

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL**  
**LAS CONDES**

**Causa Rol N° 3.183-7-2018**

**LAS CONDES**, treinta y uno de mayo de dos mil dieciocho.

**VISTOS:**

A fs. 12 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, atendido lo dispuesto en el artículo 58 y demás normas pertinentes de la Ley N° 19.496, deduce denuncia en contra de **Cencosud Retail S.A.**, representado legalmente por don Ricardo González Novoa, ambos con domicilio, para estos efectos, en Av. Kennedy N° 9.001, piso 5, comuna de Las Condes, por infracción a los artículos 3 inciso primero letra b), artículos 13 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con costas; **acción que fue notificada a fs. 24 de autos.**

Funda la respectiva denuncia en el hecho de que el Sernac, en ejercicio de las facultades contenidas en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, y producto de los reclamos formulados por consumidores que manifestaron que la oferta publicada con fecha 8 de septiembre de 2017 en el sitio web paris.cl del producto consistente en “MacBook Pro Apple TouchBar Intel Core i7 8GB RAM /256 GB SDD 15”, cuyo precio normal es de \$2.190.000, y fue rebajado a un precio de \$199.000 en destacado, no fue respetada. Ello por cuanto al momento de intentar los consumidores efectuar la compra y transacción que fue difundida en el sitio web, fueron informados que “el producto seleccionado no se podía adquirir en dicho momento”, lo que constituiría una evidente infracción a la Ley del Consumidor, al no haber actuado con la debida diligencia y cuidado en la venta, al negarse a respetar el precio del producto publicitado, y al negarse injustificadamente a comercializar el bien.

A fs. 26 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado del Sernac, quien ratifica su denuncia de fs. 12 y

siguientes, y en rebeldía de la parte denunciada Cencosud Retail S.A; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 28 y siguientes, rola presentación del Sernac.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

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

**Primero:** Que, **Sernac** funda su denuncia en el hecho de que la denunciada habría vulnerado lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b), 13 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no cumplir con la obligación de entregar una información veraz y oportuna sobre el bien ofrecido, toda vez que no respetó la oferta publicitada con fecha 8 de septiembre de 2017 en su sitio web paris.cl consistente en la venta de un “MacBook Pro Apple TouchBar Intel Core i7 8GB RAM /256 GB SSD 15” a un precio rebajado de \$199.000. Como asimismo, al negarse injustificadamente a la venta de dicho producto y al no haber actuado con la debida diligencia y cuidado en la venta, al negarse a respetar el precio del producto publicitado, y al no haber adoptado de manera diligente todas y cada una de las medidas de resguardo y/o correctivas tendientes a evitar que hechos como los denunciados se produzcan, o que, habiéndose producido, haber implementado medidas oportunas y/o adecuadas que atenuaran o mitigaran los efectos de su incumplimiento.

**Segundo:** Que, la parte denunciada Cencosud Retail S.A., nada señala respecto a los hechos que se le imputan por encontrarse en rebeldía.

**Tercero:** Que, para acreditar sus dichos, **Sernac** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 8 y 9, respuesta entregada por Cencosud Retail S.A. a requerimiento formulado por Sernac con fecha 9 de noviembre de 2017; **2)** A fs. 10 a 11, fotocopia de Ordinario N° 20.108 de fecha 10 de octubre de 2017 por el cual Sernac solicita información a Cencosud Retail respecto a los hechos denunciados en autos; y **3)** A fs. 25, copia impresa de pantallazo de la página web paris.cl de fecha 10 de septiembre de 2017, en la cual se informa “el producto que ha seleccionado no se puede adquirir en este momento”; **documentos que no fueron objetados por la parte denunciada.**

En tanto, la parte **Cencosud Retail S.A.** no rindió prueba alguna por encontrarse en rebeldía.

**Cuarto:** Que, del examen visual de la fotografía de página web paris.cl, la que rola a fs. 14, como del documento acompañado a fs. 25 consistente en copia impresa de pantallazo de página web paris.cl de fecha 10 de septiembre de 2017, en la cual se informa la leyenda “el producto que ha seleccionado no se puede adquirir en este momento”, se puede apreciar que efectivamente la denunciada publicó en su página web paris.cl el producto denunciado a un precio oferta de \$199.990 con un 91% de descuento y que al momento de intentar comprar dicho producto, la página arrojaba el mensaje que el producto seleccionado no se podía adquirir en dicho momento.

**Quinto:** Que, del análisis del documento acompañado a fs. 8 y 9, consistente en respuesta entregada por la parte denunciada a Sernac cuando fue requerido, aparece que Cencosud reconoce: 1.- Haber publicado con fecha 8 de agosto de 2017, a las 9:31 hrs. en su sitio web paris.cl el producto “MacBook Pro Apple TouchBar Intel Core i7 8GB RAM/256 GB SSD15” a un precio de \$199.990, pero que a las 10:50 hrs. del mismo día bajaron del sitio web la oferta en el precio del producto materia de autos; 2.- Que, mientras el producto estuvo publicado se realizaron 11 transacciones, todas de manera exitosa, pero luego tuvieron 60 reclamos de clientes que no pudieron concretar la compra del producto; 3.- Que, dichos reclamos fueron rechazados, en atención a que no habría existido la compra en ninguno de los casos, pues no se encontró disponible en su página web el producto a ese precio al momento en que los consumidores intentaron realizar la compra.

**Sexto:** Que, del mérito del proceso y análisis realizado en los considerandos precedentes esta sentenciadora se ha formado convicción en cuanto a: 1) Que, la denunciada Cencosud con fecha 8 de septiembre de 2017 publicitó en su página web paris.cl la venta de un MacBook Pro a \$199.990; 2) Que, la parte denunciada se negó a vender el producto materia de autos al precio publicitado en su página web; y 3) Que, Cencosud rechazó los reclamos formulados por los consumidores que no pudieron materializar su compra.

**Séptimo:** Que, conforme al documento acompañada a fs. 14, el precio de \$199.990 del producto en comento se mantuvo en la página web, al menos por dos días, esto es hasta el día 10 de septiembre, por lo que los descargos formulados por la denunciada en cuanto a que habría bajado luego de una hora la publicidad de su página web y que la existencia de ella en los computadores de los clientes se produjo probablemente quedó guardado en el caché del computador y del proveedor de internet de cada cliente, por falta de actualización, debe ser desestimada.

**Octavo:** Que, sin perjuicio de lo anterior, es preciso hacer presente que, en el evento que el producto efectivamente no hubiese estado disponible para su venta, no obstante haber sido ofrecido, es un hecho cierto que la denunciada no adoptó las medidas de resguardo y/o correctivas tendientes a informar el término del precio oferta o de la promoción, para así entregar a los consumidores una información del todo veraz y oportuna.

**Noveno:** Que, teniendo presente lo expuesto en los considerandos precedentes, esta sentenciadora no puede sino concluir que efectivamente la denunciada Cencosud Retail S.A. incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letras b), 13 y 23 de la Ley N° 19.496.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 13, 23 58 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo presente, además, lo prevenido el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

Que, se acoge la denuncia fs. 12 y siguientes, y se condena a **Cencosud Retail S.A.**, representado legalmente por don Ricardo González Novoa, al pago de una multa de **30 UTM** por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letras b), 13 y 23 de la Ley N° 19.496, con costas.

**DESPACHESE**, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del infractor, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVASE** en su oportunidad.

*Cecilia*

**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**M<sup>a</sup> Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.**

