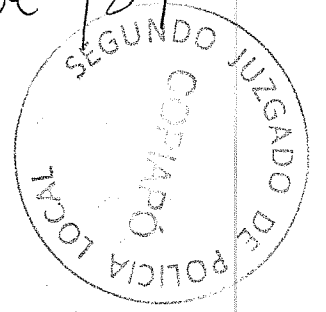


f. veintitres / 29



Copiapó, veintitres de febrero de dos mil dieciocho.

**VISTOS:**

1) Que en lo principal del libelo de fojas 8 don **MIGUEL ANGEL ORELLANA ESCOBAR**, cedula de identidad N° 18.968.188-7, estudiante universitario, domiciliado en calle José María Chávez N° 2101, población Colonias Extranjeras, comuna de Copiapó, interpuso querrela infraccional en contra de **AUTOMOTORA CALLEGARI** representada para estos efectos por don **OMAR ROJAS**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Freire N° 580, comuna de Copiapó, por infringir los artículos 3 letra b) y e), 23 y 28 de la Ley N° 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Fundamenta su denuncia en la circunstancia que el día 29 de abril del año 2017 se encontraba cotizando automóviles usados en la página de la empresa Callegari encontrando un auto Kia, Modelo Rio EX 1.4, Hatchback, año 2014 con 24.000 kilómetros de recorrido ofertado en la suma de \$7.100 (siete mil cien pesos), sin poder contactarse directamente con la empresa para adquirir el producto lo que recién logró hacer el día 2 de mayo del mismo año. Que al tomar contacto la empresa se negó a vender el producto ofertado porque según ellos se había incurrido en un error al consignar el precio. Que, al momento de llamar a la empresa se comunicó con el Sr. Omar Rojas quien le preguntó qué tipo de vehículo estaba buscando y la forma de pago, indicándole que el vehículo que buscaba era el modelo que ha mencionado, escudándose su interlocutor en que no podían venderlo en la suma que pretendía porque al consignar el precio se había incurrido en un error informático, no obstante el vehículo había estado a la venta en el precio indicado en la página de la empresa por el plazo de 4 días. Más adelante agrega que al tenor de los hechos descritos se configuran infracciones a los artículos 3 b) y e), 23 y 28 de la ley 19.496,

ff. treinta / 30

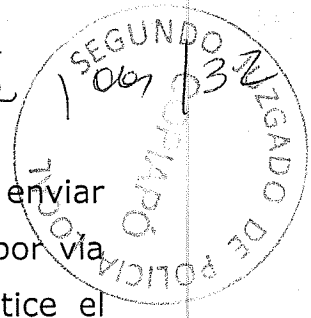


solicitando se acoja la querrela a tramitación y se condene a la empresa querellada al pago de una multa conforme lo dispuesto en el artículo 24 de la ley 19.496. Por el Primer Otrosí del libelo fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa Callegari a quien vuelve a individualizar junto a su representante y solicita que sea condenada a pagarle la suma de \$7.500.000, el que desglosa en daño emergente, lucro cesante, y daño moral sin señalar los montos por cada uno de los ítemes demandados, suma que pide se le pague con intereses, reajustes y costas de la causa. Por el Segundo Otrosí acompaña documentos consistentes en: **a)** Toma de pantalla de la página de la empresa en la que aparece el precio del vehículo; **b)** correo enviado a Callegari manifestando su interés en adquirir el vehículo; **c)** documentación avalando el reclamo presentando por su parte ante el Sernac; **d)** Toma de pantalla de la página de la empresa de cuando fue retirado el anuncio de la pagina web; **e)** documentos en los que consta que la empresa no emitió respuesta al reclamo deducido ante el Sernac y, **f)** Oferta de un vehículo de idénticas características en la suma de **\$7.200.000** (siete millones doscientos mil pesos), los que se agregan a la causa de fojas 1 a fojas 7. Por el tercer Otrosí, señala que comparecerá personalmente en la causa. **2)** A fojas 12 se resuelven las acciones deducidas en el libelo de fojas 8 acogéndose éstas a tramitación; **3)** A fojas 14 estampado receptorial dando cuenta de haberse notificado las acciones a la querellada y demandada; **4)** A fojas 21 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia de la parte querellante y demandante y del abogado **SERGIO HERNAN GALLARDO AGUILERA**, quien solicita se le autorice a actuar como agente oficioso de la contraparte, petición que es acogida por el tribunal ordenándose que la querellada y demandada ratifique todo lo obrado por éste en la audiencia dentro de tercero día a contar de la fecha de la audiencia. La

f. tunte  
10/03/2013  
JUZGADO DE POLICIA

parte querellante y demandante ratifica las acciones contenidas en lo principal y primer otrosí del libelo de fojas 8 y solicita se dé lugar a ellas con expresa condena en costas. El agente oficioso solicita el rechazo de las acciones, con costas. Señala que el actor se contactó telefónicamente con la empresa y solicitó el precio del vehículo visto en la página señalándosele en la oportunidad, claramente por quien lo atendió, que el precio no era el que erróneamente figuraba en la pagina ascendente a \$7.500, entregándosele entonces el precio correcto y después de ello no hubo otro contacto del querellante con la empresa, ni se recibió correo electrónico de parte del querellante, o denuncia de parte del Sernac. Que el correo electrónico de la empresa es Jdeljara@callegari.cl correspondiendo al gerente de la empresa don Jorge de la Jara Bartolomaus. Que los daños que señala el actor y solicita por concepto de todo tipo de resarcimientos no son reales ni efectivos sino excesivos, irreales e improcedentes, debiendo además el demandante acreditar cada daño que reclama ya que cualquier daño es absurdo especialmente la cifra que pretende por un posible daño moral, Expone que el artículo 12 de la ley 19.496 señala que todo proveedor de bienes y servicios está obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor un bien o la prestación de un servicio. Luego cita el articulo 12 A, donde se señala que en los contratos celebrados por medios electrónicos y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de un catalogo, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos. Que la sola visita al sitio del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios no impone al consumidor obligación alguna a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor. Que una

f. tante



vez perfeccionado el contrato el proveedor estará obligado a enviar una confirmación escrita del mismo, la que podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato, que así las cosas y al tenor de la norma transcrita no cabría más que rechazar las acciones interpuestas. **5)** A fojas 26 vuelta se ratifica por parte de la representante de la querellada y demandante todo lo actuado por el agente oficioso; **6)** A fojas 27 se certifica respecto de las diligencias pendientes en la causa; **7)** A fojas 28 quedan los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO.**

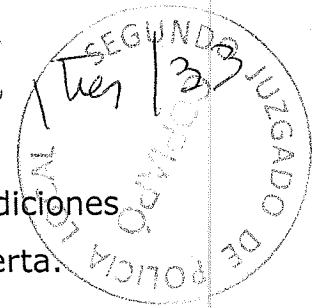
**I. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.**

**PRIMERO:** Que, en lo principal de la presentación de fojas 16 rola querella infraccional presentada por don **MIGUEL ORELLANA ESCOBAR** en contra de la empresa **AUTOMOTORA CALLEGARI** representada legalmente por don **OMAR ROJAS**, ambos individualizados por haber incurrido en actuaciones que constituirían abierta infracción a los artículos 3 letras b) y e), 23 y 28 de la ley 19.496. Funda su pretensión en las razones de hecho y derecho referidas en lo expositivo de la sentencia.

**SEGUNDO:** Que, al contestar la querellada y demandada en el comparendo de contestación, conciliación y prueba de fojas 26 negó las infracciones y los hechos que le sirven de sustento por no darse en la especie los requisitos a que se refieren los artículos 12 y 12 A, esto es, no existe orden de compra en la que se pueda verificar lo que el actor señala, citando los términos y condiciones, en donde se indica cualquier

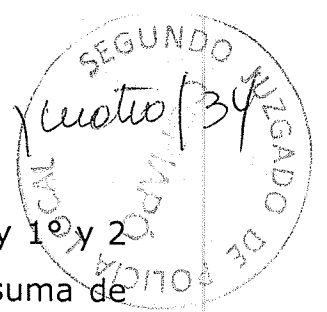
cambio en las informaciones, precios, existencias y condiciones promociones y ofertas que tendrán lugar antes de recibir una oferta.

fi. tunte



**TERCERO:** Que, el querellante para acreditar su pretensión rindió la documental agregada de fojas 1 a fojas 7 consistente en: **a)** Toma de pantalla de una página que no se individualiza en la que aparece a la venta un automóvil marca Kia, Modelo Rio 5 Ex 1.4, año 2014, de transmisión mecánica con 24.000 kilómetros de recorrido en la suma de \$7.100. **b)** Copia de correo de fecha 29 de abril de 2017 enviado a Callegari por el querellante señalando haber tratado de contactarse con la empresa para comprar un auto Kia Rio publicado en la página Web en un valor de \$7.100, preguntando la fecha en que podría concretar la compra pagando el precio así como la fecha de entrega del producto; **c)** Reclamo efectuado por el actor al Sernac con fecha 29 de abril de 2017 donde narra los mismos hechos que expone en el libelo, señalando que al observar el producto en la página web de la empresa se percató que en los autos usados se vendía un Kia Rio año 2014 en la suma de \$7.100, que no le fue posible contactar a la empresa enviándoles un correo demostrando su interés en adquirir el producto, solicitando como solución que la empresa respete el valor del precio que aparecía en la página web. **d)** Carta de fecha 03 de mayo de 2017 enviada por el Sernac al representante legal de la querellada confiriéndole traslado para responder al reclamo efectuado por el Sr. Miguel Orellana. **e)** Toma de pantalla de la pagina web de Callegari en la que no aparece la promoción del auto al que se hace referencia en la querella. **f)** Carta enviada por el Sernac al querellante manifestándole no haber recibido respuesta a su reclamo por parte del proveedor. **g)** Pantallazo de la pagina Web de la empresa querellada en la que aparece el mismo auto en cuanto a su marca y modelo que se observa en el documento agregado a fojas 1 pero con un kilometraje diferente 25.702. Posteriormente en la audiencia acompañó documentos consistentes en:

f. tunte



h) 4 páginas Web de la querellada de los días 29 y 30 de abril y 1º y 2º de mayo de 2017 donde aparece el automóvil ofertado en la suma de \$7.100. Igualmente acompaña listado de llamados efectuados desde su celular donde con fecha dos de mayo aparecen dos llamados realizados a una red fija que correspondería según sus dichos Callegari a las 09:54 horas y a las 10:00 horas. Rinde a fojas 23 la declaración de la testigo **DANISA VANESA ORELLANA ESCOBAR**, quien expone constarle que su hermano **MIGUEL** demandó a la Automotora por el precio del auto que quería adquirir ya que en la página Web de la empresa aparecía en la suma de \$7.100 sin embargo cuando se contactó telefónicamente enviando posteriormente un correo electrónico le manifestaron que no podían vender el auto en el precio que aparecía en la página y que posteriormente procedieron a eliminar el precio ofertado. Señala saber que su hermano llamó dos veces, también cuando le negaron la venta en el precio porque ella escuchó la conversación, que luego acudió al Sernac desconociendo detalles de esa tramitación. En cuanto a los daños cree que es el tiempo que perdió pretendiendo adquirir el producto. Al ser repreguntada la testigo señala que no recuerda la fecha exacta en que mandó el correo pero que fue en el mes de mayo de 2017. Que vio el correo y decía que quería adquirir el auto en el suma de \$7.100, que el correo lo dirigió a la empresa Callegari pero desconoce a la persona específica a quien se lo envió y que desconoce si obtuvo respuesta por parte de Callegari al correo o al reclamo efectuado ante el Sernac. Posteriormente declara el testigo **KEVIN SEBASTIAN ALDEA PEREZ**, quien señala estar en conocimiento que el Sr. Orellana Escobar demandó a Callegari por la compra de un vehículo que estaba publicitado en internet en la suma de \$7.000, que se contactó con la empresa y que le consta ya que estaban juntos el día que lo hizo. Que vieron la página oficial de la empresa y observaron el vehículo y la suma y él lo instó a que lo adquiriera, que el precio era bajísimo pero como se deben respetar los precios que se

fr. tunte

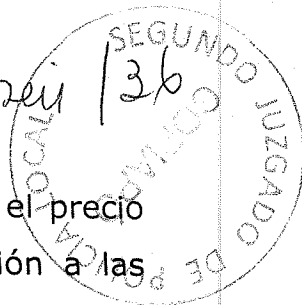


publicitan aunque notoriamente el precio no correspondía lo instó a adquirirlo. Que como era fin de semana mandó un correo electrónico demostrando su intención de adquirir el vehículo en el precio publicitado, que el vehículo estuvo publicitado en el precio señalado por varios días, que no sabe si le contestaron o no el correo, pero él mantuvo su intención de comprar e incluso llamó telefónicamente pero no lo pescaron y se rieron, lo que el testigo dice saber y constarle porque escuchó la conversación. Que lo sucedido le ocasionó un grave perjuicio al demandante porque el vehículo lo quería para trasladarse a la universidad y por el tema de la tesis porque le habría servido para trasladarse a la mina, sus expectativas de comodidad se vieron frustradas teniendo en consideración que gasta 8 pasajes diarios sintiéndose menoscabado porque a nadie le resulta grato que no lo tomen en cuenta cuando se pretende efectuar una compra en un precio que él no ofertó sino que lo fue por el proveedor. Agrega que no recuerda la fecha del llamado pero debió ser el día siguiente hábil al fin de semana, que tampoco recuerda la fecha de los avisos ni aquella en que el demandante habría mandado el correo, solo le consta el valor del automóvil y que carece de información respecto a si el Sr. Orellana en algún momento se apersonó a la empresa a adquirir el auto.

**CUARTO:** Que, la parte querellada no rindió prueba documental ni testimonial.

**QUINTO:** Que, de la apreciación que hace el Tribunal de los antecedentes especialmente de las impresiones de la pagina Web de la empresa, aparece que efectivamente los días 29 y 30 de abril, 1° y 2 de mayo de 2017 figuraba en la página web de la empresa Callegari la oferta de un automóvil Kia, marca Rio, año 2014 con 24.000 kilómetros de recorrido por el valor de \$7.100 el cual posteriormente a esas fechas figuraba en un valor de \$7.200.000. Sin embargo no resiste

f. tunte y reu / 36



ningún análisis pretender que el hecho que se haya variado el precio ofertado a uno considerablemente mayor constituya infracción a las disposiciones de la ley del consumidor. En efecto, en este sentido se deben diferenciar claramente las situaciones en donde una oferta confusa por parte del proveedor pueda causar un menoscabo al consumidor, de aquellas otras en donde el consumidor pretende aprovechar una situación que claramente constituye un error, pues resulta obvio que un vehículo de las características del ofertado no puede tener un valor de \$7.100, siendo un elemento básico de toda relación contractual la buena fe.

**SEXTO:** Que tratándose de contratación por medios electrónicos resulta fundamental el perfeccionamiento del contrato, el cual se producirá al efectuar la compra por parte del consumidor, acto en el cual debe aceptar los términos y condiciones que se pacten en dicho acto, cuestión que no ha ocurrido en autos, pues dicho contrato de compraventa de cosa mueble no se perfeccionó, debiendo entenderse que la oferta realizada por el proveedor denunciado necesariamente se encuentra sujeta a la aceptación de los términos y condiciones del sitio web por parte del consumidor, y a la posterior confirmación escrita del proveedor, lo que finalmente no ocurrió.

**SEPTIMO:** Que, por otro lado, los términos y condiciones del sitio web claramente se encuentran disponibles a todo el público, por lo que debe entenderse que las ofertas contenidas en dicho sitio constituyen ofertas sujetas a reserva, como ha entendido la doctrina (de la Maza Gazmuri, Iñigo. (2009). OFERTAS SUJETAS A RESERVA: A PROPÓSITO DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS POR MEDIO ELECTRÓNICOS. *Revista de derecho (Valdivia)*, 22(2), 75-95, p. 93), constituyendo en definitiva la aceptación del precio ofertado por parte del consumidor y por cierto de los términos y condiciones



indicados por el proveedor, una nueva oferta, la que debe ser aceptada por el establecimiento mediante el envío de la confirmación escrita del contrato, como prescribe el artículo 12 A de la Ley N° 19.496.

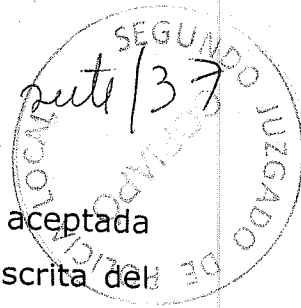
**OCTAVO:** Que, esta sentenciadora no puede sino fallar a la luz de los antecedentes de autos, los cuales deben ser conducentes al convencimiento de que efectivamente existe una infracción que debe ser sancionada, en caso contrario no puede esta magistratura sino absolver, tal como lo señala la jurisprudencia, en este sentido pudiendo citar lo resuelto por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Valparaíso que señala en lo pertinente: *"Que sin embargo, no habiendo rendido la actora prueba útil destinada a acreditar los hechos en que fundamentó su denuncia, y correspondiéndole a esta parte la carga de la prueba, ella habrá de ser desechada, debiendo en consecuencia dictarse fallo absolutorio en la causa con relación a la denunciada"* (ILUSTRISIMA CORTE DE APELACIONES DE VALPARAÍSO, Fallo de fecha 22/08/2005, Causa Rol N° 266-2005, en **Jurisprudencia Derecho del Consumidor**. Editorial PuntoLex S.A. Santiago. 2008. Página 308).

**NOVENO:** Que por todos los motivos expuestos en los considerandos anteriores, la presente denuncia no podrá prosperar.

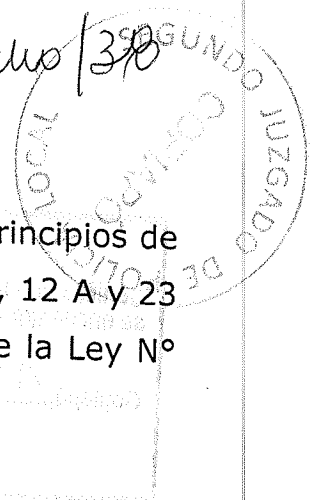
## **II. EN LO RELATIVA A LA DEMANDA CIVIL**

**DECIMO:** Que, como se ha razonado, no es posible acoger la denuncia infraccional interpuesta en autos, porque no se ha acreditado la existencia de una conducta culpable por parte de la empresa demandada, motivo por el cual no se configura una relación de causalidad entre el daño alegado por el actor y la conducta de la parte demandada, no resultando posible dar lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en autos.

fr. punto 1 punto 37



f. tante y ocupo / 370



Y apreciando los antecedentes de autos de acuerdo con los principios de sana crítica, y lo previsto en los artículos 3 letras d) y e), 12, 12 A y 23 de la Ley N° 19.496; y artículos 1, 9, 10, 11, 14, 16 y 17 de la Ley N° 18.287,

**SE DECLARA:**

1° Que, se **RECHAZA** la querrella de fojas ocho por no haberse acreditado al tenor de las normas legales que la denunciada hubiere incurrido en infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496

2° Que, consecuentemente se **RECHAZA**, en todas sus partes, la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas ocho y siguientes, por no haberse acreditado la existencia de una conducta culpable por parte de la empresa demandada, motivo por el cual no se configura una relación de causalidad entre el daño alegado y no acreditado por el actor y la conducta de la parte demandada.

3° Que, no se condena en costas al querellante y demandante por haber tenido motivo plausible para litigar.

**NOTIFIQUESE, Y ARCHIVASE,** en su oportunidad.

**ROL N° 6334 / 2017**

Sentencia dictada por doña **Mónica Calcutta Stormenzan**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **Ximena Olivares Araya**, Secretari@ (S)

C.A. de Copiapó  
Copiapó, veintiséis de abril de dos mil dieciocho.

**VISTOS:**

Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en los artículos 50 B de la Ley N° 19.496 y 32 de la Ley N°18.287, **SE CONFIRMA** la sentencia en alzada de fecha veintitrés de febrero de dos mil dieciocho, escrita a fojas 29 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.  
N° Policía Local-13-2018

En Copiapó, veintiséis de abril de dos mil dieciocho, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

DGWNFXQFXD



Pablo Bernardo Krumm de Almozara  
Ministro(P)  
Fecha: 26/04/2018 12:35:57

Carlos Hermann Meneses Coloma  
Fiscal  
Fecha: 26/04/2018 12:35:58

James Cristian Richards Garay  
Abogado  
Fecha: 26/04/2018 12:35:58



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Copiapó integrada por Ministro Presidente Pablo Bernardo Krumm D., Fiscal Judicial Carlos Hermann Meneses C. y Abogado Integrante James Cristian Richards G. Copiapo, veintiséis de abril de dos mil dieciocho.

En Copiapo, a veintiséis de abril de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.