

Proceso Rol N° 35.194-5-2017
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, veintiséis de diciembre de dos mil diecisiete.

VISTOS;

A **fs.8** don **Gian Franco Raglianti Borbolla**, Abogado, con domicilio en calle Esteban Dell' orto N° 6539, departamento 53, comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Canon Chile S.A.**, representada por don Carlos J. Crosa, ambos domiciliados en calle Miraflores N° 383, piso 9, comuna de Santiago, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, fundando sus acciones en las siguientes circunstancias:

1) Que, con fecha 21 de octubre de 2016, aprovechando una liquidación efectuada por la denunciada, habría comprado por internet 6 cámaras Canon Powershot G3 X, cuyo precio publicado era de \$ 7.499.-; por lo que decidió comprar una para sí y 5 para regalar; habiendo pagado en total la suma de \$ 47.484.-, incluido el despacho (\$ 2.490.-).

2) Que, terminada la transacción habría recibido un comprobante de compra individualizado bajo el número 62933 que advertía que la boleta física se acompañaría al producto; sin embargo, a las pocas horas recibió un correo electrónico que señalaba que no era posible validar la compra, indicando que el sitio web y servidores habían sido objeto de un ataque cibernético por parte de terceros, alterando de manera fraudulenta los precios y/o disponibilidad de sus productos.

3) Que, con fecha 26 de octubre de 2016, recibió otro correo solicitando los datos de su cuenta corriente para efectuar la devolución de la cantidad pagada, y que, en caso de no proporcionarlos, se emitiría un vale vista a su nombre para ser retirado en Banco BCI; y que el día 8 de noviembre de 2016, le informaron que el vale vista estaba disponible hasta el día 13 de enero de 2017.

4) Que, ante estos hechos habría efectuado reclamo ante SERNAC, habiéndose reiterado por la empresa denunciada durante el proceso de mediación, que fueron objeto de un ataque cibernético y que durante el

proceso de validación se habría verificado esta circunstancia; no obstante, que se habría efectuado el cargo respectivo y retardado la devolución de la cantidad pagada.

5) Que, al efecto sostiene que lo señalado por la empresa denunciada no habría sido efectivo, atendido que la oferta y publicidad de las condiciones más favorables que se efectuó por internet, debe ser respetado, habiéndose efectuado el pago sin inconvenientes, resultando exitosa la transacción, por lo que la negativa del proveedor de cumplir con la compra, vulneraría lo dispuesto en los artículos 12 y 13 de la Ley N° 19.496.

Por todo lo anterior, considera que la empresa denunciada ha incurrido en infracción a las normas contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, especialmente lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 12 y 13 de la Ley N° 19.496, solicitando se le condene al máximo de las multas que establece la ley; y a pagar una indemnización de perjuicios, ascendente a la suma de \$44.994.- por concepto de daño emergente, correspondiente a la suma pagada por las 6 cámaras y la suma de \$ 5.398.940.- por daño moral; más reajustes, intereses y costas; **demanda civil que no fue notificada.**

A fs.18 doña **María Soledad Diharasarri Lecanda**, abogado, en representación de Canon Chile S.A., formula declaración indagatoria, sosteniendo en relación a los hechos denunciados, que resulta efectivo la solicitud de compra, posterior invalidación o anulación, y el ofrecimiento de la devolución de la cantidad pagada, argumentando que con motivo de un ataque informático, se adulteraron maliciosamente los precios y / o disponibilidad de los productos, pero que no comparten la calificación de los hechos ni el reproche efectuado. Que, con fecha 21 de octubre de 2016, el canal de compras de la empresa a través de su página web, correspondiente a la plataforma e-Commerce, aparecían precios muy por debajo de los valores reales, entre el 1% al 10% de este valor, lo que no habría obedecido a ninguna promoción ni oferta especial como tampoco liquidación de los productos, sino que la adulteración de los precios y stock habría sido consecuencia de un malicioso ataque a la plataforma web, de la que se habrían percatado durante el transcurso de la mañana de ese día al ser alertados por los comentarios de usuarios en redes sociales; tal es así, que al revisar las transacciones de ese día, a través de la línea e-commerce de la empresa, constataron que había ocurrido en las primeras horas una intervención de los sistemas computacionales de la Compañía, por lo que a las 09:00 horas se procedió a dar de baja el

servicio, apagando los servidores computacionales correspondientes, por lo que la última transacción anómala habría ocurrido a las 08:57 horas.

Que, un análisis posterior determinó que entre las 04:00 y las 09:00 horas, se habrían realizado 400 compras de productos Canon a través del portal en línea, no obstante que en un mes promedio no sobrepasa las 211 transacciones; de acuerdo a lo indicado por expertos informáticos, las alteraciones se efectuaron por un agente externo que habría ingresado directamente a la través de la cuenta de administración de e-commerce de Canon, pero al rastrear la dirección IP, se habría determinado que no correspondía a ninguna de las cuales permite acceder a la administración del sitio de la web; pudiendo evidenciar en su investigación, que se habrían utilizado estrategias propias de los delincuentes informáticos, vulnerando las medidas de seguridad, alterando los precios y stock de productos, lo que además, se propagó rápidamente por las redes sociales, resultando llamativo que las transacciones partieran a las 04:00 horas.

Que, específicamente respecto del producto seleccionado por el querellante, cámara Powershot G3 X, su precio real es de \$ 749.990.- y se pretendía adquirir en la suma de \$ 7.499.-, esto es, un valor equivalente al 1% del precio por unidad, resultando evidente que no se trata de descuento común, escapando de toda seriedad y lógica comercial la supuesta oferta; haciendo presente que desde el año 2008 en que se utilizado la plataforma e-commerce, sería la primera vez que fue afectada por un delito informático.

Por todo lo anterior, sostiene que los hechos no le serían imputables, puesto que se trataría de un caso de Fuerza Mayor, según definición del artículo 45 del Código Civil, debido a que su parte fue víctima de un delito y que en ningún caso existió consentimiento ni acuerdo de voluntades en los términos de la compra, toda vez que Canon no habría realizado la oferta.

A **fs.111** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la presencia de del denunciante don Gian Franco Raglianti, y del apoderado de la parte denunciada y demandada, oportunidad en que se efectuó la contestación de la denuncia, rindiéndose la prueba documental que rola en autos, que será detallada en el desarrollo de esta sentencia.

A **fs.229** rola oficio de la Fiscal Adjunto Giovanna Herrera Andreucci en que se remiten los antecedentes contenidos en la Carpeta de Investigación RUC 1601018282-8, por delito de Sabotaje Informático, que rolan de fs. 129 a 228.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, el denunciante ha sostenido la vulneración de sus derechos como consumidor consagrados en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, debido al incumplimiento de la empresa denunciada, que habría denegado la entrega de los productos adquiridos por el canal de compra de internet a través de la página web de la empresa Canon Chile S.A., consistente en 6 Cámaras Canon Powershot G3 X, dejando sin efecto la transacción de compra efectuada por vía electrónica, no obstante que habría pagado la suma de \$ 47.848.- incluido el costo de despacho, de acuerdo al precio de oferta publicitado en la página web, por lo que incurriría en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra b) , 12 y 13 de la citada Ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que, Canon Chile S.A., ha rechazado la denuncia sosteniendo en lo sustancial de su defensa, que no existiría infracción a la Ley N° 19.496, toda vez que la compra realizada por el actor, se habría efectuado sin que mediara oferta seria y lógica de su parte, en atención a que el sitio web desde el cual se accedió a la transacción, habría sido objeto de un delito informático, utilizando técnicas propias de esta clase de delitos, en que se habrían vulnerado las medidas de seguridad, procediendo a alterar maliciosamente los precios y stock de diversos productos; que en la especie, el precio de las cámaras Powershot G3 X, fue rebajado por los delincuentes, al 1% de su valor, apareciendo un precio de \$ 7.499.- , siendo su valor real de \$ 749.990.-; afirma que en ningún caso, la empresa se encontraba realizando una promoción, oferta o liquidación de productos; y que inmediatamente advertida la vulneración se detuvo, sin que se hubieran validado las transacciones, lo que habría sido comunicado e informado al denunciante; señalando que atendida la gravedad de los hechos, se iniciaron acciones penales, presentándose querrela ante el 7 Juzgado de Garantía de Santiago, verificándose el delito informático de que fue objeto la página web, mediante informe elaborado por el perito don Vladimir Covarrubias miembro del Laboratorio de Investigación Criminalística Ltda.

TERCERO: Que, la parte denunciante a fin de acreditar los hechos en que funda sus acciones acompañó los siguientes documentos: **1)** A fs.1

rola impresión de correo electrónico que da cuenta de pago de transacción, señalando que se encuentra en proceso de validación; **2)** A fs. 2 rola respuesta de Canon Chile S.A. a SERNAC; **3)** De fs.3 a 5 rolan impresiones de información sobre casos de error en el precio obtenida del sitio web de SERNAC; y **4)** A fs. 6 rola cotización de cámara Canon Powershot G3 X Parent por la suma de \$ 816.490.-; documentos no objetados de contrario.

CUARTO: Que, la parte denunciada en apoyo de su defensa acompañó los siguientes antecedentes: **1)** A fs.28 y siguientes rola Informe de Peritaje Informático elaborado por don Vladimir Covarrubias ; **2)** A fs. 77 rola copia de querrela criminal; **3)** A fs. 87 y ss. rola copia orden de investigar solicitada por la Fiscal Adjunto doña Giovanna Elisa Herrera Andreucci; **4)** A fs.103 rola copia del parte de denuncia; y **5)** A fs. 108 rola comprobante de transacción; documentos que no fueron objetados de contrario.

QUINTO: Que, se encuentra, además, agregado al proceso a fs. 129 y siguiente copia de Carpeta Investigativa seguida en causa Ruc N° 1601018283-8, por Delito de Sabotaje Informático por denuncia y querrela interpuesta por la empresa Canon Chile S.A.

SEXTO: Que, en relación a los hechos denunciados, de acuerdo a los antecedentes aportados al proceso y lo señalado por las partes, es posible dar por establecido lo siguiente:

1) Que, el denunciante don Gian Franco Raglianti Borbolla, con fecha 21 de octubre de 2016 por internet en el sitio web de la denunciada, habría seleccionado y adquirido 6 cámaras fotográficas marca Canon modelo Powershot G3 X, debido a su bajo costo ya que se publicada a un precio de \$ 7.499.- cada una.

2) Que, al momento de efectuar el pago, la página web utilizada habría cargado la suma de \$ 47.484.- incluido el costo de despacho de \$2.490.- por todas las cámaras; según documento de fs.1.

3) Que, la empresa Canon habría enviado al actor correo electrónico (fs.1 y fs.108) dando cuenta de solicitud de compra e indicando que se encontraba en proceso de validación, advirtiéndole que en caso de presentarse algún inconveniente con la compra sería contactado.

4) Que, de acuerdo a lo señalado por ambas partes, la empresa Canon no habría validado la compra, debido a que el precio pagado no correspondía el precio real de \$ 749.990.- de cada cámara Powershot G3X Parent.

SÉPTIMO: Que, la cuestión controvertida resulta en determinar, si el pago efectuado por el actor de \$47.484.-, cuyo monto obedecía al precio exhibido en la página web el día 21 de octubre de 2016 incluido el despacho, en que figuraba cada cámara fotográfica Canon Powershot G3 X a un precio de \$ 7.499.-; no obstante no corresponder al monto total real del precio del producto que ascendería a \$ 749.990.- por cada cámara; resultaría igualmente vinculante para el proveedor, toda vez que el actor pagó la suma de \$47.484.- despacho incluido debiendo pagar la suma de \$4.499.940.- sin despacho de producto.

OCTAVO: Que, en relación a lo anterior cabe señalar que el artículo 1546 del Código Civil, dispone que los contratos deben ejecutarse de buena fe, que evidentemente esta exigencia se extiende a ambos contratantes, quienes en el cumplimiento de sus relaciones contractuales deben asumir sus obligaciones en el marco jurídico correspondiente.

Que, en este ámbito, cabe señalar que la parte denunciada Canon Chile S.A., al recibir la solicitud de transacción de su canal de compra por internet, junto con comunicar al Sr. Raglianti la recepción de transacción, le indicó que ésta se encontraba en proceso de validación (fs.1), que en este orden, informó a continuación que no podía dar curso a la validación, toda vez que el sitio web había sido objeto de un ataque cibernético, alterando los precios y/o disponibilidad de los productos.

NOVENO: Que, la parte de Canon Chile S.A., a fin de acreditar los hechos en que funda su defensa, acompañó los documentos individualizados en el motivo cuarto, pudiendo establecerse en su mérito, especialmente de las conclusiones del informe pericial que rola a fs.28 y siguientes, y del informe de fs. 134 y siguientes elaborado por Policía de Investigaciones , Brigada Investigadora del Ciber Crimen(fs. 137), la intervención de terceros, que habrían alterado la página web tuvo por finalidad rebajar los precios, dejándolos en un margen de un 1% al 10 % del valor real, en la especie, el valor se redujo hasta el 1 %, según se determina de lo señalado por las partes y la cotización de fs.6.

DÉCIMO: Que, tratándose de una compra venta, es un elemento de la esencia de este tipo de contrato, el precio que debe pagarse por el producto, que en autos, el precio que habría intentado pagar el denunciante, contenía un error evidente puesto que resultaba inverosímil atendido el tipo de producto, cuyo valor promedio sería del orden de los \$800.000.-- por cada cámara fotográfica, es decir muy por encima de los \$7.499.- que arrojaba el sistema del sitio web del proveedor denunciado, que como consta en autos, había sido saboteado con ese fin, razón por la

cual al constatar la vulneración y alteración maliciosa del precio, la transacción no habría sido validada, lo que fue comunicado de manera oportuna a la parte denunciante.

UNDÉCIMO: Que, establecido lo anterior, el Tribunal considera que la intención del actor de perseverar en el contrato no obstante la alteración involuntaria evidente en sistema de precios, constituiría un abuso de las normas de protección que establece la Ley N° 19.496, que si bien ha pretendido regular las transacciones en pro de la tutela de los derechos de los consumidores, no es posible extender dicha protección a situaciones excepcionales en que la voluntad de las partes se pueden ver afectadas por circunstancias ajenas; como en este caso, el sabotaje al sitio web del proveedor, que reflejaba la publicación del precio en la página web, especialmente fluye claramente que el proveedor denunciado, al constatar la vulneración en su sistema de precios publicado, no habría validado la transacción, siendo relevante la exigencia de la buena fe contractual, en cuanto un consumidor mediano puede advertir que se trata de un error evidente, ya que es un hecho público y notorio que el producto adquirido tiene en el mercado un valor muy superior, como se ha señalado en el motivo sexto, teniendo presente la diligencia que debe emplear un consumidor promedio y su obligación de informarse adecuadamente, establecida en el artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496.

DUDÉCIMO: Que, en mérito de lo expuesto en las motivaciones precedentes, es posible concluir que la empresa Canon Chile S.A., no ha incurrido en las infracciones que se le imputan, toda vez que el rechazo de transacción habría obedecido a una vulneración maliciosa de su sistema computacional, sin que se haya acreditado que se hubiera efectuado publicidad engañosa al efecto, debiendo en consecuencia rechazarse la denuncia interpuesta a fs. 8 en su contra.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 50, 50A, de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechaza la denuncia interpuesta a fs.8 por don **Gian Franco Raglianti Borbolla**, por estimar que **Canon Chile S.A.**, no ha incurrido en las infracciones que se le imputan.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

c) Archívense los antecedentes

Déjese copia en el Registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese personalmente o por cédula

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por doña XIMENA MANRIQUEZ BURGOS -Jueza (s)

PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ- Secretaria (s)

