



Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

CM

ROL N° 21.894-8-2017

Las Condes, quince de Marzo de dos mil diecinueve.

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia infraccional de fs. 37 y siguientes, de fecha 20 de Octubre de 2017, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)**, representado por **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, abogado, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, en contra de **COMERCIAL CAP D´OR LTDA.**, actual - según modificación de fs. 100 y siguientes - **COMERCIAL CAP D´OR SpA**, representada legalmente por **JOSÉ ANTONIO RÍO PÉREZ**, ambos domiciliados para estos efectos en Las Tranqueras N° 329, Las Condes, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fs. 17 y siguientes SERNAC funda su denuncia en que, en cumplimiento del mandato legal consagrado en el inciso primero y siguientes del artículo 58 de la citada ley 19.496, esto es, "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor" dicho Servicio, a través de la Ministro de Fe Magaly Gallegos Belmar, (quien señala se encuentra investida de dicha calidad conforme a lo establecido en el artículo 59 Bis de la citada Ley), ingresó los días 29, 30 y 31 de Mayo de 2017, a la página web de la denunciada, cuyo link de acceso es www.capdor.cl, a fin de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información dirigida al público consumidor en relación a los precios, ofertas, promociones y descuentos que se ofrecieron en el marco del evento Cyberday que se llevó a efecto dichos días, certificando la ocurrencia de los siguientes hechos: 1.- Los precios ofrecidos durante el Cyberday para los productos individualizados en el acta confeccionada por dicha ministro de fe, eran iguales, a los precios informados previo al citado evento; 2.- No se informa stock o unidades disponibles de los productos en promoción u oferta individualizados en dicha acta; y 3.-El proveedor ofrece servicio de despacho, sin informar los horarios de despacho. Que lo anterior, configuraría una infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b), 23, 28 letra c), 33 inciso 1° y 35 inciso 1° de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los cuales buscan asegurar al consumidor, el acceso a información detallada y específica referida al precio y las características relevantes de





Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
 Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

los bienes y servicios y de sus condiciones de comercialización, como así también, de la disponibilidad de los mismos.

Al Respecto, refiere que la denunciada indujo a error o engaño en el consumidor, al incumplir la promesa publicitaria u ofrecimiento público que difundió durante dicho evento, toda vez que es de conocimiento público, que el evento Cyverday, es organizado por el Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, el cual coordina a una gran cantidad de proveedores, quienes ofrecen determinados productos y/o servicios, a través de sus sitios web, por un tiempo determinado, con el compromiso de que los precios de los productos y servicios materia de promociones y/u ofertas sean más bajos en comparación a los precios inmediatamente anteriores a la fecha de inicio del evento, lo que no ocurrió en la especie. Asimismo expresa, que considerando lo masivo del evento, constituye indubitablemente una exigencia informacional de todo proveedor, el informar el stock o unidades disponibles, especialmente respecto del comercio electrónico, dado que siendo innumerables las transacciones que se ejecutan, dicha información al igual que el precio, es esencial para que el consumidor pueda adoptar la mejor decisión de consumo, debiendo estar dicha información presente en la página web al momento de publicitar cualquier promoción u oferta asociado a los productos y/o servicios. En ese mismo orden de ideas, señala además que los proveedores de bienes y servicios, deben informar veraz y oportunamente no sólo las bases de las promociones u ofertas en los términos exigidos en la ley, sino que también deben informar de manera clara y oportuna las condiciones de contratación de los productos y de los servicios asociados a los mismos, siendo elemento fundamental en el comercio electrónico y en especial, en relación a este tipo de eventos, la transparencia en la información de los precios y las condiciones del servicio, particularmente en lo que respecta al servicio de despacho asociado a la comercialización del bien y servicio ofrecido.

Finalmente, añade que el estándar que la citada ley ha dispuesto para todo proveedor, exige de éste profesionalidad en la entrega de información y que esta última no sólo debe ser veraz, sino también oportuna y siendo las normas de protección de los derechos de los consumidores de responsabilidad objetiva, en el caso sub- lite, las actas levantadas por la ministro de fe del Servicio denunciante, dan cuenta de hechos que se contraponen a la mencionada normativa, debiendo además considerarse que en conformidad a lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 59 Bis de la Ley en comento, los hechos establecidos por dicha Ministro de Fe, constituyen presunción legal, debiendo aplicarse las multas respectivas.

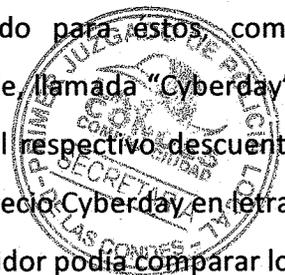




Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

A fojas 212, con fecha 05 de Febrero de 2019, se llevó a cabo la audiencia de contestación y prueba, con la asistencia del apoderado de la denunciante y del apoderado de la denunciada, ocasión, en que la parte denunciante procedió a ratificar su acción, en tanto, COMERCIAL CAP D'OR SpA, contestó por escrito mediante presentación de 178 y siguientes, en la que niega los cargos y señala haber cumplido en todo momento con la normativa del Consumidor y cuestiona, tanto la legitimidad del acta, como la calidad del funcionario que la elaboró. Expresa en síntesis que, a principios del año 2017 decidió integrarse al evento Cyberday a desarrollarse entre los días 29 y 31 de Mayo del mismo año y pesar de su inexperiencia al ser el primer evento de dichas características en el que participó, se preparó de la mejor forma posible, asistiendo a actividades en la Cámara de Comercio de Santiago en las que incluso estaba el SERNAC, suscribiendo el Código de Ética de Buenas Prácticas elaborado por dicha Cámara, disponiendo además una serie de medidas adicionales tales como, la actualización de los Términos y Condiciones según las recomendaciones de la Cámara y el SERNAC, disposición de un Call Center. Además, al no estar todos los productos ofrecidos a través de su sitio web afectos a descuentos especiales con ocasión de dicho evento, creó una categoría especial, claramente identificable, que llevaba el nombre "Cyberday", que sólo contenía productos con descuentos.

Respecto del primer hecho denunciado, lo que se señala como conducta reprochable resulta ilegible en el acta y que ninguno los productos contenidos en el acta del Ministro de Fe, formó parte de las ofertas de dicho evento, por lo que el levantamiento del Ministro de fe del SERNAC sería tendencioso e inductivo a error o engaño, ya que hace parecer que dichos bienes fueron publicitados como parte del evento y que la información que se estaría entregando a los consumidores fuera relativo a precios rebajados, cuando en realidad, no lo era. Agrega que los precios de descuentos para cada uno de los 305 productos asociados al Cyberday, fueron incorporados en forma manual, y que revisó en varias ocasiones que todos los cambios estuvieran correctos y que los nuevos precios con descuentos especiales se vieran debidamente reflejados en el sitio web para el evento, creando para estos, como anteriormente se dijo, una categoría especial, claramente identificable, llamada "Cyberday". En ella se encontraba la información del precio original y al lado, el respectivo descuento asociado de los productos incluidos en la promoción, informando el precio Cyberday en letras azules y en un color distinto al precio original, de modo que el consumidor podía comparar los precios y verificar el descuento aplicado, todo ello de acuerdo a las exigencias de la Cámara de Comercio de Santiago, del propio denunciante y la Ley. En cuanto al segundo hecho





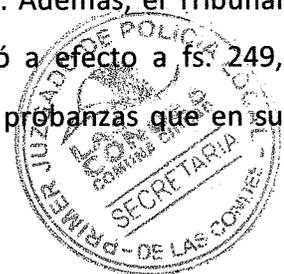
Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

denunciado, expresa que también es falso que no informara el stock o unidades disponibles, dado que dicha información se encontraba disponible al consumidor en la sección "Noticias" de su sitio web, al igual como se informan todas las novedades, noticias y la existencia de dicho evento, identificando el producto a través de su código y la cantidad disponible en forma actualizada. Además, cada producto ofrecido en el sitio web, se encuentra acompañado de un contador de unidades disponibles, acompañado de la glosa "Disponible" o "No disponible". Respecto del tercer hecho denunciado, señala que en su página web, ha dispuesto la sección "Despacho y Retiro", en la que se señala claramente las condiciones del despacho, entre las cuales se señala que las entregas son de lunes a viernes de 9:00 a 18:30 horas, en la dirección que el consumidor indica al momento de la compra, y que el despacho se realiza a través de los courriers Blue Express y DHL. Señala al respecto además, que la normativa del consumidor no exige informar al cliente un horario preciso de despacho, bastando con informar veraz y oportunamente el día del mismo, lo que su representada ha respetado a cabalidad, contemplando las condiciones del despacho y la regulación de las promociones u ofertas, más otros, en los mencionados Términos y Condiciones, que forma parte de los actos o contratos, por el hecho de adquirir los productos o servicios ofertados y términos y condiciones que deben ser leídos por cualquier consumidor que quiera realizar una compra en su sitio web, sin que existan reclamos en su contra asociados al incumplimiento en el despacho de los productos. Finalmente alega desprolijidad del Servicio denunciante, señalado al respecto, que éste no ha acreditado que la referida Ministro de Fe cumpla los requisitos exigidos en la ley para revestir dicha calidad, que dicha funcionaria ha hecho un levantamiento mal realizado, eligiendo precisamente productos que no estaban en la categoría "Cyberday", y ninguno de los que sí eran parte de dicho evento y que los hechos que se le imputan en la presente causa, fueron informados al público, sin que la denuncia le hubiera sido notificada.

En cuanto a la prueba, la denunciante rindió la documental que rola de fs. 1 a fs. 36, en tanto la demandada, acompañó la documental de fs. 115 a fs. 177. Además, el Tribunal accedió a su solicitud de exhibición de documentos, la cual se llevó a efecto a fs. 249, acompañando la denunciante dichos documentos a fs. 224 a fs. 248, **probanzas que en su oportunidad y de ser necesario y atingente, serán consignadas.**

En cuanto a la Objeción de documentos.

1°) Que a fojas 214 la parte denunciada objetó el acta de la Ministra de Fé, por tratarse de un documento privado emanado de un tercero y no haber comparecido dicha funcionaria a reconocerlo, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 346 N°1 del Código de Procedimiento





Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

Civil y por ser fotocopias simples, en las que no consta su autenticidad o integridad, y observa dicho documento, por falta de claridad, en el que no es posible verificar las infracciones denunciadas, ni la fecha en que éstas se habrían verificado. A su vez, a fs. 217 el Servicio denunciante objeta los documentos que indica en su presentación, por falta de autenticidad y además los observa, argumentando que ninguno de éstos desvirtúa los hechos denunciados, y que el documento rolante a fs. 148 evidencia la ausencia del stock denunciado.

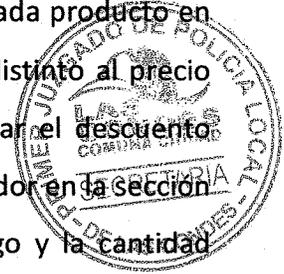
2°) Que, a Juicio del Tribunal, procede rechazar las objeciones realizadas por ambas partes, por estimar que su fundamento no permite dar por supuesto la falsedad o falta de integridad de dichos documentos, sin perjuicio, de que, conforme a las normas de la sana crítica, corresponde a este Tribunal determinar el valor probatorio que se le asigne.

En cuanto al fondo:

3°) Que, en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a COMERCIAL CAP D'OR SpA, en supuesta infracción a la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

4°) Que el Servicio denunciante señala que con motivo del evento "Cyberday" efectuado entre los días 29, 30 y 31 de Mayo de 2017, constató que durante dicho evento, en la página web de la denunciada, www.capdor.cl, los precios ofrecidos para los productos individualizados en el acta, eran iguales a los precios informados previo al citado Cyberday y además, no se informaba el stock o unidades disponibles, ni los horarios del despacho de los mismos.

5°) Que el proveedor denunciado, si bien reconoce haber participado en dicho evento, respecto de los hechos denunciados sostiene que el acta en la que se sustenta la denuncia es ilegible respecto de éstos, siendo además falso que dichos productos formaran parte de las ofertas del mencionado evento. Agrega que creó una categoría especial en su página web para los 305 productos asociados al evento comercial, llamada "Cyberday", en la que se encontraba la información del precio original y el respectivo descuento asociado, para cada producto en promoción, informando el precio Cyberday en letras azules y en un color distinto al precio original, de modo que el consumidor podía comparar los precios y verificar el descuento aplicado. Que el stock de las mercancías se encontraba disponible al consumidor en la sección "Noticias" de su sitio web, identificando el producto a través de su código y la cantidad disponible en forma actualizada y cada producto ofrecido en el sitio web estaba además acompañado de un contador de unidades disponibles, acompañado de la glosa "Disponible" o "No disponible". Que asimismo, en su página web, en la sección "Despacho y Retiro", se señalaba claramente que las entregas son de lunes a viernes de 9:00 a 18:30 horas,



Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

contemplándose dichas condiciones del despacho, en los Términos y Condiciones, que forman parte de los actos y contratos, debiendo ser leídos por cualquier consumidor que quiera realizar una compra en su sitio web, y que la normativa del consumidor no exige informar al cliente un horario preciso de despacho, bastando con informar veraz y oportunamente el día del mismo, lo que se ha respetado a cabalidad.

6°) Que, de conformidad al artículo 1698 del Código Civil, incumbe a la parte denunciante acreditar los fundamentos fácticos de la acción incoada y al respecto, la actora para ello, acompañó a fs. 8 y siguientes el acta de la Ministra de Fe Magaly Ivonne Gallegos Belmar, cuya investidura como tal se da por acreditada con los documentos agregados a fs. 261 y fs.265. En dicha acta consta que la mencionada funcionaria ingresó a la página web de la denunciada los días 29 y 31 de Mayo de 2017, en las horas que se indica e incorpora, para cada uno de los productos contemplados, dos pantallazos, el primero, denominado "Precio del producto antes Cyberday" y el segundo, "Precio del producto durante Cyberday", en los que si bien se alcanza a ver que los precios son iguales, el Tribunal advierte, que la ministra de fe no señala en el acta las fechas y horas previas al evento en que ingresó a dicha página a fin de comparar los precios. Por demás, siendo los pantallazos de un tamaño extremadamente pequeño, no es posible obtener de éstos dicha información, como tampoco es palmario que esas mercancías estuvieran ofrecidas en Cyberday, ni las demás actuaciones denunciadas. A mayor abundamiento resulta razonable, la explicación de haber creado una lista de 305 artículos asociados al Cyberday, que sí estaban con descuentos y que lo exhibían, lo que juntamente con las piezas agregadas a fs. 50 y 51, la hace, a su vez, verosímil. Por tanto, en concepto del tribunal, no ha podido configurarse la presunción legal establecida en el artículo 59 bis, además de que, con los documentos acompañados por la denunciada a fs. 148 y 149, consistentes en una auditoría realizada a dicho evento respecto del cumplimiento de la denunciada a los requerimientos de la Cámara de Comercio de Santiago y la declaración de Yerka Yukich, Secretaria Ejecutiva del Centro de Economía Digital de la mencionada Cámara, respectivamente, se da por acreditado que las ofertas publicadas durante dicho evento se encontraban a precios rebajados.

7°) Que no obstante lo anterior, con el citado documento de fs. 148, en el que consta que la denunciada durante dicho evento no informó en forma clara el stock inicial del producto, ni cuando se agotó su stock. Además, con sus propios dichos y con la documental de fs. 165 a fs.171, denominada por ella a fs. 210 como "Stock disponible informado en la sección noticias de Cyberday 2017", el Tribunal da por establecido que la denunciada omitió información





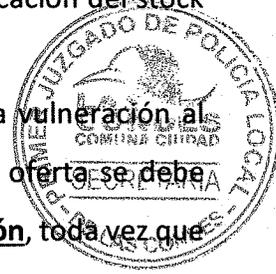
Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

relativa al stock de los productos en el mencionado sitio "Cyberday" en el que se encontraban los productos asociados a dicho evento, quedando entregado al arbitrio del proveedor, el número de unidades a vender de los distintos productos. Asimismo, con lo aseverado en su contestación y con el documento de fs.140 y siguiente, consta también que las condiciones del despacho de los productos asociados al mencionado evento, se encontraban informadas en una sección distinta a la denominada "Cyberday", especialmente creada para los productos ofertados en dicho evento, siendo a juicio del Tribunal insuficiente que dicha información se encuentre en otra ubicación, aunque sea dentro del mismo sitio web, ya que la oferta contenida en la publicidad, debe bastarse a sí misma, lo que está en armonía con el artículo letra b) de la Ley N° 19.496, que señala que "la información debe ser **veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos**", lo que supone que debe estar contenida la información, tratándose de una página web, en la misma pantalla en que se ofrece el producto y no basta que se pueda acceder a ella, a través de otras pestañas.

8°) Que, entre esas "otras características relevantes" del bien o servicio ofrecido, debe entenderse comprendida la información referente al número de las unidades disponibles y los días y horas de despacho de los mismos, debido a que tiende a morigerar la asimetría en la información existente entre el consumidor y proveedor, permitiéndole a aquél por una parte, consultar anticipadamente la posible duración del precio reducido por parte del proveedor, puesto que, de lo contrario, este último, a sabiendas que sólo él dispone de la información y que el consumidor no tiene forma de acceder a ella, podría por ejemplo, arbitrariamente negar la venta del producto ofrecido y publicitado, aduciendo falta de stock.

9°) Que, en este mismo sentido cabe mencionar las sentencias dictadas por la Corte de Apelaciones de Santiago, en autos Rol Corte N° 1930-2016 y N° 730-2015, que confirman pronunciamientos de este mismo Tribunal, en las que se concluye que la indicación del stock disponible, constituye una información relevante del bien o servicio ofrecido.

10°) Que, a su vez, la omisión advertida respecto del stock, constituye una vulneración al artículo 35 de la ley en comento, el que expresa que en toda promoción u oferta se debe informar al consumidor las bases de la misma y el **tiempo o plazo de su duración**, toda vez que como se ha razonado precedentemente, el proveedor podría limitar la duración de la oferta argumentando que las existencias se han agotado, sin que sea posible para un consumidor medio, determinar si dicha aseveración coincide con la realidad o si sólo es una forma unilateral y arbitraria de dar por terminada la oferta.



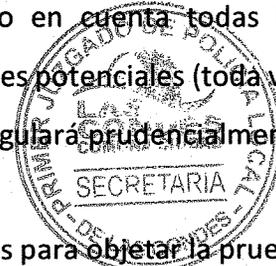
Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

11°) Que, a mayor abundamiento, la publicidad es definida en el artículo 1 de la Ley del ramo como la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio; el cual a todas luces debe contener en su anuncio los elementos informativos fundamentales, dentro de los cuales evidentemente está el hecho de informar el número o cantidad disponible del bien, no siendo oportuno que dicha información se encuentre señalado en otra sección del sitio web, como ya se anticipó, ya que el anuncio debe comprender los elementos necesarios para que dicha oferta sea completa, restando así, sólo la aceptación del consumidor. Lo contrario conculca, además, el ejercicio del derecho de la libre elección de un producto que es consagrado en el artículo 3 letra a) de la referida Ley, al carecer el consumidor de los requisitos necesarios para que su elección sea efectivamente libre.

12°) Que, en consecuencia, el Tribunal apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a las normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que la denunciada infringió los artículos 3 inciso 1° letra b), 33 y 35 de la Ley 19.496, sobre Protección de los derechos de los consumidores, motivo por el cual procede acoger la denuncia deducida en su contra, en esa parte.

13°) Que, al respecto, a la fecha de la infracción, el artículo 24 de la Ley 19.496, sobre Protección de los derechos de los Consumidores, establecía que las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente, añadiendo en su inciso final, que para su aplicación "el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor". Que teniendo en cuenta todas las anteriores variables establecidas en la ley y tratándose de consumidores potenciales (cada vez que no existe evidencia de uno o más consumidores afectados), se regulará prudentemente la multa al monto que a continuación se fijará.

14°) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, tal como ha ocurrido en la especie, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.



Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

Por estas consideraciones **Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y la Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se rechazan las objeciones planteadas por la denunciada a fs. 214 y por la actora a fs. 217, por lo razonado en el considerando 2° de esta sentencia.

- Que se acoge la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 37 y siguientes, y se condena a **COMERCIAL CAP D'OR LTDA.**, actual **COMERCIAL CAP D'OR SpA**, representada por **JOSÉ ANTONIO RÍO PÉREZ**, a pagar una multa de **10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por ser autora de las infracciones consignadas en el considerando 12°, con costas.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora sufrirá por vía de sustitución y apremio **QUINCE** noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.-

Causa Rol N°21.894-8-2017

RESOLVIÓ JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. JUEZ (S).

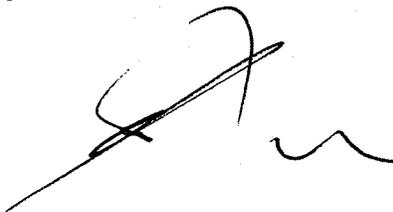
AUTORIZA HUGO ANGEL GREBE. SECRETARIO (S).



Las Condes, veintitrés de abril de dos mil diecinueve. –

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA A FOJAS 286 Y SIGUIENTES, SE
ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

Causa Rol: 21.894-8-2017.-



En fe de lo cual, se certifica en el presente documento, a las 10:00 horas del día veintitrés de abril de 2019, en el despacho de la Secretaría del Primer Juzgado de las Condes, Chile.

