

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TRINITARIAS 180 2°PISO
CONCEPCION

005236

ROL N°2273/2017-P

CARTA CERTIFICADA

CONCEPCION, 26/4/2019

SEÑOR:

MANUEL MUÑOZ GARCÍA/PAULINA CID MUÑOZ
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
COLO COLO 166
C O N C E P C I O N



En causa Rol N°2273/2018-P seguida en este Segundo Juzgado de Policía Local por Infracción a la Ley 19.496 caratulada "SERNAC con INALEN S.A./PALMERS INTERNATIONAL" se ha dictado sentencia, cuya copia se acompaña.



[Signature]
SECRETARIA (s)

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	03 MAYO 2019
Línea	488

CAUSA ROL N°2273-P

Concepción, ocho de marzo de dos mil diecinueve

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que en lo principal de la presentación de fs.159 y sgtes., **PAULINA CID MUÑOZ**, abogada del Servicio Nacional del Consumidor, Región del Bío Bío,, en su representación y por orden del Director Nacional del Servicio según Resolución Exenta N° 262, en adelante también **SERNAC**, ambos domiciliados en calle Colo Colo N°166, comuna Concepción, interpone denuncia por infracción a la Ley 19.496 en contra de **INALEN S.A.** y **PALMERS INTERNATIONAL S.A.**, nombre de fantasía y exhibido al público consumidor "PALMERS", ambas representadas para estos efectos por doña **MARCELA SBALETA MIRANDA**, ignora profesión u oficio, y RUT, o bien representada de conformidad al artículo 50 C en relación al artículo y 50 D, ambos de la ley 19.496, todos con domicilio Avenida Boulevard Norte N°9641, Enea, Comuna De Pudahuel, Región Metropolitana, Santiago, por incurrir en infracción a la Ley 19.496. En el sexto otrosí de la misma presentación solicita al tribunal tener presente que en su calidad de abogada habilitada asumirá personalmente el patrocinio y poder de la presente causa.

Que a fs.209, la abogada Paulina Cid Muñoz, delegó el poder en el abogado Manuel Muñoz García.

Que a fs.257, las partes fueron citadas a una audiencia de conciliación, contestación y prueba, siendo notificadas legalmente.

Que a fs.270, German Inostroza Charnock, abogado asume patrocinio y poder de la denunciada INALEN S.A., mediante mandato judicial rolante a fs.264 y sgtes. En el segundo otrosí de la misma presentación delega el poder en el abogado Gonzalo Camiruaga Pizarro.

Que a fs.275 se verificó la audiencia de rigor, de conciliación, contestación y prueba, con asistencia del abogado **GONZALO CAMIRUAGA PIZARRO** en su calidad de mandatario de la denunciada **INALEN S.A.**, en rebeldía de la denunciada **PALMERS INTERNATIONAL S.A.** y en rebeldía de la denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, la que se tiene por íntegramente reproducida en la presente sentencia, para todos los efectos legales.

Que a fs.276, el abogado Manuel Muñoz García, por la denunciante SERNAC, deduce en autos la nulidad de todo lo obrado, siendo resuelto por este Tribunal a fs.281, no dando lugar a dicho incidente.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

1.-Que en lo principal de la presentación de fs.159 y sgtes., Paulina Cid Muñoz, abogada, del Servicio Nacional del Consumidor, ya individualizada, interpone denuncia en contra de **INALEN S.A. y PALMERS INTERNATIONAL S.A.**, representadas legalmente por doña **MARCELA SABALET MIRANDA**, todas individualizadas, por infracción a los artículos 3 letra b), 23 y 35 de la Ley 19.496, por los siguientes fundamentos de hecho y derecho que expone:

En cumplimiento al inciso primero y sgtes. del artículo 58 de la Ley de Protección al Consumidor, es así que SERNAC, a través de su Ministro de Fe, don Juan Pablo Pinto Geldrez, **ingresa los días 04 y 08 de noviembre de 2016, a la página Web del proveedor INALEN S.A. y de "PALMERS"**, y cuyo link de acceso es <https://palmers.cl/mujer/666-pantaleta-deportiva-magenta.html>, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información de precios, ofertas, promociones, descuentos, condiciones de contratación y comercialización que se ofrecieron y dirigieron al público consumidor, en el marco del evento CyberMonday que se llevó a efecto los días 07, 08 y 09 de noviembre del año 2016, pudo certificar los siguientes hechos:

No se informa stock o unidades disponibles de los productos y/o servicios en promoción, oferta y/o descuento que se ofrecieron a los consumidores durante el evento.

No se informan las condiciones de contratación de despacho, tales como: horarios de entrega de aquel, como asimismo, tampoco informa la cobertura territorial del servicio.

En consecuencia, es evidente la conclusión revelada por las actas y sus antecedentes, en relación a que las denunciadas indujeron a error o engaño en los consumidores, esto, al detectarse que la denunciada no se informa stock o unidades disponibles de los productos y/o servicios en promoción, oferta y/o descuento que se ofrecieron a los consumidores durante el evento y no se informa, además, de las condiciones de contratación de despacho, tales como: horarios de entrega de aquel, como asimismo, tampoco informa la cobertura territorial del servicio. Lo anterior constituye clara infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

A la luz de la normativa legal vigente, la denunciada comete infracción a los artículos 3º inciso primero letra b), 23, y 35 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Dichas disposiciones tienen por objeto determinar que la adquisición de bienes y servicios que se publicitan, se realicen en un contexto de información completa para el consumidor, para que se tenga certeza del bien o servicio, como asimismo las condiciones de contratación y comercialización.

Como es de conocimiento público, CyberMonday es un evento organizado por el Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, que busca fomentar en el país la compra por internet, y premiar a los compradores habituales por internet. Se encuentra inspirado en el CyberMonday que se desarrolla en Estados Unidos, y al igual que éste, la CCS 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, oferta y/o descuentos que se ofrecen, son más bajos en comparación a los precios inmediatamente anteriores a la fecha de inicio del evento.

La denunciada indujo a error o a engaño a los consumidores al detectarse que ésta incumplió su promesa publicitaria u ofrecimiento público, durante el evento, al no entregar una información veraz y oportuna, que se encuentra establecida en el artículo 3 inciso primero letra b) respectivamente, impidiendo así, que los consumidores basados en la promesa publicitaria, comparen y/o coticen ofertas, promociones y/o descuentos que pudiesen ser más convenientes.

Es así que de las actas que se acompañan, la primera levantada con fecha 04 de noviembre de 2016, antes del evento y la segunda durante el evento, se puede apreciar que la denunciada incurre en infracción a la Ley 19.496, al no informar el stock o unidades disponibles, y considerando el evento masivo, esto constituye indudablemente una exigencia informacional, ya que de esta manera se permite acceder por los consumidores de manera previa precisa y clara, de conocer la disponibilidad de stock o unidades que se encuentran a la venta de cada uno de los bienes o servicios que se ofrecieron durante el evento.

En mérito de lo expuesto solicita al tribunal, se sirva condenar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas, aplicándoles en cada caso el máximo de la multa por los artículos ya señalados y que fueran infringidos.

Solicita tener por interpuesta la denuncia en contra de INALEN S.A. y en contra de PALMERS INTERNATIONAL S.A., representadas por doña Marcela Sabaleta Miranda, ya individualizada, acogerla en todas sus partes, condenando al infractor al máximo de las multas contempladas en la Ley, con expresa y ejemplar condena en costas.

2.-Que el comparendo se llevó a efecto en rebeldía de la denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**.

3.-Que el abogado German Inostroza Charnock, por el denunciado INALEN S.A., contesta la denuncia infraccional, rolante a fs.270 y sgtes, solicitando desde ya su rechazo en base a las siguientes consideraciones:

En primer término niega ser la proveedora de los productos en promoción u oferta de la marca comercial PALMERS a través del Link señalado en la denuncia.

En efecto, agrega que el denunciante incurre en una lamentable confusión puesto que en estricto rigor la comercialización de los referidos productos durante el señalado evento denominado Cybermonday realizado entre los días 07, 08, y 09 de noviembre de 2016, fue de responsabilidad directa de la empresa Canal Cero SpA, Rut N°76.412.558-5 representado por don Cristian Martinez Ricci, ambos domiciliados en Avenida Andrés Bello N° 2687, piso 15, comuna de las Condes, tal como consta del documento "Términos y Condiciones" bajado de dicho link, en el que aparece entre otros acápites el relativo al "OPERADOR DEL SITIO", cuyo contenido es el ya reseñado.

En tal contexto, Canal Cero SpA mantiene un formato comercial de trabajo con el denunciado por el que dicha empresa opera como una distribuidora o vendedora online (por "internet") de los productos de su mandante, la que le facilita los productos para que sean vendidos por medio del señalado canal online, el que es operado y atendido completamente por Canal Cero SpA, lo que se traduce en que las boletas y servicios son emitidos por y a nombre de Canal Cero Spa, la recaudación del dinero y el contrato con Transbank, son de Canal Cero SPA, los correos, gestión y contratos con las empresas de transportes son de Canal Cero SpA, por lo tanto, la distribución corre por su cuenta.

Todo lo anterior se verifica consultando el link, en particular en el acápite de los "Términos y Condiciones" que aparecen al abrir dicho sitio, cuya copia acompaña en el segundo otrosí de su presentación.

Ahora bien, en cuanto al hecho de que se denuncie que no informa stock o unidades disponibles de los bienes en promoción u oferta, infringiendo con ello, los artículos 3º inciso primero letra b), 23 y 35 de la Ley 19.496, dicha información se obtiene consultando adecuadamente el señalado link al momento que el cliente avanza en los pasos para la compra de un determinado producto.

Con respecto a que no informa las condiciones del despacho, se hace presente que al consultar en el referido link, dentro del acápite de los "Términos y Condiciones" aparece de manera precisa el asunto "DESPACHOS", cuya copia se acompaña en este escrito de contestación en el segundo otrosí, señala claramente que "Palmers Chile hará los mayores esfuerzos por entregar los productos lo antes posible, sin embargo, los plazos de despacho serán los indicados al momento de pagar la compra..."

"...Horario de despacho entre 9.00 y 19.00 horas de Lunes a Viernes, Despachos desde Arica a Punta Arenas, incluyendo Isla de Pascua y Juan Fernández."

En consecuencia, de lo expuesto resulta establecido que la denunciada, INALEN S.A., no tiene participación en los hechos denunciados en estos autos por el SERNAC, ni tampoco ha infringido las disposiciones de los artículos 3º inciso primero letra b), 23 y 35 de la Ley 19.496, cuya contravención le atribuye a su mandante, puesto que, como se ha demostrado, la comercialización de los productos en cuestión vía el citado canal online o "link", le corresponde exclusivamente a la señalada empresa Canal Cero SpA; y por la otra, también por las mismas razones ya señaladas, su representada no ha infringido el artículo 23 de citada Ley, por cuanto, como ya se dicho, ella no era la "proveedora" de los bienes ofrecidos online a través del sitio web, sino la referida empresa Canal Cero SpA.

Solicita tener por contestada la denuncia infraccional y en mérito de las consideraciones de hecho y de derecho expuestas, rechazarla en todas sus partes.

4.-PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIADA INALEN S.A.:

DOCUMENTAL: Acompañó los siguientes documentos con citación y bajo el apercibimiento legal correspondiente:

a) Copia del documento denominado "Términos y Condiciones" de fecha 28 de marzo de 2018, obtenido desde el sitio Web o link PALMERS, en que aparece desplegado el acápite relativos a "OPERADOR DEL SITIO", rolante a fs.266.

b) Copia del documento denominado "Términos y Condiciones" de fecha 28 de marzo de 2018, obtenido desde el sitio Web o link PALMER con su contenido, en que aparece desplegado el acápite relativos a "DESPACHOS", rolante a fs.268.

5.- Que del libelo se desprende que son dos personas las denunciadas, INALEN S.A. y PALMERS INTERNATIONAL S.A., cuyo nombre de fantasía es Palmers, por las siguientes infracciones:

La primera infracción denunciada es no indicar la página web del proveedor INALEN y PALMERS INTERNATIONAL S.A. cuyo link de acceso es <https://palmers.cl/mujer/666-pantaleta-deportiva-magenta.html> durante el evento Cybermonday que se desarrolló con fecha 07, 08 y 09 de noviembre del año 2016, "el stock o unidades disponibles de los productos o servicios en promoción, oferta, y/o descuento que se ofrecieron a los consumidores durante la oferta."

Se acompaña acta certificada, suscrita por el ministro de fe, Director Regional de SERNAC don Juan Pablo Pinto que contiene una impresión de la página de internet de las denunciadas, los días 04 y 08 de noviembre de 2016.

Que la doctrina de ciertos fallos ha manifestado lo siguiente (RIT 1930-2016 Corte de Apelaciones de Santiago); el propio Servicio Nacional del Consumidor ha manifestado en más de una oportunidad, que en caso de la utilización de frases como "hasta agotar stock", las empresas deben señalar los días que durará la respectiva promoción u oferta y también detallar el número de productos o servicios disponibles.

En efecto el documento Guía de Alcance Publicitario y de Prácticas Comerciales, elaborado por el Departamento de Estudios e Inteligencia, de dicha repartición el año 2014, la información sobre el stock de productos *no es una exigencia del estatuto de protección al consumidor*, sino que responde a una recomendación del Código de Ética Publicitaria. Al respecto, explica, dicha inclusión se le tiene como una buena práctica, pues complementa el derecho del consumidor a contar con una información veraz y oportuna, en cuanto se le indica, además, las unidades disponibles. Sostiene, en cambio, que expresiones como "hasta agotar stock o bien según stock disponible, sin alguna otra especificación, restan seguridad al consumidor sobre *la época y oportunidad en que éste estará asequible*, por lo que, en consecuencia, no cumplirá con las prescripciones de la ley. Agrega, al respecto el ideal será que los avisadores informaran "el stock

disponible y las principales características, pero siempre proporcionando certeza a los consumidores respecto de la duración de la promoción u oferta, y jamás asociado a la frase hasta agotar stock u otra similar".

En la "publicidad" acompañada de la página de internet, sólo señala el término "en stock", en cada uno de los productos ofrecidos, más no se indica en ésta, el número de las unidades disponibles ni ningún elemento que permita al consumidor conocer la duración efectiva de la promoción, no obstante ser de público conocimiento cuales son los días en que operó el denominado Cybermonday.

Que la denunciada INALEN S.A. expresa en su contestación que se indican las unidades de stock, más no lo acredita, y considerando lo dispuesto en el artículo 59 bis de la Ley 19.496 en cuanto a que los hechos establecidos por el Ministro de Fe constituyen una presunción legal, se debe dar por acreditada la infracción al artículo 3 letra b) de la Ley 19.496, por falta de una información veraz y oportuna, al no señalarse si existe stock del producto ofrecido y al 35 de la ley 19.496 que exige señalar la duración de la promoción u oferta, pues es dable concluir que, si el consumidor no conoce de manera cabal cual es el stock del producto, la oferta publicitaria, carece de duración.

Que no se infringe el artículo 23 de la Ley citada, por cuanto, exige dicha norma acreditarse un menoscabo al consumidor, no existiendo en autos, constancia de un daño o menoscabo concreto a algún consumidor.

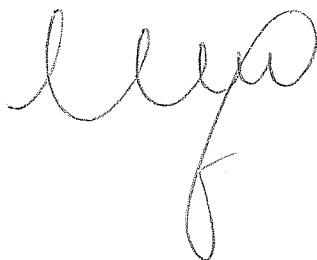
En cuanto a la denuncia de no informar el proveedor, la cobertura territorial del despacho, horario de entrega de los productos, INALEN acredita, con el documento acompañado a fs. 267 y siguientes, la cobertura territorial como horario de despacho en su página oficial, sin objetarse dicho documento por la contraria.

Que respecto de la alegación, por parte de la denunciada de existir la empresa "Canal Cero SPA" que mantiene un formato de trabajo con su representada por el que opera como una distribuidora on line (por internet) de los productos de su parte, ésta se rechaza, pues conforme al artículo 43 de la Ley 19.496, la circunstancia de existir un intermediario, no impide que se infrinja por el proveedor la disposiciones de ésta Ley, especialmente en este caso, en que sólo se acompaña el documento fs. 269, no objetado, el cual es un mero mandatario de la denunciada, pues sólo se señala que es un operador del sitio internet.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1º, 3º, 12, 17, 21, 23, 24, 26, 35, 50, 50 A, 50 B y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 y 19 demás pertinentes de la Ley N° 18.287, se declara:

Que se acoge, sin costas, la denuncia deducida en lo principal de fojas 159 y siguientes, en contra de INALEN S.A. y PALMERS INTERNACIONAL S.A., nombre de fantasía "PALMERS", ambas, representadas para estos efectos, por doña **MARCELA SABALET MIRANDA**, en conformidad al artículo 50 C en relación al artículo y 50 D, ambos de la ley 19.496, condenándolas al pago de una multa equivalente a 3 Unidades Tributarias Mensuales, cada una, de conformidad a lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 19.496 por infringir el artículo 3 letra b) y 35 de la Ley N° 19.496.

Si no pagaren la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, sufrirán por vía de sustitución y apremio, reclusión de fin de semana a razón de una noche o un día por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente con un máximo de 15 jornadas diarias diurnas o nocturnas.



Dictada por la Sra. Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local, doña Alejandra Pérez Ulloa, autoriza la Sra. Secretaria Subrogante, doña Blanca Henríquez Martínez.

