Segundo Juzgado de Policía Local
<u>Las Condes</u>

111
acto
sec

Proceso Rol No. 31729-10-2017

Las Condes, diez de agosto de dos mil diecisiete. -

VISTOS:

A **fs. 16 y ss** el **Servicio Nacional del Consumidor, en adelante Sernac, representado por su Director Regional Metropolitano, Abogado Sr. Juan Carlos Luengo Pérez**, ambos con domicilio en Teatinos 333, Piso 2, Comuna de Santiago, en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 58 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de **Ebest Comercial Limitada, indistintamente Ebest SpA, en adelante Ebest, representada por don Francisco Muñiz,** ambos con domicilio en Av. Apoquindo 2818, oficina 10, Comuna de Las Condes, con fundamento en que en el marco del evento CyberMonday, que se llevó a efecto los días 7, 8 y 9 de noviembre de 2016, cuyo objetivo era ofrecer a los consumidores ofertas y promociones más atractivas que en un período normal, con fecha 9 de noviembre de 2016, a través de su ministro de fe, funcionario del Servicio, don Nelson Lafuente Lobos, quien al ingresar a la página web de la denunciada <u>www.ebest.com</u>, para verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información de productos, precios, ofertas, promociones, descuentos y condiciones de contratación y comercialización ofrecidas, habría constatado que en relación a productos que aparecen en imágenes insertas en la denuncia, **la empresa no informa: 1.-** Stock de los productos que aparecen en oferta, **2.-** Stock de unidades disponibles de cada producto, **3.-** Horario de despacho y , **4.-** Cobertura territorial del despacho, incurriendo en infracción a lo establecido en los artículos 3 inc. 1 letra b), 23 y 35 inc. 1 de la citada Ley No. 19496, solicitando sea condenada al pago de las multas respectivas, con costas.

A **fs. 78 y 79, y a fs. 83 y ss Ebest** representada por don Francisco Javier Muñiz Rodríguez, contesta las acciones deducidas en su contra, formulando descargos del siguiente tenor: **1.-** Que, en la especie, no es procedente informar el stock, toda vez que la promoción o descuento de los productos que se ofrecen a través de la página web, no se encuentra sujeta a la indicación estándar de "hasta agotar stock", no imponiendo la Ley No. 19496 la obligación de indicar el stock de productos disponibles; y, **2.-** Que, en cuanto al horario de despacho y cobertura territorial, la exploración que hace Sernac de la página web de la empresa es sólo parcial, por cuanto no hace mención o registro a los "términos y condiciones de venta" , que es el rubro en que se indican las condiciones de entrega, horarios y disponibilidad territorial de despacho, los cuales tampoco son un requisito establecido por la Ley del Consumidor, tratándose de parámetros creados por el Sernac.

112

A **fs. 95 y ss** se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso con asistencia de los apoderados del Servicio Nacional del Consumidor y de Ebest Comercial Limitada, oportunidad en que, llamadas las partes a conciliación, no se produjo, luego de lo cual la parte denunciada contestó por escrito, solicitando el rechazo de la denuncia, con costas. La parte de Sernac presenta al testigo don Nelson Bernardo Lafuente Lobos, por su parte, Ebest Comercial Limitada a doña Pamela Alejandra Marcos Díaz y a doña María Belén Nazar Rodríguez, todos legalmente juramentados, no tachados, quienes declaran a fs. 95 y ss. En cuanto a la prueba documental, ambas partes acompañaron, con citación, los instrumentos que rolan en autos, los cuales, en su oportunidad y de ser necesario y atingentes, serán consignados.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que puede corresponder a Ebest, en supuesta infracción a la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, según denuncia entablada en su contra por Sernac, en que le imputan diversas infracciones a la normativa con motivo de la fiscalización efectuada el día 9 de noviembre de 2016, en base a las facultades que le confiere el artículo 58 de la Ley No. 19496, durante el evento conocido como CyberMonday, en que son ofrecidas a los consumidores a través de internet, ofertas y promociones más atractivas que en un período normal; Que, en esa oportunidad el funcionario de dicho servicio, investido como ministro de fe, según se acredita mediante Resolución Exenta No. 016, de fecha 14 de enero de 2013, del Director Nacional del Sernac, agregada a fs. 90, no objetada de contrario, don Nelson Bernardo Lafuente Lobos, presentado como testigo por dicho organismo en estos autos a fs. 95 y ss, quien habría efectuado un examen visual de la página web de la denunciada, dejando constancia de lo observado en un acta confeccionada sobre la base de un formato preestablecido, agregada a fs. 7 y ss como documento fundante de la denuncia, ratificada en la audiencia de estilo y no objetada de contrario.

SEGUNDO: Que, de acuerdo al tenor de la denuncia de fs. 16 y ss, al momento de efectuar la fiscalización de la página web de la denunciada, el ministro de fe Sr. Lafuente Lobos habría constatado que **la empresa no informa: 1.-** El stock de los productos que aparecen en oferta, **2.-** El stock de unidades disponibles de cada producto, **3.-** Horario de despacho y, **4.-** Cobertura territorial del despacho, incurriendo en consecuencia, en infracción a lo establecido por los artículos 3 inc. 1 letra b), 23 y 35 inc. 1 de la citada Ley No. 19496,

TERCERO: Que, respecto del incumplimiento que se atribuye a la denunciada al no informar el stock de productos que aparecen en oferta y el stock de unidades de cada producto, cabe señalar, que de acuerdo con el tenor del acta

113 cuarto hoja

de fs. 7 y ss, y lo expuesto por la propia denunciada al formular sus descargos a fs. 78 y 79 y 83 y ss, respecto de los productos ofrecidos, sin indicar el stock inicial, ni la cantidad de unidades disponibles para la venta, se consigna: **"En existencia"**, lo anterior, según la denunciante, considerando que CyberMonday es un evento masivo, efectuado a través del comercio electrónico, constituye una exigencia informacional que pesa sobre todo proveedor de bienes y servicios, por cuanto al no existir información actualizada y comprobable respecto de cuantas unidades disponibles hay en total, así como el número que se vende a través del tiempo de duración de la promoción u oferta, quedaría al arbitrio de lo que decida soberanamente el proveedor, al ser el único que cuenta con la información, careciendo el consumidor de una herramienta útil y necesaria, a fin de poder además cotizar y comparar precios y adoptar la mejor decisión de consumo. Por su parte Ebest sostiene, que al no indicarse en internet que la promoción está sujeta a la frase "hasta agotar stock", y señalar que hay unidades en existencia, la información es clara y precisa, toda vez que el producto está disponible sin condiciones; Que, manifiesta a fs. 98 la testigo presentada por Ebest, doña Pamela Alejandra Marcos Díaz, empleada de la empresa quien de acuerdo a sus dichos se encuentra a cargo de la página web, que no se indica el stock disponible por seguridad, ya que son una empresa pequeña y han sido víctima de robos, sin perjuicio de lo cual, cuando hay ofertas de un producto, esta comprende todas las unidades, y al terminarse en bodega, automáticamente es bajado de la página. Por su parte a fs. 100 la testigo también presentada por Ebest, doña María Belén Nazar Rodríguez, diseñadora gráfica de la empresa, a cargo de actualizar la página web, agrega que, si bien en la página no aparece el número de unidades de un producto, al constar en la misma es porque hay existencias en bodega, confirmando que, dada la sincronización entre la página y la bodega, al agotarse un producto desaparece de la página.

CUARTO: Que, el artículo 3 inc. 1 letra b) de la Ley No. 19496 establece: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) 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.", señalando el artículo 35 inc. 1 de la expresada disposición: "En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración".

QUINTO: Que, del examen de los antecedentes del proceso en relación a las disposiciones legales precedentemente citadas, se concluye que al consignar Ebest únicamente "En existencia", en relación a la disponibilidad de un producto que promociona a través de Internet, los consumidores desconocen el real stock existente, lo que le permite como proveedor manejar a su arbitrio el cumplimiento de su obligación de responder por lo ofrecido, y eventualmente en cualquier momento, de manera unilateral retirar la promoción argumentando falta de existencia del producto, a modo de ejemplo, a fin de esperar condiciones que puedan serle más favorables, incurriendo en infracción a lo

114 vta

dispuesto en los artículos 3 inc. 1 letra b) y 35 inc. 1 de la Ley 19496, al no informar en forma clara acerca de la promoción ofrecida en un evento como CyberMonday, en que además las condiciones de venta deben ser más favorables de lo normal para los consumidores, en forma clara y sin exclusión, en términos de permitir a los consumidores conocer adecuadamente sobre ella, en particular, sobre el stock destinado al efecto y las unidades que van quedando disponibles, resultando procedente acoger en este punto la denuncia de fs. 16 y ss en su contra.

SEXTO: Que, respecto de no informar la denunciada el horario de despacho de los productos y cobertura territorial, de lo cual habría dejado constancia el ministro de fe Sr. Lafuente Lobos bajo los puntos Nos. 10 y 11 del acta de fs. 7 y ss, incurriendo de acuerdo con los argumentos que esgrime Sernac, en infracción a lo establecido por el citado artículo 3 inc. 1 letra b) de la Ley No. 19496, toda vez que tratándose de compraventas a través de medios electrónicos en que la obligación de entregar la cosa no puede cumplirse pura y simplemente, la cantidad de información necesaria para que el consumidor pueda celebrar un acto de consumo, es mayor a la normalmente requerida en compraventas presenciales, toda vez que al conllevar un plazo, no basta que se indique un día determinado de entrega, toda vez que para cumplir con lo dispuesto por la disposición legal citada, en cuanto a veracidad y oportunidad de la información en relación al bien adquirido que tiene el consumidor, debe fijarse con absoluta certeza un horario de referencia acotado, en que se realizará su despacho y la cobertura territorial del mismo. En relación a este cargo Ebest a fs. 78 y 79 y 85 y ss, sostiene que Sernac habría efectuado una exploración parcial de su página web, toda vez que bajo el rubro Términos y Condiciones, se indican las modalidades de entrega, horarios y disponibilidad territorial de despacho, a las que la denunciante no hace referencia alguna, no siendo además las que impone Sernac, exigencias legales, por cuanto el artículo 3 inc. 1 letra b) de la Ley No. 19496 no establece expresamente la forma en que debe realizarse la oferta, sino que parámetros generales a cumplir, a los que Ebest daría cabal cumplimiento. En efecto, en la página web constan publicados en el menú de ayuda, bajo el rubro Términos y Condiciones de Compra, las modalidades de entrega y extensión regional de la venta de los productos; Que, el sistema funciona de la siguiente manera: para adquirir productos, los consumidores deben registrarse en la página, oportunidad en que entre otros datos, proporcionan su domicilio y dependiendo de la ciudad o lugar de despacho el producto es enviado a través de distintas empresas de encomiendas, cuya gestión de entrega puede ser seguida por los clientes a través de los sistemas propios de cada empresa, con lo cual, no habiendo Sernac revisado los términos y condiciones publicados en el sitio web al ejercer su función fiscalizadora, no ha dado cumplimiento como ente fiscalizador con la obligación legal que establece el inc. 1 del artículo 3 letra b) de la Ley No. 19496, al no haberse informado responsablemente de las condiciones de venta de los productos promocionados en la página.

SEPTIMO: Que, a fin de acreditar sus descargos Ebest acompaña a fs. 93 y ss el documento obtenido desde su página de internet denominado Términos y Condiciones, consistente en la información, entre otros puntos, del despacho de los productos, en que consta lo siguiente: "Los productos objeto de la transacción, serán enviados al cliente al domicilio que este haya señalado al registrase en el sitio web, en los plazos indicados al momento de la compra, siendo este despacho realizado por terceros, por tanto la fecha de entrega final dependerá del servicio realizado por estas empresas, en este caso, Correos de Chile, Chilexpress Turbus u otro", documento objetado por Sernac a fs. 104 y ss, por ser una copia simple, que no exhibe fecha cierta, no constando su veracidad, integridad o autenticidad, no resultando pertinente al juicio; Que, del examen del documento rebatido corresponde a un instrumento privado que no ha requerido formalidad para su otorgamiento, razón por la cual no resulta procedente su impugnación por falta de autenticidad, tratándose de un antecedente pertinente al juicio, correspondiendo al sentenciador evaluar su valor probatorio, atendida su facultad de fallar conforme a las reglas de la sana crítica, razón por la cual, la solicitud de desestimarlo es rechazada, sin perjuicio de tener presente el Tribunal las observaciones formuladas.

OCTAVO: Que, del examen del acta de fs. 7 y ss, confeccionada por el ministro de fe al fiscalizar la página web de la denunciada durante el evento CyberMonday del mes de noviembre de 2016, esta consta de un formulario conformado, por un total de 11 preguntas tipo, que van siendo respondidas por el fiscalizador, en la medida en que observa la página, insertando en algunos casos impresiones de la misma, limitándose en otros a señalar en forma positiva o negativa si la empresa cumple con el respectivo requisito en relación a productos determinados; Sin perjuicio de lo expuesto, no consta que el fiscalizador hiciera el ejercicio de seguir los pasos preestablecidos en la página de Ebest para adquirir los productos promocionados, y así determinar si antes de confirmar el pedido, el consumidor tiene la posibilidad de acceder a los Términos y Condiciones, que de acuerdo con los descargos que formula la denunciada, son entregados para el conocimiento de los compradores, donde consta que el despacho de los productos es realizado por terceros, dependiendo la cobertura territorial, fecha y horario de entrega final del servicio, que dichas empresas realicen.

NOVENO: Que, a fin de resolver acertadamente en estos autos, debe estarse al procedimiento normal de las ventas que se efectúan a través de internet, las que como es de público conocimiento, comprenden pasos a seguir por los compradores que generalmente consisten en: **1.-** Selección de productos, **2.-** Su incorporación al denominado carro de compras, **3.-** Aceptación de Términos y Condiciones, **4.-** Despacho, **5.-** Realización de la de la compra, también denominada confirmación de compra, y **6.-** Envío del proveedor al consumidor de un mail con el resumen de la compra; Que, en relación a dichos pasos, en la especie consta del documento Términos y Condiciones publicado en la página

116

web de la denunciada, que en lo relativo al despacho de productos, este es realizado por cuenta de terceros, que por lo demás corresponden a los servicios normales y conocidos de este tipo existentes en el país, verificándose conforme con la secuencia de compra a través de internet antes descrita, que la factibilidad del envío a la dirección proporcionada por el consumidor al registrarse en internet, día y hora de entrega, se determinan en forma previa a la confirmación de la compra, agregando en este punto las testigos que deponen por la denunciada a fs. 98 y ss, que al momento de ser adquirido un producto, se envía al mail del cliente un código con el cual lo puede rastrear, lo que permite dar por establecido que el consumidor en forma previa a su adquisición, es informado de las condiciones de la venta ofrecida en cuanto a cobertura territorial en el domicilio registrado, y eventualmente de ser posible el envío a dicha dirección, modalidades de despacho a través de terceros, plazos y horarios de entrega, derechos por los cuales correspondería reclamar únicamente en contra de Ebest como proveedora, en caso de existir un incumplimiento de las condiciones ofrecidas, materia que no es debatida en estos autos, no siendo en consecuencia procedente acoger el denuncio de Sernac respecto de no informar la denunciada el horario de despacho de los productos y cobertura territorial.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto por la Ley No. 15231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley No. 18.287 sobre Procedimiento; y Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, de acuerdo con lo establecido en el considerando séptimo, no ha lugar a la objeción documental planteada por Sernac a fs. 104 y 105, en relación al documento Termino y Condiciones acompañado por Ebest a fs. 93 y 94, por cuanto de su examen, no merece dudas acerca de su integridad y autenticidad, siendo además un instrumento pertinente al juicio.

b)Que, se acoge la denuncia de fs. 16 y ss interpuesta por el **Servicio Nacional del Consumidor representado por su Director Regional Metropolitano don Juan Carlos Luengo Pérez** únicamente en cuanto se condena a **Ebest Comercial Limitada, indistintamente Ebest SpA, representada por don Francisco Muñiz**, a pagar una multa de **10 (diez) Unidades Tributarias Mensuales**, por infringir lo preceptuado en los artículos 3 inc. 1 letra b) y 35 inc.1 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no informar durante el evento de ventas a través de internet denominado **CyberMonday** realizado durante los días 7, 8 y 9 de noviembre de 2016, el stock destinado al efecto y las unidades que van quedando disponibles, de los productos promocionados en su página web.

c) Que, cada parte pagara sus costas al no haber resultado totalmente vencida la denunciada.

117
cierto
[illegible]

Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.

Notifíquese.

Remítase copia de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.