechos que fundan la presente denuncia, el SERNAC solicita a US., que se le tenga como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

A continuación, acompaña en parte de prueba bajo el apercibimiento legal correspondiente, el documento "Acta Ministro De Fe", que rola a fojas 25 y siguientes.

A fojas 46, consta el acta de celebración del comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, el que se llevó a efecto con la asistencia de la parte denunciante **SERNAC**, representado por medio de su apoderado **ERICK VASQUEZ CERDA**, y la parte denunciada **COLCHONES ROSEN S.A.I.C.**, representada por su apoderada **JOSEFA ASTORGA DROGUETT**, oportunidad en la cual no se produce avenimiento.

La parte denunciante **SERNAC**, ratifica la denuncia de fojas 1 y siguientes, solicitando que sea acogida en su integridad y se condene a la empresa denunciada al máximo de las multas establecidas por la legislación, por haber infringido lo dispuesto en los artículos 3° inciso 1° letra b), 23 y 35 inciso 1° de la ley 19.496, todo con ejemplar condena en costas.

La parte denunciada contesta por escrito la denuncia infraccional, manifestando en lo esencial lo siguiente:

Que **COLCHONES ROSEN S.A.I.C.**, ha cumplido a cabalidad con el deber de información establecido en la Ley 19.496, y la exigencia que el demandante busca imponer no está señalada en la norma legal. En efecto, el hecho de informar el stock de algunos productos que se encuentran en promoción u oferta se ha realizado por **COLCHONES ROSEN S.A.I.C.**, como una buena práctica corporativa, a sabiendas que no corresponde a una obligación legal.

Que en la denuncia, la actora alega el incumplimiento de esta parte de una obligación no contemplada en la norma, consistente en informar el stock de productos en oferta, que al ser un deber no contemplado en la norma legal, no es mandatario para los proveedores. Esta supuesta obligación invocada, pareciera provenir de una incorrecta interpretación de la obligación de otorgar una información completa e integral al consumidor. Que basta tener a la vista los artículos citados por la denunciante para determinar que la Ley



JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE CHURUBABA

conducta o nuevas obligaciones para los proveedores, como se intenta en autos, pues se trata de una labor privativa del legislador.

Además, añade que esta parte ha cumplido estrictamente con la Ley de Protección a los Consumidores, careciendo de fundamento cada una de las infracciones que la denunciante alega habrían sido vulneradas (artículos 3° inciso 1° letra b), 23 y 35 inciso 1° de la ley 19.496).

A continuación, la denunciada se explaya sobre cada una de las normas que el SERNAC señala como infringidas, entregando fundadamente y en detalle las razones por las cuales no se consideran infringidas, antecedentes a los que esta sentencia se remite a lo allí expuesto.

Finalmente expone, que sin perjuicio de considerar que no existió incumplimiento a la Ley de Protección a los Consumidores, una vez notificados de la denuncia y en vista de un nuevo evento CyberMonday fijado para el 30 de mayo del año en curso, se complementó la información entregada a los consumidores con el stock de los productos disponibles, aunque fue imposible implementar el contador de unidades en tan breve plazo.

Por tanto, solicita que se tenga por contestada la denuncia infraccional deducida en su contra, y se rechace en todas sus partes, con costas. En subsidio, se imponga una multa prudencial que no exceda de 5 UTM en total, o lo que US., determine.

#### PRUEBA DOCUMENTAL:

La parte denunciante ratifica y reitera la prueba documental acompañada en la denuncia, y acompaña además con citación:

- 1) Resolución Exenta 016 del 14.01.2013, que establece cargos y empleos que invisten el carácter de ministro de fe del SERNAC.
- 2) Print de pantalla de la página web de SERNAC, que da cuenta del grado que ostenta la ministra de fe y el cargo "función" que detenta en el Servicio.

La parte denunciada acompaña los documentos señalados en el primer otrosí de su escrito de contestación, y además acompaña los siguientes, todos con citación:

- 1) Set de dos impresiones de la página web de SERNAC.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE LICHURABA

2) Set de documentos que acreditan el estado de la página web **COLCHONES ROSEN S.A.I.C.**, al día de esta audiencia, en donde se acredita el término de la oferta CyberDay 2017 y la forma en que se entrega la información de aquellos productos que no se encuentran en oferta, autorizados en la 34° Notaría de Eduardo Diez Morello.

PRUEBA TESTIMONIAL: No se rinde.

PETICIONES: No se formulan.

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que a fojas uno y siguientes, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante SERNAC, representado por don **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, abogado, Director Regional Metropolitano, interpuso denuncia infraccional en contra de **COLCHONES ROSEN S.A.I.C.**, cuyo nombre de fantasía es **ROSEN**, representada legalmente por **AGUSTIN CARLOS ALFONSO HERRANZ**, por infracción a lo dispuesto en los artículos 3° inciso 1° letra b), 23 y 35 inciso 1° de la ley N° 19.496.

**SEGUNDO:** Que la parte denunciada **COLCHONES ROSEN S.A.I.C.**, cuyo nombre de fantasía es **ROSEN**, representada legalmente por **AGUSTIN CARLOS ALFONSO HERRANZ**, se encuentra notificada de la acción deducida en su contra según consta del estampado de la receptora ad hoc, a fojas 45, la cual contestó por escrito sus descargos conforme consta a fojas 47 y siguientes.

**TERCERO:** Que del análisis de los antecedentes acompañados y las pruebas rendidas al efecto, en el caso de autos se encuentra acreditado lo siguiente:

1°) Que con fecha 9 de noviembre de 2016, la ministro de fe del SERNAC, **MARIA GABRIELA MILLAQUEN URIBE**, ingresó en la página web de **COLCHONES ROSEN S.A.I.C.**, link <http://www.rosenthestore.com/RosenCL/CyberMonday/257/>, constatando que en el marco del evento CyberMonday que se llevó a efecto los días 7, 8 y 9 de noviembre de 2016, la denunciada promocionó dos productos: a) Colchón ErgoT-2 plazas 150x190 cm. y Foutón Young Tela Gris, **sin indicar su stock ni las unidades disponibles de este producto.**

2°) Que el hecho descrito en el numeral precedente, no ha sido desconocido



añade, que la exigencia que la denunciante busca imponer, no está señalada en la norma legal.

**CUARTO:** Que, analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, y atendidas las consideraciones expuestas por las partes en las oportunidades pertinentes, este sentenciador estima, que no se encuentra acreditada la responsabilidad infraccional que se le imputa a **COLCHONES ROSEN S.A.I.C.**, en cuanto infractora de los artículos 3° inciso 1° letra b), 23 y 35 inciso 1° de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. La conclusión anterior se fundamenta en que el hecho de no publicitar el stock de un producto en oferta o promoción, no implica necesariamente faltar al derecho de entregar una información veraz y oportuna, si el proveedor dispone de unidades suficientes para responder ante la demanda de todos los consumidores. El problema se presenta, sólo en caso contrario, esto es, cuando el stock de un producto sea limitado, caso en el cual, el proveedor deberá tomar las medidas pertinentes y exponer tal circunstancia en su publicidad, con el fin de evitar incumplimientos de los productos ofrecidos.

**QUINTO:** Que a raíz de lo expuesto precedentemente, cabe considerar, que todo proveedor de bienes y servicios está obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales ofrece o conviene con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio (artículo 12 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496).

Por tanto, conforme lo dispuesto en la norma legal reseñada, los proveedores están obligados a cumplir con lo que proponen y ofrecen, y en la especie, no se advierte que haya habido un incumplimiento de parte de la denunciada por el sólo hecho de no poner el stock en alguno de sus productos, considerando que no se encuentra acreditado en autos, que no haya dado cumplimiento al requerimiento de un consumidor para adquirir uno de los productos en promoción, ofrecidos sin señalarse el stock ni las unidades disponibles del mismo. Que juzgarlo positivamente por tal circunstancia, dando la razón a los argumentos de la parte denunciante, sería condenarlo a priori por un hecho que no ha acontecido. En definitiva, y sólo con el objeto de evitar responsabilidades, si un proveedor cree que no tiene la cantidad suficiente de unidades para responder por un producto determinado ante los



JUZGADO POLICIAL LOCAL  
DE CHURUBA

En definitiva, en el caso de "stock limitados", se sugiere implementar registros actualizados de "stock" accesibles al consumidor, con el fin de satisfacer el estándar de la información requerida.

Y visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287, 19.496.

**RESUELVO:**

**NIEGASE LUGAR** a la denuncia infraccional deducida a fojas 1 y siguientes, absuélvese a **COLCHONES ROSEN S.A.I.C.**, cuyo nombre de fantasía es **ROSEN**, representada legalmente por **AGUSTIN CARLOS ALFONSO HERRANZ**, sin costas.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496. Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular don **FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI**;  
Autoriza don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del  
Tribunal.

C.A. de Santiago

Santiago, veintiuno de marzo de dos mil dieciocho.

A fojas 115: a todo, téngase presente.

**Vistos:**

Atendido el mérito de los antecedentes, **se confirma** la sentencia apelada de siete de junio de dos mil diecisiete, escrita a fojas 84 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

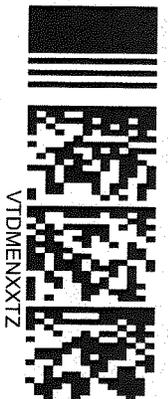
N°Trabajo-menores-p.local-Ant-1272-2017.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Alfredo Pfeiffer Richter e integrada por el Ministro señor Omar Astudillo Contreras y por el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

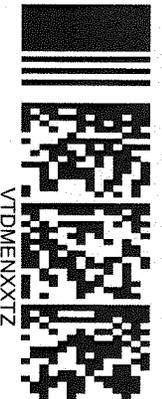
Santiago, veintiuno de marzo de dos mil dieciocho, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

ALFREDO OSCAR PFEIFFER  
RICHTER  
MINISTRO  
Fecha: 21/03/2018 11:55:37

OMAR ANTONIO ASTUDILLO  
CONTRERAS  
MINISTRO  
Fecha: 21/03/2018 11:33:39



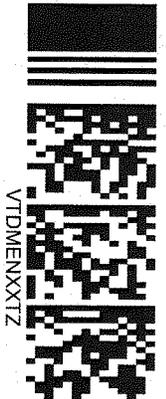
MAURICIO ALEJANDRO DECAP  
FERNANDEZ  
ABOGADO  
Fecha: 21/03/2018 11:47:29



VTDMENXXTZ

Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Alfredo Pfeiffer R., Omar Antonio Astudillo C. y Abogado Integrante Mauricio Decap F. Santiago, veintiuno de marzo de dos mil dieciocho.

En Santiago, a veintiuno de marzo de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE HUECHURABA

HUECHURABA, 30 de abril de dos mil dieciocho.

Cúmplase.

Notifíquese.

**ROL 1.787-2017-8.**

HUECHURABA, 30.04.2018.

Con esta fecha, notifique por carta certificada, la sentencia que precede a JUAN CARLOS LUENGO PEREZ – HERNAN TUANE VALENZUELA.

**ROL 1.787-2017-8.**

JUAN CARLOS LUENGO PEREZ  
TEATINOS 333 PISO 2  
SANTIAGO.

002151

FRANQUEO CONVENIDO  
RES. EXENTA N° 118  
FECHA: 21 02 92  
AGENCIA: SANTIAGO 26



CORREO