

debía cancelar la compra, acción a la cual se negó, aun cuando posteriormente le manifestaron que se habían equivocado de precio, lo que fue corroborado al revisar la página en la cual los zapatos tenían un precio más alto.

4. Que, admitida a tramitación la acción contravencional interpuesta, previa notificación legal de la misma, según consta de atestado de fecha 14 de Diciembre de 2016, a fojas treinta y dos, con fecha 19 de Junio de 2017, a fojas ochenta y dos, tuvo lugar la audiencia de conciliación, contestación y prueba respectiva, con la asistencia de Javier Lara García, por la parte denunciante y de Paulo García-Huidobro Honorato por la denunciada; ocasión en la cual el primero de ellos ratificó la denuncia deducida, con expresa condenación en costas. Por su parte, el apoderado de la denunciada, se opuso a ella fundado en las siguientes consideraciones: a) No existe una infracción a las letras a) y b) del inciso primero del artículo 3°, toda vez que tales disposiciones legales no constituyen por sí mismas una conducta infraccional, de manera que no se puede ser objeto de una sanción por su aplicación, por una cuestión de tipicidad y antijuricidad de aquéllas; b) Asimismo, su representada no ha infringido el artículo 12, ya que no ha incumplido contrato, término legal o condición alguna suscrita con el presunto consumidor afectado, toda vez que en las bases contractuales fijadas en la página de internet, para las compras que se efectúen por este medio, se establece expresamente que están sujetas a la existencia de stock. En la especie, cuando la consumidora compró no existía stock del producto, el que se había terminado por la gran cantidad de compras, de manera que su representada ajustó su comportamiento a las reglas propias de compras por internet establecidas al efecto, conocidas no solamente por el consumidor ya que aparecen en la página en forma expresa cuando se compra por esta modalidad, sino que también aprobadas por el propio SERNAC; c) Tampoco existe una infracción al artículo 23, ya que de conformidad a lo expuesto precedentemente, su representada no ha actuado con negligencia o culpa alguna y d) Finalmente, con respecto a la letra c) del artículo 28, no existe en la especie publicidad engañosa, en razón de que la referida norma lo que sanciona es que un proveedor de servicios o bienes, a sabiendas o debiendo saber induce a error o engaño a un consumidor, pero no sobre cualquier cosa, sino que en forma específica en las características relevantes del bien o servicio, de manera que en este caso lo denunciado es el hecho que al consumidor no le habría llegado el objeto comprado por internet, situación diferente a que lo vendido o adquirido, sea distinto u otra cosa que lo publicitado en internet. Por otra parte, agrega, no resulta posible dar lugar a la denuncia en los términos formulada, por cuanto ello involucraría una transgresión al principio de legalidad, con arreglo al cual nadie puede ser condenado o sancionado más de una vez por un mismo hecho, en términos tales que SERNAC solicita que por el solo hecho denunciado, se impongan cinco infracciones distintas, llegando al absurdo de solicitar la imposición de una multa de 1.000 Unidades Tributarias Mensuales, por una supuesta infracción de \$17.190 (DIECISIETE MIL CIENTO NOVENTA PESOS).
5. Que, en parte de prueba, la parte denunciante acompañó en forma legal los siguientes instrumentos: a) Copia simple de Formulario único de Atención de Público, Caso No.R2016W877400, de fecha 17 de Mayo de 2016, interpuesto por DANIELA ENILDE MORA SOTO, agregado a fojas siete; b) Copia simple de Traslado relativo al caso antes indicado, de fecha 19 de Mayo de 2016, dirigido al representante legal de COMERCIAL ECSSA S.A., agregado a fojas ocho; c) Copia simple de Informa Cierre Caso, correspondiente a la misma situación, despachado a la consumidora antes indicada, agregado a fojas nueve; d) Copia simple de respuesta evacuada para el caso en cuestión, de fecha 23 de Mayo de 2016, por parte de la Subgerencia de Servicio al Cliente Retail, agregada a fojas diez; e) Copia simple de la boleta electrónica No.64008718, de fecha 17 de Mayo de 2016, extendida por COMERCIAL ECSSA S.A. a la cliente DANIELA MORA por la compra de un zapato Earth Beatrice por

ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial.", respecto de lo cual cabe hacer presente, conforme a los hechos de causa precisados en el considerando séptimo de esta sentencia, que al momento en que se efectúa la compra por parte de la consumidora, efectivamente aparecía publicitado en la propia página web de la denunciada el producto en cuestión, aun cuando en la realidad, se carecía del stock suficiente para proveer dicha compra.

13. Que, en definitiva, a la luz de las consideraciones precedentes, en concepto de este sentenciador resulta posible imputar responsabilidad contravencional a COMERCIAL ECSSA S.A., por no dar cumplimiento a la obligación prevista en el artículo 35 en relación con la letra b) del artículo 3° de la Ley No.19.496, como asimismo por incurrir en la infracción prevista en la letra c) del artículo 28, también del texto legal en comento, razones por las cuales tales conductas se encuadran y debe ser sancionadas de conformidad a lo dispuesto en el artículo 23 del citado texto legal, que previene de manera expresa que "Comete infracciones a 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."

Y TENIENDO PRESENTE: Lo dispuesto en la Ley No.15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley No.18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y Ley No.19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **SE RESUELVE:**

EN LO INFRACCIONAL:

- QUE, HA LUGAR a la denuncia infraccional interpuesta por Juan Carlos Luengo Pérez, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor y se condena a COMERCIAL ECSSA S.A., representada por Alejandro Fridman Pirozansky, ambos ya individualizados, a pagar una multa equivalente a CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por infringir lo dispuesto artículo 35 en relación con la letra b) del artículo 3° de la Ley No.19.496, como asimismo por incurrir en la infracción prevista en la letra c) del artículo 28, también del texto legal en comento.
- QUE, si no pagare la multa dentro del plazo legal de quinto día, el representante legal antes indicado, sufrirá por vía de sustitución y apremio 15 (QUINCE) noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

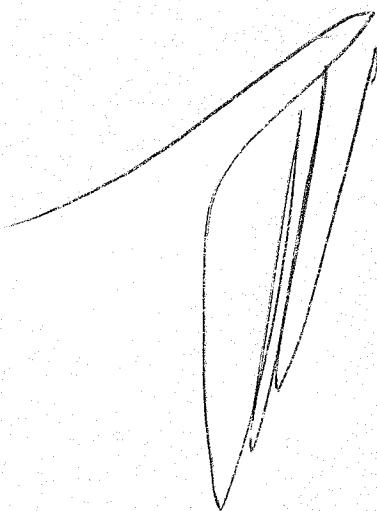
ANOTESE, NOTIFIQUESE, REMITASE EN SU OPORTUNIDAD COPIA AUTORIZADA AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE.

PRONUNCIADA POR DON MIGUEL FERNANDO AGUIRRE TORRES. JUEZ TITULAR.

MARIA ANDREA GUZMAN RODRIGUEZ
SECRETARIA TITULAR



SAN JOAQUIN, NOVIEMBRE SEIS DEL AÑO DOS MIL DIECISIETE.-
VISTOS: Certifíquese lo que corresponda por la Secretaría del Tribunal.-



CERTIFICADO DE EJECUTORIA
María Andrea Guzmán Rodríguez, Secretaria
Titular, certifica que la sentencia de fojas 84
y siguientes, se encuentra firme o ejecutoriada.
SAN JOAQUIN, 07 NOV 2017



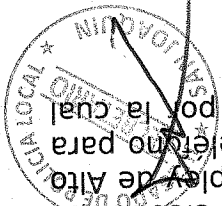
SAN JOAQUIN, AGOSTO DIEZ DEL AÑO DOS MIL DIECISIETE.
VISTOS Y CONSIDERANDO:

1. Que, a fojas quince y siguientes, mediante presentación ingresada el 27

de Octubre de 2016, Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos con domicilio en calle Teatinos No.333, Piso 2º, comuna de Santiago, de conformidad a lo dispuesto en la letra g) del artículo 58 de la Ley No.19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de COMERCIAL ECCSA, representada legalmente por Alejandro Fridman Pirozansky, ambos con domicilio en calle Huérfanos No.979, oficina 904, comuna de Santiago, por infracciones a las letras a) y b) del inciso primero del artículo 3º, inciso primero del artículo 23 y letra c) del inciso primero del artículo 28, todos de la citada Ley No.19.496. En lo pertinente a los hechos, funda su acción en la problemática que afectó a DANIELA MORA SOTO, quien expuso ante el Servicio Nacional del Consumidor, que el día 14 de Mayo de 2016, realizó dos compras a través de la página web de la empresa denunciada, www.ripley.cl, respecto de las cuales, tratándose de la primera de ellas, recibió un comprobante de pago en su correo y el día 16 de Mayo, el proveedor le envió la boleta electrónica que confirmaba dicha compra. Sin embargo, en lo que dice relación con la segunda compra, que consistía en un par de zapatos marca Spot Earth Beatrice, color café, cuyo precio de fabricación ascendía a la suma de \$17.910 (DIECISIETE MIL NOVECIENTOS DIEZ PESOS), fue informada en la misma página web de la empresa, que sólo había stock del producto para retirar en la tienda Ripley Alto Las Condes, lo que fue aceptado por la consumidora, razón por la que procedió a comprar, apareciendo una pantalla que señalaba que "el producto había sido ingresado con éxito". Posteriormente, advirtiéndole que no había recepción el comprobante de dicha compra en su correo electrónico, el mismo día 16 de Mayo decidió llamar al servicio al cliente de la empresa, siendo informada que la orden en comentario se encuentra congelada a consecuencia de "un error en el precio", ya que el verdadero era mayor al publicado en la página web, de manera que no procederían a la venta del bien, lo que en definitiva constituye una situación intempestiva e irregular, ya que la consumidora ya había efectuado el pago del precio que aparecía en la página web.

2. Que, sobre el particular, Grace Catalán Orellana, en representación de COMERCIAL ECCSA, mediante presentación ingresada el 19 de Diciembre de 2016, presta declaración indagatoria, haciendo presente que no obstante haberse perfeccionado la compra efectuada por la consumidora Daniela Mora Soto, el producto en cuestión no fue entregado, debido a la alta demanda del mismo, por encontrarse a un precio menor a la mitad del precio original de mercado, habiéndose vendido más de 300 unidades, sin que se produjera reclamo alguno a su respecto, razón por la cual estima que la denuncia es temeraria al reclamar la aplicación de una multa equivalente a 1.000 Unidades Tributarias Mensuales, cuando lo pagado y devuelto a la cliente no superó la suma de \$20.000 (VEINTE MIL PESOS).

3. Que, por su parte, en la audiencia de fecha 8 de Marzo de 2017, a fojas cuarenta y cinco, comparece DANIELA ENILDE MORA SOTO, empleada particular, Cédula Nacional de Identidad No.15.536.277-4, domiciliada en el calle Embajador Noel No.479, comuna de San Joaquín y expone que en el mes de Abril del 2016, realizó por internet la compra de unos zapatos, la que se efectuó, siendo posteriormente informada por correo electrónico que todo estaba listo para retirar el producto en la tienda Ripley de Alto Las Condes. Sin embargo, al día siguiente la llamaron por teléfono para manifestar que el producto no estaba en la tienda, razón por la cual



- agregada a fojas once; f) Copia simple de Registro de Seguimiento de Compras de la página www.ripley.cl, agregada a fojas doce; g) Copia simple de Consulta de Movimientos de Tarjeta Ripley, de la misma página antes indicada, agregada a fojas trece y h) Copia simple de "Individualización de Testigos de la compra hecha en Ripley", agregada a fojas catorce; ninguno de los anteriores objetado de contrario.
6. Que, en orden a contextualizar la discusión de fondo entre las partes, es posible establecer como hechos de la causa, conforme a los antecedentes y alegaciones de autos, que la denunciada realizó ofertas para la compra de productos a través de su página web www.ripley.cl; que la consumidora adquirió por esa vía un par de zapatos por un precio determinado, respecto de lo cual se generó la Orden de Compra No. 8659693, de fecha 14 de Mayo de 2016 y la Boleta Electrónica No. 64008718, emitida el 17 de Mayo de 2016 y que no obstante haberse perfeccionado la compra en cuestión, el producto no fue entregado, por cuanto el stock se había agotado por la alta demanda del producto.
7. Que, con el mismo objetivo, desde una perspectiva legal, según previenen las letras a) y b) del inciso primero del artículo 3° de la Ley No. 19.496, constituyen derechos básicos del consumidor, entre otros, "La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo" y "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."
8. Que, en lo pertinente a la defensa alegada por la denunciada (falta de stock), no obstante su mera enunciación, en la etapa procesal respectiva, no presentó como tampoco acompañó medio de prueba alguno, tendiente a acreditar que en el período respectivo, la página web de la empresa en cuestión, tenía un vínculo que informara acerca del stock de cada uno de los productos ofrecidos por ese medio.
9. Que, en este sentido, de manera especial el derecho consagrado en la letra b) de la disposición legal antes citada, tiene como finalidad el resguardo y protección de la transparencia del mercado, de manera particular, en todo lo que dice relación con eventos transitorios que pudieren producirse, tal como sucede en la especie, lo que unido al hecho que la labor principal de la empresa denunciada, no es otra que la venta de productos al público, necesariamente la conducta exigida por el legislador, obligaba a la denunciada a informar el número de stock de productos disponibles.
10. Que, lo anterior, debe entenderse en directa relación con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley No. 19.496, toda vez que el deber de información al consumidor, acerca de las bases de toda promoción u oferta, su tiempo o plazo de duración, aquel comprende para ser veraz y oportuno, los datos del producto que se ofrece para que en definitiva el consumidor, se encuentre en condiciones de adquirir certeza sobre la seriedad de la oferta realizada, lo que incluye el stock y las unidades disponibles al tiempo de hacer efectiva la compra, ya que el proveedor debe estar en condiciones de concretar la operación comercial de que se trate.
11. Que, por otra parte, tratándose de la problemática relativa a la publicidad, el numeral 4° de artículo 1° del texto legal en comento, define aquella 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, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28.", de manera tal que se caracteriza esencialmente por inducir a error o engaño en el eventual aceptante de un contrato, transgrediendo en este sentido el principio de buena fe contractual que debe primar en toda relación jurídica.
12. Que, sobre el particular, precisa la letra c) del artículo 28, es una condición objetiva de la publicidad, entre otras, "las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban