



HUECHURABA, tres de abril de dos mil dieciocho.

Cumplase.
Notifiquese.

CAUSA ROL N° 106.574/2016-8

HUECHURABA, 03.04.2018.

Con esta fecha, notifique por carta certificada, la sentencia que precede a JUAN CARLOS
LUENGO PEREZ - PEDRO MARGOZZINI MACKENZIE.

Foja:

C.A. de Santiago

Santiago, siete de marzo de dos mil dieciocho.

Proveyendo al escrito folio 77119: téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada de catorce de noviembre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 58 y siguientes, sustituyéndose en el considerando 1° la referencia a "MARIA SOLEDAD PRADUNO CASTAÑEDA", por "PAULINA LORETO MARTINEZ ALARCON".

Y atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en los artículos 14 y 32 de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada..

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-1271- 2017.

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Moya Cuadra e integrada por el Ministro señor Alejandro Rivera Muñoz y el Abogado Integrante señor Jaime Guerrero Pavez.

JAVIER ANIBAL MOYA CUADRA
Ministro
Fecha: 07/03/2018 12:13:06

ALEJANDRO EDUARDO RIVERA
MUNOZ
Ministro
Fecha: 07/03/2018 12:13:06



JAIME BERNARDO GUERRERO
PAVEZ
Abogado
Fecha: 07/03/2018 12:13:07

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 07/03/2018 13:35:51



HUECHURABA, catorce de noviembre de dos mil dieciséis

ROL 106574-2016-8

VISTOS: Denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes; Acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba de fojas 35; Contesta denuncia infraccional de fojas 44 y siguientes; Y los documentos probatorios de la causa.

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes rola denuncia infraccional deducida por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, Director Regional Metropolitano, por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333 piso 2, Santiago, en contra de COMERCIAL MADISON S.A., nombre de fantasía KLIPER, RUT 96.572.420-6, representado por FRANCISCO JAVIER LABBE WILLEMS, ambos domiciliados en Avenida Del Parque 4314, Huechuraba.

Se funda en que el SERNAC, en cumplimiento del mandato legal que le impone el artículo 58 de la LPC, a través de la funcionaria MARIA SOLEDAD PADRUNO CASTAÑEDA, que reviste la calidad de ministro de fe, ingresó al sitio web del proveedor KLIPER www.kliper.cl, con objeto de verificar el cumplimiento de las normas relativas a información, ofertas y promociones ofrecidas en el marco del CYBERDAY, llevado a cabo los días 30, 31 de mayo y 1 de junio de 2016. El Ministro de Fe pudo certificar en distintas actas que respecto de los productos CARTERA MUJER DANIA BP y ZAPATILLA HOMBRE COLE SIGNATURA no se informa Stock disponible. La conclusión de las actas es que la denunciada no informa el stock o unidades disponibles, lo que constituye una clara infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC).

Señala que se han infringido los artículos 3 inciso primero letra b) y 35 de la LPC.

Durante el evento Cyberday la denunciada debió haber dado cumplimiento a las exigencias informacionales contenidas en la ley, relativas a los precios y también el stock disponible y/o número de unidades. Estos aspectos se encuentran regulados por las normas citadas, siendo elementos esenciales para que los consumidores puedan tomar la mejor decisión de consumo. La LPC dispone que el derecho a la información debe ser veraz y oportuna. Por aplicación del artículo 35, tanto el stock como las unidades disponibles deben siempre estar informados de manera clara y previa.

En el presente caso el proveedor faltó a su deber de informar el stock y las unidades disponibles de los bienes que se ofrecían, en consecuencia la oportunidad de la información cobra relevancia cuando se trata de una exigencia que debió haber estado presente en la página web al momento de publicitar cualquier promoción u oferta.

En consecuencia dicha información no puede ni debe faltar en la publicidad, más aun en este evento.

Destaca que en relación al derecho de información del consumidor, éste se trata de la manifestación de una garantía constitucional, el derecho a la libertad.

En conclusión, el estándar que la ley ha dispuesto para todo proveedor es que sea un profesional en su materia, incluida en la entrega de información.

En el caso expuesto la empresa no cumple con las siguientes obligaciones:

- En cuanto a la promoción u oferta exhibida no informa las unidades o stock disponible en dos productos en particular. Infracción a los artículos 3 letra b) 35 de la Ley 19.496.

La facultad del SERNAC para nombrar Ministros de Fe se desprende del artículo 59 bis de la Ley 19.496.

Las normas de la LPC son de responsabilidad objetiva, no requieren de dolo o culpa. Se debe considerar además que según la LPC los hechos establecidos por un Ministro de Fe del SERNAC constituyen presunción legal.

La naturaleza de la responsabilidad de la denunciada es objetiva.

Solicita sancionar a la denunciada con 50 UTM por cada infracción.

Señala que éste Tribunal es competente, toda vez que la infracción fue cometida en su casa matriz, ubicada en esta comuna.

Por tanto solicita condenar a la denunciada al máximo de multas, con costas.

SEGUNDO: Que a fojas 35 rola Acta de comparendo de estilo, que se celebra con asistencia de la parte denunciante de SERNAC y la denunciada COMERCIAL MADISON S.A.

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

La parte denunciante viene en ratificar la denuncia, solicitando se condene a la denunciada al máximo de multas, con costas.

La denunciada viene en contestar por escrito.

PRUEBA DOCUMENTAL

La parte denunciante viene en ratificar y reiterar los antecedentes acompañados a la denuncia, con citación, y rinde prueba documental, con citación.

PRUEBA TESTIMONIAL

No se rinde.

PETICIONES

No se formulan.

TERCERO: Que a fojas 44 y siguientes don DANIEL SIGNORELLI ROJAS, en representación de COMERCIAL MADISON S.A. viene en contestar la denuncia infraccional de autos, solicitando su total rechazo, con costas.

Señala que la denuncia debe ser rechazada puesto que A) los hechos denunciados son inexistentes y B) no existe infracción a norma alguna de la LPC.

A.- Inexistencia de los hechos denunciados: Su parte niega absolutamente los hechos imputados por la contraria, los que deberán ser acreditados.

En los procedimientos en que la prueba es apreciada según las reglas de la sana crítica, no existen las presunciones legales y menos las de derecho. Esto ha sido recogido en sentencias de la Excelentísima Corte Suprema y Corte de Apelaciones de Temuco.

La denuncia de autos no puede prosperar, toda vez que el SERNAC no puede acreditar sus imputaciones por el sólo hecho de presentar un documento, emanado de la propia parte que lo presenta, firmado por una persona que compone el servicio. Debe rechazarse la denuncia por falta de mérito probatorio.

Por lo demás en autos no consta la calidad de Ministro de Fe, toda vez que SERNAC debe acompañar la resolución que designa a dicha persona como Ministro

B.- En autos no existe incumplimiento alguno de la LPC: Su parte cumple con todos los artículos que la contraria alega infringidos, la página web kliper.cl sí informa el stock de sus productos.

Debe concluirse que las infracciones imputadas a su representada son inexistentes e inimputables.

En el caso improbable que se estime que existe mérito para acoger la denuncia, solicita, en virtud de no tener su parte condenas anteriores y tratarse de hechos que supondrían una falta levísima, los cuales no aceptan, aplicar una amonestación, o en subsidio, la multa más baja posible.

CUARTO: Que, tras analizar los antecedentes de la causa de conformidad a las reglas de la sana crítica, y entendiéndose por sana crítica aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconseja la razón y el criterio racional puesto en juicio, en virtud de las probanzas presentadas por ambas partes, este sentenciador estima que no se encuentran acreditadas las infracciones que se imputan a la denunciada a los artículos 3 inciso primero letra b) y 35 de la Ley 19.496.

En las capturas de pantalla acompañadas por la parte denunciante de SERNAC, que rolan a fojas 25 y siguientes de estos autos, se puede apreciar inequívocamente que el stock de los productos sí aparece informado en la página web de la denunciada. De tal manera, se puede observar que el stock del producto "Cartera Mujer New Dania Bp" era de 58 unidades (fojas 26), mientras que del producto "Zapatilla Hombre Cole Signature" el stock era 1 unidad (fojas 28).

QUINTO: Que, por otra parte, este sentenciador hace presente que existe una dualidad de interpretaciones en la materia que se debate, toda vez que en la sentencia dictada por la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago en causa Rol Ingreso Corte 786-2016 se indica:

"3º... En cuanto a la frase restrictiva "o hasta agotar stock de 30.000 unidades de cristales", tampoco se ajusta a la ley, ya que se traduce en el incumplimiento de la exigencia legal de explicitar el tiempo o plazo de la promoción en oferta, no existiendo la certeza necesaria de acuerdo a la información que versa sobre el volumen de unidades de cristales promocionados, los cuales sólo existen en poder del proveedor, lo que impide al consumidor tener un conocimiento cierto acerca de la vigencia de la producción;"

Es por este motivo que lo más adecuado y ajustado a la ley resulta ser que las promociones u ofertas sólo se limiten en el tiempo de duración.

Y visto las facultades que me otorga las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.

RESUELVO:

- No ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, por no encontrarse acreditadas las infracciones que en ella se alegan.
- Cada parte asumirá las costas que le correspondan en la causa.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular **FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI**;
Autoriza don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.

