CHILLAN, CINCO DE DICIEMBRE DE DOS MIL DIECIOCHO. VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que a fojas 18 rola querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por PATRICIO EDMUNDO CARES ESPINOZA, administrativo, domiciliado en calle Los Mañíos Nº 3674, de esta ciudad, en contra del proveedor TIENDAS ABCDIN, representada por Emilio Rodríguez, ambos con domicilio en calle El Roble Nº 713, Chillán, por incurrir en infracción a los artículos 3 letra b, 12, 13 y 35 de la Ley 19.496, solicitando se le condene al máximo de las multas legales contempladas en el artículo 24 del mismo cuerpo legal y al pago de \$1.500.000, suma que se desglosa en \$200.000 por concepto de daño emergente y \$1.300.000 por concepto de daño moral, o la suma que el Tribunal estime pertinente, más los intereses y reajustes devengados desde la presentación de la demanda hasta su pago efectivo, con expresa condenación en costas. Basa sus presentaciones en los siguientes hechos: 1) que con fecha 10 de abril de 2018 recibió un correo electrónico de la querellada y demandada en el que se publicitaba una serie de ofertas, señalando un enlace que permitía acceder directamente a la página web de dicho proveedor, por lo que ingresó y constató que se ofertaban televisores LED marca LG de 65 pulgadas, modelo UJ6300 UHD Smart, a un precio de internet de \$9.710; 2) que adquirió dicho producto mediante contrato electrónico, recibiendo la confirmación de la compra el mismo día, con el N° de orden 7793567, en que se detallaba que el producto adquirido era una unidad de televisor LED marca LG de 65 pulgadas, modelo UJ6300 UHD Smart, por un valor pagado de \$9.710, cancelado con sistema redcompra y agregando que el despacho sería el día 16 de abril de 2018, recibiendo además confirmación escrita enviada a su correo electrónico personal, confirmando todos los aspectos ya mencionados; 3) que el día 11 de abril de 2018 recibió en su correo electrónico otro documento

electrónico consistente en la boleta electrónica Nº 94181211, en que se reitera la compra, el producto, el precio pagado y la forma de pago, especificando que ésta fue realizada personalmente, individualizándolo como cliente; que el día 12 de abril de 2018 recibe nuevamente en su correo electrónico un mensaje de la cuenta contacto@email.abcdin.cl, en que se le señala que respecto de la publicación del día 09 de abril de 2018 por un error técnico e involuntario se había publicado en la página www.abcdin.cl el producto televisor LED marca LG de 65 pulgadas, modelo UJ6300 UHD Smart (SKU 1115358) a un precio de \$9.710, en circunstancias que en realidad era de \$669.990, por lo que procederían a devolver los valores pagados por dicho concepto; 4) que el día 14 de abril de 2018 contestó dicho correo electrónico indicando al proveedor que su intención era que le hicieran entrega de producto adquirido, y luego el día 17 de abril ante el incumplimiento en la entrega se entrevistó personalmente en su calidad de cliente con el encargado de la sucursal, don Carlos Malverde, quien le señaló que no podía realizar nada al respecto y que debía ejercer sus derecho como consumidor, por lo que realizó un reclamo ante el SERNAC, no obteniendo resultado alguno, ya que el proveedor se mantiene en su postura.

- 2.- Que a fojas 24 comparece el querellante y demandante Cares Espinoza, ya individualizado, quien ratifica sus acciones sin agregar nuevos antecedentes a la causa.
- 3.- Que a fojas 57 se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado por el Tribunal, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, quien lo hace por si solo, y del apoderado de la parte querellada y demandada. El primero ratifica sus presentaciones sin agregar nuevos antecedentes. El segundo contesta la querella y la demanda civil mediante minuta escrita, la cual solicita se tenga como parte integrante de la audiencia, solicitando el rechazo de ambas acciones negando cualquier tipo de responsabilidad en los hechos, por cuanto es requisito esencial en la compraventa que el precio sea real y no irrisorio como ocurre en el caso

de autos, en que por un error informático se publicó un valor de \$9.710, lo que no puede ser objeto de aprovechamiento de parte del consumidor, toda vez que la Ley 19.496 no tiene por objeto amparar este tipo de situaciones y respecto del daño demandado la demanda nada dice respecto de cómo el actor alcanza las cifras solicitadas, solo se refiere a montos de referencia en los cuales no incurrió, por lo que no puede inferirse que dicho quantum corresponda en derecho a algún tipo de indemnización. El Tribunal resolviendo tiene por ratificada la querella y demanda por el actor y por contestadas éstas mediante minuta escrita que se tiene como parte integrante de la audiencia. Llamados a avenimiento, éste no se produce. La parte querellante y demandante civil ratifica la documental de fojas 1 a 17; la parte querellada y demandada civil acompaña los siguientes documentos: publicación del profesor Hernán Corral en página web y fallo emitido por la 12 sala de la I. Corte de Apelaciones de Santiago de fecha 25 de noviembre de 2013, Rol 1483-2013.

4.- Que a fojas 78 rola rola Informe Policial Nº 20180514134/02066/16004, emitido por la PDI, Brigada de Delitos Económicos de Chillán, de fecha 12 de septiembre de dos mil dieciocho, el cual no aporta nuevos antecedentes a la causa.

5.- En cuanto a la parte infraccional:

Que del análisis de la prueba documental rolante en autos queda acreditada la relación de consumo entre las partes, siendo el proveedor la querellada y demandada y el actor el consumidor. También resulta indiscutible que la querellada publica el día 10 de abril de 2018 en su página web a modo de oferta el producto adquirido por el actor a un determinado precio (fojas 3), enviándole un correo electrónico de difusión al actor (fojas 2), que éste adquiere el producto cancelando mediante tarjeta bancaria el mismo día 10 de abril , según boleta electrónica rolante a fojas 11 que la querellada y demandada le remite el día 11 de abril a su correo electrónico, y que los documentos rolantes de fojas 4 a 9 continúan dando cuenta de que la querellada y demandada ha aceptado la compra ,

asignándole incluso un número de seguimiento para el despacho del producto, indicándole que éste llegaría a su domicilio el día 16 de abril.

Que a fojas 12 rola documento que da cuenta que la querellada y demandada el día 12 de abril le comunica al actor que el precio del producto que éste había adquirido se encontraba errado y había sido publicado en la página web del establecimiento por un error técnico e involuntario, de modo que procederían a hacerle devolución del dinero cancelado.

Que ninguno de los documentos mencionados sub lite fueron desvirtuados por la contraria ni objetados por ésta, por lo que se les asigna valor de plena prueba, según las normas pertinentes del Código de Procedimiento Civil.

Que es imperativo exigir a las empresas de Retail que sean transparentes en sus ofertas y que cumplan estrictamente con el deber de información que les impone la Ley, de modo que el consumidor vea cumplidas sus expectativas al momento de adquirir un producto promocionado y poder cancelarlo de acuerdo con las reglas impuestas en dicha publicidad. Estos establecimientos deben actuar de manera profesional y entregar a sus clientes un servicio de calidad, respetando las condiciones ofrecidas. En este sentido el consumidor no tiene por qué dudar del precio publicitado, por más barato que parezca, existiendo en Chile libertad de precios y libertad de ofertar. En consecuencia es responsabilidad de la empresa cerciorarse que en su portal se publique información fidedigna y que represente lo que realmente quiere ofrecer, así como entregar información veraz y oportuna al consumidor, para que éste tome su decisión de comprar o no. Por ello es que el precio informado públicamente deberá respetarse y en caso de error es deber del proveedor corregirlo de inmediato y no días más tarde, además de difundir oportunamente una fe de erratas, cosa que en el caso de autos tampoco se realizó. El artículo 35 de la Ley 19.496 señala que "en toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el

tiempo o plazo de su duración", señalando en su inciso tercero que "en caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido".

En consecuencia, y considerando que el artículo 14 de la Ley Nº 18.287 sobre Atribuciones de los Juzgados de Policía Local señala que la prueba y los antecedentes se aprecian conforme a las reglas de la sana crítica, quien sentencia ha llegado a la convicción de que la querellada y demandada deberá responder por la responsabilidad que le cabe en la infracción a los artículos 3 letra b, 12, 13 y 35 de la Ley 19.496.

6.- En cuanto a la parte civil:

Que habiéndose comprobado en el proceso que la querellada y demandada es responsable infraccionalmente del hecho denunciado, responderá en su calidad de proveedor frente al consumidor. A este respecto, el actor demanda a título de indemnización de perjuicio por daño emergente el pago de la suma de \$200.000 y a título de daño moral la suma de \$1.300.000. El primero, fundado en los gastos de traslado que debió realizar para lograr la entrega del producto comprado, impresión de documentos y la suma pagada por el productor mismo; y el segundo, fundado en los malos ratos, molestias y decepción en su calidad de cliente habitual de la querellada y demandada. Sin embargo no rola en el proceso prueba alguna que acredite el daño material ni moral demandado, salvo la boleta de compra que prueba la adquisición del producto y el pago realizado, por lo que resulta para esta sentenciadora necesario moderar prudencialmente la suma demandada, conforme la faculta el artículo 2331 del Código Civil y al tenor de las pruebas rendidas apreciadas según las reglas de la sana crítica y las máximas de la experiencia relativas a la marca y modelo del producto adquirido.

Con lo relacionado, antecedentes de la causa y

VISTOS además lo prescrito por los artículos 1, 3, 12, 13, 23, 35, 50 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor, 13 y 14 de la Ley N° 15.231, artículos 7, 8, 9, 14 y 17 de la Ley 18.287, y artículos 1698 y 2330 del Código Civi,

SE RESUELVE: 1.- Que se condena a TIENDAS ABCDIN, representada por don Emilio Rodríguez, al pago de una multa equivalente a 15 UTM, según su valor a la fecha de su pago efectivo en beneficio municipal por infringir los artículos 3 letra b), 12, 35 y 23 de la Ley 19.496. 2.- Que ha lugar a la demanda de indemnización de perjuicios deducida por don PATRICIO EDMUNDO CARES ESPINOZA en contra de TIENDAS ABCDIN, representada por don Emilio Rodríguez, debiendo la vencida pagar al demandante la suma de \$669.990, por concepto de daño material, suma que fuera rebajada prudencialmente conforme al mérito de autos y que corresponde al valor correcto del producto que el actor adquirió y que no le fue entregado por la querellada y demandada, suma que deberá pagarse reajustada conforme con la variación del IPC desde la fecha de interposición del libelo hasta la de su pago efectivo; sin costas por no haber sido totalmente vencida.

Notifiquese

У

cumplida,

archivese.

Dictada por REBECA AGUAYO RIOS, Juez Titular. Autoriza la presente resolución GISELA HEINRICH ROJAS, Secretaria Abogado.

Chillán, veintitrés de abril de dos mil dieciocho. VISTO:

Se ha elevado en apelación la sentencia definitiva de cinco de diciembre de dos mil dieciocho, escrita a fojas 81 y siguientes, por la cual se condenó a Tiendas ABC Din al pago de una multa de 15 Unidades Tributarias Mensuales y al pago de una suma de \$669.90 por concepto de daño material y que corresponde al valor correcto del producto que el demandante adquirió y que no le fue entregado por la querellada y demandada, suma de dinero que deberá ser pagada conforme a la valoración del Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha de la demanda hasta la de su pago efectivo, sin costas.

A fojas 116 se trajeron los autos en relación.

CONSIDERANDO:

- 1º.- Que 1º.- Que, a fojas 18 y en el primer otrosí don Patricio Eduardo Cares Espinoza, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de Tiendas ABC Din, señalando que los hechos referidos en la querella por infraccion a la ley 19.496 le causaron daños materiales que los avalúa en la suma de \$200.000 y daños morales que avalúa en la suma de \$1.300.000. Solicita el pago de la suma de \$1.500.000 o la suma que el tribunal estime conforme a derecho.
- 2º.- Que en lo que viene al caso, cabe hacer presente que en el fundamento sexto, el Tribunal a quo consigna que en el proceso no existe prueba alguna que acredite el daño material ni moral demandado. En otros términos, la juez deja establecido que no se probaron los daños tanto materiales como morales y no obstante ello el Tribunal a quo condena a la demandad al pago de la suma de \$669.990 por concepto de daño material.
- 3°.- Que, las circunstancias anotadas configuran el vicio de casación en la forma contemplado en el N°4 del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, esto es, en haber sido pronunciada la sentencia con infracción con omisión de cualquiera de los requisitos enunciados en el artículo 170, en la especie, por omisión de las consideraciones de hecho o de derecho que sirven de fundamento a la sentencia por cuanto en ella no existe fundamento alguno tendiente a sustentar la decisión de condenar a la demandada civil al pago de la suma de dinero mencionada.



4º.- Que, el artículo 775 del Código de Procedimiento Civil dispone que pueden los Tribunales, conociendo por vía de apelación, consulta o casación o en alguna incidencia, invalidar de oficio las sentencias cuando los antecedentes del recurso manifiesten que ellas adolecen de vicios que dan lugar a la casación en la forma, debiendo oír sobre este punto a los abogados que concurran a alegar en la vista de la causa e indicar a los mismos los posibles vicios sobre los cuales deberán alegar, circunstancia esta última que no se llevó a efecto en razón de observarse el vicio de nulidad en el estado de acuerdo.

Esta Corte conforme lo dispuesto en el artículo 775 del Código de Procedimiento Civil, hará uso de dicha facultad.

Por esto fundamentos y lo dispuesto en los artículo 764, 768 N° 4 y 5, 775 y 786 del Código de Procedimiento Civil, se declara:

Se invalida de oficio la sentencia de cinco de diciembre de dos mil dieciocho escrita a fojas 81 y siguientes, y acto continuo y sin nueva vista, per separadamente, se procederá a dictar la sentencia que corresponde con arreglo a la Ley.

Regístrese y, en su oportunidad, devuélvase.

Redacción del Ministro Titular señor Christian Hansen Kaulen.

R.I.C.: 5 - 2019 Policía Local.-

SENTENCIA DE REEMPLAZO:

Chillán, veintitrés de abril de dos mil diecinueve.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 786 del Código de Procedimiento Civil, se dicta a continuación la siguiente sentencia de reemplazo:

Vistos

Se reproduce la sentencia recurrida de cinco de diciembre de dos mil dieciocho, con excepción del párrafo tercero del motivo quinto que se elimina; asimismo se elimina el fundamento sexto, y se tiene, además presente:

1º.- Que, en el primer otrosí don Patricio Eduardo Cares Espinoza, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de Tiendas ABC Din, a fin de que esta sea condenada al pago de la suma de \$200.000 por



concepto de daño material y la suma de \$1.300.000 por concepto de daño moral.

Respecto del daño material, éste se origina en gastos de locomoción colectiva, gastos de impresión de documentos (los que no individualiza) y otros relativos al uso de internet. Además a estos daños se les debe sumar el monto pagado por el televisor LED LG 65" modelo UJ6300 UHD Smart, total \$200.000.

En cuanto al daño moral, el actor sostiene que está constituido por los malos ratos, las molestias y decepción en su calidad de cliente habitual de la tienda ABC Din, ello en atención a que en virtud de una publicidad dirigida directamente a su persona, logró que obtuviera la motivación (del actor) para adquirir el televisor referido, especialmente por lo atractivo de la oferta.

2°.- Que, es útil tener presente en el procedimiento contemplado en la ley 18.287, el valor probatorio de la prueba rendida se aprecia conforme a las reglas de la sana crítica, esto es, de acuerdo a la lógica, las máximas de la experiencia y de los conocimientos científicamente afianzados.

Ahora bien, forman parte de las reglas de la lógica la de la identidad, por el cual se asegura que una cosa puede ser lo que es y no otra; la regla de la no contradicción, por la que se entiende que una cosa no puede entenderse en dos dimensiones, como ser falsa o verdadera, al mismo tiempo; la regla del tercero incluido, la cual establece que entre dos proposiciones en la cual una afirma y otra niega, una de ellas desde verdadera; y, la regla de la razón suficiente, por la cual cualquier afirmación o proposición que acredite la existencia o no de un hecho debe estar fundamentada en una razón que la acredite suficientemente.

- **3°.-** Que, conforme lo dispuesto en la letra e) del artículo 3 de la ley N°19.496: son derechos y deberes básicos del consumidor: "El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales o morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.
- 4º.- Que, daño es todo detrimento, perjuicio, menoscabo, dolor o molestia que sufre un individuo en su persona, bienes, libertad, honor, créditos, afectos, creencias, etc. El daño supone la destrucción o disminución



por insignificante que sea, de toda ventaja o beneficio patrimonial o extrapatrimonial de que goza un individuo.

5°.- Que, para que el daño sea indemnizable debe ser cierto, no haber sido ya indemnizado y lesionar un derecho o interés legítimo.

Ahora bien, que el daño sea cierto, quiere significar que debe ser real, efectivo, tener existencia.

Con esto se rechaza la indemnización del daño eventual, meramente hipotético.

- 6°.- Que, del mérito de la prueba rendida y apreciada ésta de acuerdo a las reglas de la sana crítica, cabe tener presente que la única tendiente a acreditar el daño material o emergente cierto y real es aquella relativa a la boleta electrónica N°94181211 expedida por la tienda ABC Din que da cuenta que el demandante don Patricio Cares Espinoza pagó a la demandada la suma de \$9.710 por la compra de un televisor LED LG UJ6300 UHD Smart.
- **7°.-** Que, en lo relativo al daño moral, cabe tener presente que el incumplimiento, por parte de la demandada, de la oferta de venta en los términos expresados en la página web del proveedor, causó en el actor civil molestia y decepción afectando con ello los atributos o facultades morales o espirituales del mismo. En suma, tales circunstancias produjeron en el demandante civil pesar o molestias psíquicas en sus sentimientos, configurándose con ello el correspondiente daño moral.
- **8°.-** Que, el artículo 3 letra b) y e) de la ley 19.496 dispone: Son derechos y deberes básicos del consumidor:
- b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;
- e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.



- 9°.- Que, por su parte el artículo 12 de la citada ley dispone que: 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.
- 10°.- Que, el artículo 24 inciso primero de la ley 19.496 dispone que las infracciones a lo dispuesto en la presente ley serán sancionadas con multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales si no estuviera señalada una sanción diferente.

Por estos fundamentos y lo dispuesto en los artículos 323,012, 23 y 24 de la Ley 19.496 y artículo 32 y siguientes de la Ley 18.287, se declara:

I.- En cuanto a la querella infraccional:

Se condena al querellado infraccional a una multa equivalente a 3 Unidades Tributarias Mensuales a beneficio municipal, según su valor a la fecha de su pago efectivo.

II.- En cuanto a la acción civil:

Se condena al demandado civil al pago de la suma de \$9.710 por concepto de daños materiales y al pago de \$100.000 por concepto de daño moral, debidamente reajustada según la variación del Índice de Precios al Consumidor desde la fecha de notificación de la demanda civil y hasta su pago efectivo, sin costas por tener motivos plausibles para litigar.

Registrese y, en su oportunidad, devuélvase.

Redacción del Ministro señor Christian Hansen Kaulen.

No firma el Ministro señor Arias, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por encontrarse ausente en comisión de servicio.

R.I.C. 5-2019-POLICIA LOCAL

