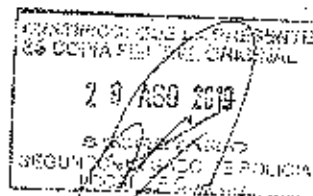


SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

CURICÓ



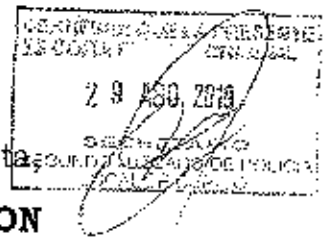
Rol N° 6681-18 MR.

Curicó, diecinueve de junio del año dos mil diecinueve.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, **EDUARDO PÉREZ MOLINA**, Director Subrogante del Servicio Nacional del Consumidor, Región del Maule, en adelante, **SERNAC**, Rut Nro. 60.702.000-0, y en su representación, según consta de la acreditación de personería rolante a fojas 11 y siguientes, domiciliados en calle 4 oriente Nro. 1360, de la comuna y ciudad de Talca, atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, interpone Denuncia Infraccional, en contra de "**LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA**", Rol único tributario N° 78.968.610-6, representada legalmente por don **MATIAS PUENTE SOLARI**, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Eduardo Frei Montalva N° 8301, comuna de Quilicura, Región Metropolitana, por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente sus artículos 12, 12 A, 13 y 23, todo ello en razón de las consideraciones de hecho y de derecho que expone.

SERNAC, en cuanto a los antecedentes de hecho, indica que en cumplimiento del mandato legal de ese Servicio Público, especialmente consagrado en el inciso primero y siguientes del artículo 58 de la LPC, 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", tomó conocimiento, de que la empresa denunciada "**LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA**", en adelante también "**LIDER**", incurrió en infracción a las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, por no cumplir con los términos y condiciones pactadas con el consumidor y realizar una mala prestación del servicio ofrecido.



Como antecedentes a la denuncia infraccional, **SERNAC** manifiesta que con fecha 20 de noviembre de 2018, don **FELIPE DANIEL LEYTON SALGADO**, cédula Nacional de Identidad N° 17.155.976-6, domiciliado en calle el espino 1095, viñedos del boldo II[sic], Comuna de Curicó, Región del Maule bajo el número de caso **R2018W2589453**, en contra de la empresa denunciada, en donde expuso: " Que el día 8 de octubre era la semana del cyberday, y realice una compra en líder.cl la compra de 3 paquetes de pañales huggies natural care de 72 unidades cada uno, talla xg de niño (hombre) (modelo mickey), que junto al envío que generaba líder, me salió total 41.272, que paso? nunca me llegó ningún correo de confirmación a mi correo, y de mi cuenta bancaria me descontaron el monto. Tengo Cartola como respaldo. La cosa es que he insistido vía correo en innumerables casos, sin tener respuesta alguna, y he llamado casi todos los días, donde cada día me dejan con un registro nuevo de reclamo pero sin solución, me reconocen el ingreso de los fondos, pero no el registro de la compra. Donde siempre me dicen que derivaran como urgente mi caso. Pero me dicen que no se registró la compra, y que tuvieron muchos problemas en su plataforma ese día por colapsos".

Por lo que el consumidor solicitó a la empresa: "necesito cualquiera de las 2 soluciones, que me envíen mi producto comprado, o que me devuelvan la plata."

Agrega, que el día 23 de noviembre de 2018, la empresa "**LIDER**" respondió el reclamo en los siguientes términos:

"Junto con saludarlo, damos respuesta formal al reclamo efectuado por **Felipe Daniel Leyton Salgado**, por los inconvenientes que pudimos causar en la compra de su producto. Le manifestamos en primer lugar que la principal preocupación de nuestra empresa son sus clientes, y por lo mismo, desde ya le hacemos llegar nuestras más sinceras disculpas por cualquier malentendido o molestia que se le puede haber generado. Respecto los hechos descritos, nuestra compañía responde al presente lo siguiente:

Con fecha 23 noviembre de 2018, se envían datos al área especializada, para entregar respuesta en cuanto a lo requerido por cliente.

Como Compañía, agotamos todos los esfuerzos con el fin analizar lo enfatizado en su reclamo, agradeciendo toda la información proporcionada en el detalle de éste, pues para nuestra empresa, servicio, respeto excelencia e

CONTIENE ORIGINAL PRESENTE
ES COPIA PARA EL OFICIALE
29 ABR 2018
SECRETARÍA
GENERAL DE LA FISCALÍA DE DEFENSA
FISCALÍA DE DEFENSA

integridad, son valores fundamentales, por tanto, entregamos nuestras más sinceras disculpas por el inconveniente provocado.

Agradeciendo su atención, le saludamos atentamente."

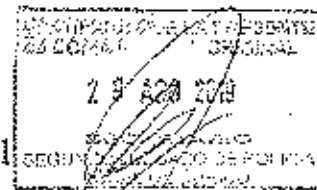
Así, **SERNAC**, establece que en consideración, a que los hechos expuestos constituyen una clara y abierta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y en cumplimiento al mandato legal conferido a este Servicio Público, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la L.P.C, procede a poner los antecedentes del caso para su conocimiento y resolución, por contar con la competencia dado que la compra fue realizada por internet y el domicilio del consumidor se encuentra en el territorio jurisdiccional de este tribunal.

En cuanto a los antecedentes de Derecho, el Servicio expone que la conducta de la empresa denunciada constituye una evidente infracción a la **Ley N° 19.496, y en especial a los artículos 12, 12 A, 13 y 23**, para luego transcribirlos y agregar que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en la ley, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características de la que actualmente nos rige; de ahí la importancia que la ley atribuye a la labor de los tribunales de justicia, encargados de sancionar conductas como la señalada en la presente denuncia. En la especie, el único que puede poner remedio a la situación que ha dado origen a presente causa, restableciendo el equilibrio jurídico dañado, mediante la sanción de la conducta de la empresa denunciada.

Así, dentro de su Denuncia y en relación a los artículos mencionados, **SERNAC** explica las Hipótesis infraccionales según cada artículo, de la siguiente forma:

Primero, en cuanto a los artículo 12 y 12 A, establece que la denunciada ha actuado negligentemente en su propia actividad, ya que queda demostrado que no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció y convino con el consumidor el acto de consumo. En efecto, todo lo anterior en circunstancias que la empresa proveedora se niega a cumplir con sus obligaciones, posteriormente a que el consumidor ha cumplido con las suyas. En el caso de autos, podemos evidenciar que el acto de consumo se ha perfeccionado sin problemas,

naciendo las obligaciones correlativas para ambas partes, que el consumidor ha cumplido a cabalidad.



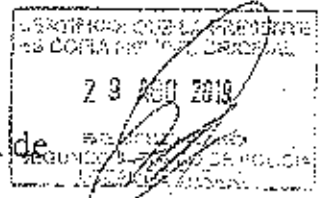
A su vez, en lo que respecta al artículo 13, señala que el artículo citado, es claro en disponer la prohibición que el ordenamiento jurídico le impone a las empresas proveedoras de bienes y servicios para que nieguen injustificadamente la venta de bienes comprendidos en sus respectivos giros, en las condiciones ofrecidas. Es por ello, que la infracción a la normativa de protección al consumidor es clara y evidente en el caso de autos, toda vez que la empresa denunciada no entregó el producto comprado.

Finalmente, expone que del mismo modo, infringe el artículo 23 de la LPC toda vez que la empresa deja en la indefensión a consumidores y valida un comportamiento particularmente lesivo de la seguridad con la que los consumidores compran sus bienes.

Por lo que, para el **SERNAC**, es claro que la empresa causó un menoscabo al consumidor denunciante, producto del desempeño negligente de su actividad profesional, y del incumplimiento grave a los términos y condiciones convenidas.

En vista de todo lo expuesto en la denuncia, **SERNAC** argumenta que se logra acreditar la negligencia en la prestación del servicio por parte del proveedor lo que ha causado un claro menoscabo al consumidor, principalmente por privarle de los resultados de su acto de consumo, acto debidamente perfeccionado y que se pueden acreditar la serie de vulneraciones en que ha incurrido la denunciada, cuya responsabilidad debe ser perseguida por atentar claramente contra el interés general de los consumidores, protegido por la Ley N° 19.496.

Asimismo, hace presente, que estas normas legales antes citadas constituyen una obligación activa para el proveedor de prestaciones de bienes y servicios, quien en su carácter de profesional del giro que desarrolla, no puede menos que conocer la normativa analizada y cumplir a cabalidad los mandatos que la misma le impone y que además, el caso de autos se traduce en la vulneración tanto la obligación contractual nacida del acto de consumo, así como también los derechos básicos que le asisten al consumidor afectado.



Además, la denunciante establece que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores son de responsabilidad objetiva, lo que significa que no se requiere probar ni dolo ni culpa en la conducta del infractor para acreditar la respectiva infracción, sino que sólo basta el hecho constitutivo de ella, tal como ocurre en la especie. Es decir, sólo se requiere la contravención a cualquiera de las disposiciones de la LPC, para darse por acreditada la infracción, y consecuentemente, la responsabilidad.

Agrega, que la naturaleza objetiva de la responsabilidad es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que ella obtiene, lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo (Principio de la Responsabilidad Profesional o por el riesgo creado, opuesto al tradicional de la responsabilidad subjetiva o por culpa). Se trata de una característica consagrada en la misma definición de proveedor que nos otorga la LPC, así como el artículo 24° de la LPC, que incluye dentro de los criterios de determinación del quantum infraccional, precisamente " los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor (...). Se entiende entonces, que el proveedor tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa, derivado de las normas de Protección al consumidor, que encuentra su fundamento en la asimetría existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar un giro comercial determinado.

Finalmente, el Servicio menciona que las sanciones a las normas infringidas por la denunciada, se encuentran establecidas en el artículo 24° de la Ley N° 19.496, el cual dispone: "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente (***)".

Y que, en mérito de lo ya expuesto y de lo dispuesto en las normas descritas en la especie, solicita se condene a la denunciada al máximo de la multa, con expresa y ejemplar condena en costas.

Por último, en la misma denuncia, al primer otrosí, Sernac se hizo parte en la causa; acreditando su personería, al segundo otrosí, acompañando Copia simple de su personería para representar al Servicio Nacional del Consumidor, la cual consta en la Resolución Exenta N° 0197 de fecha 18 de diciembre de 2013, la que en su numeral 1° delega en los

SECRETARÍA DE JUSTICIA Y FRENTE
JUDICIAL
29 EDO 2019
REGISTRO DE LA JUDICATURA

Directores Regionales la facultad de asumir dentro de su ámbito territorial la representación judicial del Servicio en las causas que se promuevan con relación a la Ley 19.496 y Copia simple de la Resolución Exenta RA N° 405/344/2018 designa a don Eduardo Pérez Molina, Rut N° 6.959.778-5, en el primer orden de subrogación para desempeñar funciones de Director Regional Subrogante del Servicio Nacional del Consumidor Dirección Regional Del Maule; concluyendo en el cuatro otrosí, con la designación como abogada patrocinante de doña **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ**, a quien también confirió poder con las facultades de ambos incisos del artículo 7° del Código de Procedimiento Civil.

A fojas 33, consta proveído de Denuncia Infracional fijando comparendo de conciliación, contestación y prueba para el día miércoles 13 de febrero de 2019, a las 10:00 horas.

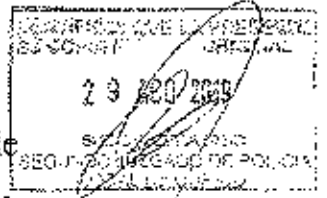
A fojas 40, rola notificación por cédula a la parte denunciante, realizada con fecha 23 de enero de 2019.

A fojas 43, consta informe N° 166, de don **EDUARDO PERÉZ MOLINA**, Director Regional (S) del Servicio Nacional del Consumidor, dirigido a este Tribunal, estableciendo que en sus registros de sentencias del año 2018, no se registran fallos en donde se sancione a la denunciada "**LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA.**"

A fojas 44, en virtud de no constar la notificación legalmente valida de la denunciada, se tuvo que fijar nuevo día y hora para la realización del comparendo de rigor para el día lunes 18 de marzo de 2019, a las 10:00 horas.

A fojas 45, la abogada **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ**, delegó poder a doña **NIKOLE KARINA TOLEDO PIZARRO**, postulante de la Corporación de Asistencia Judicial, acompañando el respectivo documento que lo acredita a fojas 46, resolviendo este Tribunal lo anterior, según consta a fojas 47.

A fojas 48 y siguientes, la abogada **CAROLINA ISABEL ARAYA LOPEZ**, en representación de la denunciada presentó escrito de patrocinio y poder, acompañado documentos que acreditan la personería, rolante a fojas 50 y siguientes, y solicitando certificación por el secretario respecto de lo que en dicho escrito se indica. Todo lo cual fue resuelto por este tribunal, según consta de fojas 66 y 67.



A fojas 74, se realizó el comparendo de rigor, con la comparecencia de ambas partes, en donde como actuaciones previas, la abogada **MARÍA LORETO ZURITA RAMÍREZ**, delegó poder a don **LEONARDO SOSIMO MENESES ROJAS**, postulante de la Corporación de Asistencia Judicial, acompañando el respectivo documento que lo acredita, según consta a fojas 68 y siguiente, y la abogada **CAROLINA ISABEL ARAYA LOPEZ** delegó poder al abogado **GONZALO BASTIAS MARIPANGUI**, según rola a fojas 70.

Continuando con el comparendo, la denunciante, ratificó la Denuncia de fojas 1 y siguientes, en todas sus partes, con costas.

En cuanto que la denunciada, contestó la denuncia de autos mediante minuta escrita, rolante a fojas 71 y siguiente, la que solicitó se tuviera como parte integrante de la audiencia, y el rechazo de la denuncia en todas sus partes o la imposición de la multa en su tramo mínimo, sobre la base de las consideraciones de hecho y de derecho que expone de la siguiente forma:

Que, según se expone en autos, el Servicio Nacional del Consumidor ha deducido denuncia infraccional a propósito de los hechos que habrían afectado a don **Felipe Leyton Salgado**, esto es, la no entrega de tres paquetes de pañales "Huggies".

Que, efectivamente, existió un inconveniente a propósito de la compra del Sr Leyton. Producto de la altísima cantidad de transacciones, existe un pequeño número que, desafortunadamente, no siguen el flujo correcto en la página.

Lo anterior supone que, en tales situaciones, no se genera una orden de compra. Dichas transacciones, la gran mayoría, por cierto, son reversadas automáticamente desde Transbank. El importe pagado por las restantes, un porcentaje ínfimo, quedan en las cuentas de Lider.cl pero sin orden ni identificador que permita vincularla a alguna compra o algún cliente. Por lo anterior, en estas situaciones las respuestas tardan más en entregarse, ya que, hay que buscar, el abono por todos los medios. Y que ello explicaría la demora en la tramitación del caso del Sr. Leyton.

Así mismo, la denunciada hace presente que la situación ha quedado completamente solucionada, puesto que con fecha 9 de enero del corriente se procedió a la devolución, mediante depósito en la cuenta corriente del Sr. Leyton, del precio pagado por el producto.

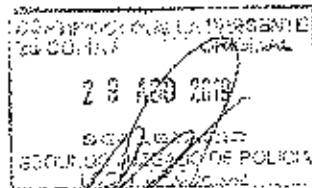


Y que, en consecuencia, no mediando daño alguno al consumidor, en los términos del artículo 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores y según lo expuesto, estima inexistente cualquier infracción a la normativa legal que rige el asunto.

Por tanto, solicita tener presente los descargos a denuncia por infracción a la Ley de Protección al Consumidor, rechazarla íntegramente, y en subsidio imponer la multa en su tramo mínimo.

A fojas 74 y siguiente, Oídas que fueron las partes, el Tribunal llamó a conciliación, la que no se produjo, por lo que se procedió a recibir la causa a prueba, rindiéndose prueba por ambas partes, según consta en el acta de la audiencia, correspondientes a: Prueba documental de la denunciante: 1.- Copia de reclamo que, con ocasión de los hechos denunciados, recibió este organismo público, el que corresponde al consumidor Sr. **FELIPE DANIEL LEYTON SALGADO**, cédula Nacional de Identidad N° 17.155.976-6, domiciliado en Avenida Circunvalación Norte N° 1240 Torre 10, depto. 1054, Curicó, Región del Maule, bajo el número de caso **R2018W2601812**, el cual incluye: Traslado a la empresa Líder Domicilio Ventas y Distribución Ltda., respecto del reclamo realizado por el consumidor ya individualizado en autos, rolante a fojas 26 vuelta; Detalle de movimiento de compra online, por la suma de \$41.272, rolante a fojas 27; Solicitud realizada por Sernac de medios de prueba al consumidor para proceso de mediación, rolante a fojas 28; Respuesta de Servicio al cliente Walmart Chile, de fecha 23 de noviembre de 2018, rolante a fojas 29; Escritos de Sernac enviados a la empresa Líder Domicilio Ventas y Distribución Ltda., solicitando respuesta al caso, rolantes a fojas 30 y siguiente, e Informe de cierre de respuesta inconsistente emanada de Sernac, rolante a fojas 32.

Prueba documental de la denunciada: 1.- Comprobante de transferencia electrónica de fecha 08 de enero de 2019, a nombre de don **FELIPE LEYTON SALGADO**.



Así mismo, según consta a fojas 76, la parte denunciante solicitó que:

-La denunciada exhibiera el documento que da cuenta de la recepción conforme de los productos adquiridos por el consumidor, fijando una audiencia para tal efecto, a lo que el tribunal resolvió: No ha lugar, por estimarla innecesaria a raíz de la contestación de la parte denunciada.

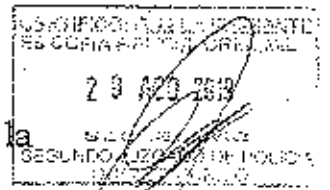
- Que se citara absolver posiciones a don **MATÍAS PUENTE SOLARI**, en su calidad de representante legal, de **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA**, para que declarara sobre hechos objeto del juicio tanto propios como impropios al tenor del pliego de posiciones acompañado por la denunciante.

Respecto de esta solicitud la parte denunciada se opuso, en los términos señalados en el acta de comparendo, de lo cual se dio traslado, resolviendo este Tribunal que se citase a absolver posiciones a don **MATÍAS PUENTE SOLARI**, en su calidad de representante legal, de **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA**, para que declarara sobre hechos objeto del juicio tanto propios como impropios al tenor del pliego de posiciones acompañado, para el día miércoles 27 de marzo de 2019 a las 10:00 horas, de lo que fueron notificadas personalmente las partes en audiencia.

A fojas 78, con fecha veintisiete de marzo tuvo lugar la audiencia de absolución de posiciones fijada, compareciendo solo la parte denunciante, motivo por el cual, solicitó se fijara nuevo día y hora para efectuar el segundo llamado a absolver posiciones a don **MATIAS PUENTE SOLARI**, bajo el apercibimiento del artículo 394 del Código de Procedimiento Civil, Resolviendo este Tribunal como fecha para el segundo llamado a audiencia de absolución de posiciones, bajo apercibimiento del artículo 394 del Código de Procedimiento Civil, el día lunes 22 de abril de 2019, a las 10:30 horas.

A fojas 79 y siguiente, rola notificación de lo señalado anteriormente a la parte denunciada, con fecha 2 de abril de 2019.

A fojas 97 y siguientes, rolan, certificación de no comparecencia a audiencia fijada en autos para el segundo llamado a absolver posiciones; Escrito de la denunciada de fecha 3 de mayo de 2019, solicitando tener por confeso a don **MATIAS PUENTE SOLARI**, sobre todos los hechos categóricamente afirmados en el pliego de posiciones; La resolución del Tribunal respecto de



lo solicitado anteriormente y el pliego de posiciones acompañado por la denunciante.

A fojas 101, el Secretario del Tribunal, certificó que no existen diligencias pendientes en la causa.

CONSIDERANDO:

I. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO: Objeto del Juicio.- Que, **EDUARDO PÉREZ MOLINA**, Director Subrogante del Servicio Nacional del Consumidor, Región del Maule, en adelante, **SERNAC**, Rut Nrc. 60.702.000-0, y en su representación, según consta de la acreditación de personería rolante a fojas 11 y siguientes, domiciliados en calle 4 oriente Nro. 1360, de la comuna y ciudad de Talca, atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, ha iniciado esta causa a fin de investigar presuntas infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidas por la empresa **"LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA."**, Rol único tributario N° 78.968.610-6, representada legalmente por don **MATIAS PUENTE SOLARI**, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Eduardo Frei Montalva N° 8301, comuna de Quilicura, Región Metropolitana

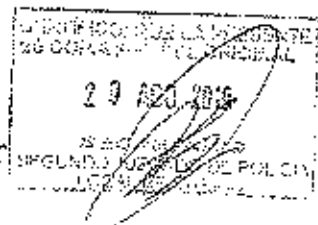
SEGUNDO: Hechos acreditados.- Que, con los antecedentes y pruebas existentes en autos, consistentes en:

1.- La realización de comparendo de fecha 18 de marzo de 2019, rolante a fojas 74 y siguientes, con la asistencia de ambas partes, donde las partes, ratificaron y presentaron la documentación correspondiente a:

a).- Copia de reclamo en Sernac, que corresponde al consumidor Sr. **FELIPE DANIEL LEYTON SALGADO**, cédula Nacional de Identidad N° 17.155.976-6, domiciliado en Avenida Circunvalación Norte N° 1240 Torre 10, depto. 1054, Curicó, Región del Maule, bajo el número de caso **R2018W2601812**, el cual incluye:

b) Traslado a la empresa Líder Domicilio Ventas y Distribución Ltda., respecto del reclamo realizado por el consumidor ya individualizado en autos, rolante a fojas 26 vuelta;

c) Detalle de movimiento de compra online, por la suma de \$41.272, rolante a fojas 27;



d) Solicitud realizada por Sernac de medios de prueba al consumidor para proceso de mediación, rolante a fojas 28;

e) Respuesta de Servicio al cliente Walmart Chile, de fecha 23 de noviembre de 2018, rolante a fojas 29;

f) Escritos de Sernac enviados a la empresa Líder Domicilio Ventas y Distribución Ltda., solicitando respuesta al caso, rolantes a fojas 30 y siguiente,

g) Informe de cierre de respuesta inconsistente emanada de Sernac, rolante a fojas 32.

h).-Comprobante de transferencia electrónica de fecha 08 de enero de 2019, a nombre de don **FELIPE LEYTON SALGADO**, rolante a fojas 73.

2.- Que habiendo analizado la prueba rendida en autos, según las reglas de la sana crítica, esta Sentenciadora ha podido formar convicción en cuanto a la efectividad de los siguientes hechos:

-Que, con fecha 8 de octubre de 2018, don **FELIPE DANIEL LEYTON SALGADO**, durante la semana en que se llevó a cabo el evento conocido como Cyberday, realizó una compra en líder.cl de 3 paquetes de pañales Huggies Natural Care, con un valor total de \$41.272 pesos.

-Que, con fecha 20 de noviembre de 2018, el consumidor ya individualizado genero un reclamo en el Servicio nacional del Consumidor, bajo el número de caso **R2018W2589453**, en contra de la empresa denunciada.

-Que la empresa Líder dio respuesta formal al reclamo generado por el consumidor, sin embargo, esta no se pronunció sobre el fondo del asunto o sobre si acogía o rechazaba el reclamo en cuestión, no otorgando solución al consumidor.

-Que, recién con fecha 8 de enero de 2019, y ya iniciada la presente causa, la denunciada hizo devolución del monto de \$41.272, equivalente al valor del producto no proporcionado al consumidor.

TERCERO: Normativa aplicable.- Que, con su actuar, la empresa denunciada infringió los artículos 12, 12 A, 13 y 23, inciso primero, de dicho cuerpo legal, normas que versan de la siguiente manera:



Artículo 12: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Artículo 12 A: "En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, 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.

La sola visita 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.

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo.

Esta 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."

Artículo 13: Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

Artículo 23, inciso primero: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio..."

CUARTO: Determinación de la responsabilidad infraccional de la denunciada.-

1º] Que, la parte denunciada, reconoce los hechos de autos señalados en la denuncia infraccional, sin embargo, señala que con motivo de la devolución al consumidor del monto de \$41.272, equivalente al valor del producto, no habría daño alguno para el consumidor, en los términos del artículo 23 de

REPUBLICA DE CHILE
SECRETARÍA DE JUSTICIA
29 ABR 2019
SALA IV
JUECES: ...

la Ley 19.496, por lo cual, estima inexistente cualquier infracción a la normativa legal que rige este asunto.

2º] Que en cuanto a lo anterior, esta sentenciadora considera que las infracciones a las mencionadas normas legales, resultan claras en la especie, toda vez, que la denunciada de autos, primero, no respetó los términos, condiciones y modalidades del acto de consumo celebrado, pues, no realizó la entrega del producto comprado por el consumidor y segundo, no otorgó respuesta satisfactoria sobre lo sucedido, que permitiera reparar o indemnizar el daño causado antes del inicio de la presente causa.

Además, se debe agregar que si bien la denunciada realizó devolución al consumidor del monto pagado por el bien no recibido, esto no se hizo efectivo sino hasta el 8 de enero de 2019, en instancia judicial, pudiendo haber otorgado una pronta solución al consumidor desde octubre de 2018.

3º] Que, consecuentemente a lo concluido en la motivación precedente, este Tribunal, apreciando los antecedentes en la forma contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, acogerá la denuncia infraccional respecto de la Ley N° 19.496, en sus artículos 3, letras d) y e); 12, y 23, deducida a fojas 1 y siguientes, sancionándose a la denunciada de la forma que se expondrá en la parte resolutive de la presente sentencia.

4º] Finalmente, respecto del resto de la prueba rendida en la causa y a la que no se hace mención expresa, en nada altera lo concluido en los considerandos precedentes.

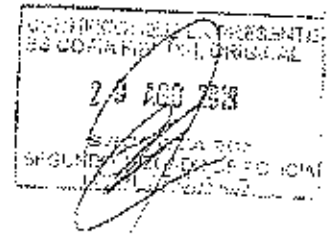
I.- TENIENDO PRESENTE:

Lo que disponen los artículos 2, 12, 12 A, 13, 23, 24 y 58 bis de la Ley 19,496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;; Artículos 346 N° 3, y 358 del Código de Procedimiento Civil; artículos 14 de la Ley 18.287 y Ley 15.231;

SE DECLARA:

II.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, **SE HACE LUGAR**, sin costas, a la Denuncia de fojas 1 y siguientes, y en consecuencia, **SE CONDENA** a la empresa "**LIDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCION LIMITADA.**", Rol Único tributario N° 78.968.610-6, representada legalmente por don **MATIAS PUENTE SOLARI**, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Eduardo Frei



Montalva N° 8301, comuna de Quilicura, Región Metropolitana al pago de una multa equivalente a **(3) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley Nro. 19.496, por haber incurrido en infracción de los artículos ya señalados de dicho cuerpo legal.

SEGUNDO: En el evento que el denunciada no pagare la multa impuesta, dentro de quinto día de ejecutoriada la presente sentencia, sufrirá su representante legal, por vía de sustitución y apremio la pena de reclusión nocturna en la forma que contempla la Ley 18.287, en su artículo 23.

Anótese, notifíquese personalmente o por cedula, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496 y Archívese en su oportunidad.

**DICTADA POR DOÑA ENCARNACIÓN AVALOS CUENCA, JUEZ
LETRADA TITULAR.**

**AUTORIZA DON JULIO A. BRAVO CORTÉS-MONROY, SECRETARIO
LETRADO TITULAR.**