

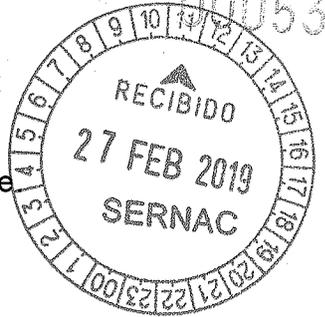


JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE HUECHURABA



Sr.  
Erick Vargas Cerda  
notifico a usted lo siguiente:

000536



HUECHURABA, a veintiocho de agosto del año dos mil diecisiete

ROL N° 4379-2017-8

VISTOS:

A fojas uno y siguientes, **ANDRES HERRERA TRONCOSO**, abogado, Director Regional Metropolitano, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante SERNAC, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra de **MICROPLAY S.A.**, en adelante **MICROPLAY**, Rut N° 76.411.180-K, representada legalmente por **FELIPE SERRANO SOTOMAYOR**, cédula de identidad N° 7.023.854-3, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida del Parque N° 4980, oficina 438, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana, o bien, de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C, en relación al artículo 50 D, ambos de la ley del consumidor. Funda la denuncia en los siguientes antecedentes:

De hecho:

Que en cumplimiento del mandato legal del Servicio, especialmente consagrado en el inciso primero y tercero del artículo 58 de la ley 19.496, y habiendo tomado conocimiento a través de los reclamos ingresados por las distintas plataformas de atención de público, se ha advertido que la denunciada ha incurrido en incumplimiento a las condiciones ofrecidas y/o contratadas, entre **MICROPLAY**, -proveedor en el mercado de computadores, juguetes y suministros- y los consumidores afectados, debido al incumplimiento en los plazos comprometidos para la entrega de productos que ofreció y comercializó la denunciada, a través de su web, durante el desarrollo del denominado evento "Blackfriday", ocurrido el 25 de noviembre de 2016, conducta que se extendió durante todo el mes de diciembre, a propósito de las ventas de navidad. Además de los incumplimientos en los plazos comprometidos para la entrega de los productos, la denunciada también incurrió en infracción al ofrecer y comercializara productos sin contar con stock disponible, y procediendo en consecuencia, a la anulación de la compra y/o transacción, lo que constituye abierta y acreditada infracción a la ley del consumidor.

Que el Servicio, en el marco de sus facultades legales procedió mediante Oficio ORD. N° 3659. Del 20 de febrero de 2017, a requerir información a la denunciada, la cual respondió que: "*respecto a la información solicitada sobre las ventas on line realizadas durante los meses de noviembre 2016 a enero de 2017, efectivamente tuvimos algunos retrasos en los despachos debido a la alta demanda de la fecha, lanzamientos, venta black Friday y pre-navidad*".





Que además agregó "la información publicada, y que damos a conocer a nuestros clientes sobre los plazos de entrega de ventas que se realizan por internet, están disponibles en nuestro sitio web, en el link <http://www.micropley.cl/privaciys/despachos/>. Que allí se mencionan los siguientes plazos: Despacho a domicilio: 3 días hábiles y retiro en sucursal Microplay: 5 días hábiles. Finalmente señalaron en su respuesta: *"para la gran mayoría de compras que se despacharon con retrasos, y a modo de compensación por éstos, en el mismo despacho, se incluía un regalo especializado que consistía en poleras, gorro, llaveros, figuras, colgantes, etc."*

Como se aprecia de la respuesta entregada por **MICROPLAY S.A.**, se advierte que efectivamente incumplió los plazos comprometidos para la entrega de los productos, sea en el domicilio o en las tiendas, hechos reconocidos por la denunciada y que constituyen infracción a los artículos 12 y 23 de la ley del consumidor.

La denunciada también incurrió en infracción al artículo 3 letra b) y 12 de la citada ley, al ofrecer y comercializar productos sin contar con stock disponible, debiendo proceder a anular la compra y/o transacción. En efecto conforme a reclamo N° R2016W1194957, ingresado el 6 de diciembre de 2016, se denuncia que hubo un atraso en la entrega de 25 días hábiles en total. Que en respuesta al reclamo la denunciada señaló: *"Lamentamos las molestias ocasionadas, se realizó devolución de dinero con transferencia a cuenta el 21-12-2016 por \$ 36.970."*

Que los hechos expuestos constituyen una clara infracción a la ley 19.496, por lo que se ponen los antecedentes en conocimiento de SS, para que se aplique a la denunciada el máximo de las multas que establece la ley.

De derecho:

Que las principales normas aplicables son los artículos 3° inciso primero letras a) y b), 12 y 23 de la ley 19.496.

A continuación, el SERNAC se refiere a los siguientes temas: Naturaleza de las normas infringidas; La competencia de Huechuraba para conocer de esta materia; Facultad legal del Servicio para denunciar; y la sanción solicitada.

Que, finalmente, en mérito de lo expuesto, artículos 3° inciso primero, letras a) y b), 12 y 23 de la ley 19.496, y demás disposiciones legales que resulten aplicables, solicita a SS., que se tenga por interpuesta denuncia infraccional en contra de **MICROPLAY S.A.**, representada legalmente por **FELIPE SERRANO SOTOMAYOR**, ya individualizados, acogerla en todas sus partes, y en





JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE EL CHURABA

definitiva condenar a la infractora al máximo de las multas contempladas en dicho cuerpo legal, con expresa y ejemplar condena en costas.

Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley N° 19.496 y de los hechos en que se funda la presente denuncia, el SERNAC solicita que se le tenga como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

A continuación, acompaña en parte de prueba bajo el apercibimiento legal correspondiente, los documentos que rolan de fojas 16 a 25, ambas inclusive.

#### Y CONSIDERANDO:

**PRIMERO:** Que a fojas 28 y 29, consta el acta de celebración del comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, el que se llevó a efecto con la asistencia de la parte denunciante **SERNAC**, representado por medio de su apoderado **ERICK VASQUEZ CERDA**, y la parte denunciada **MICROPLAY S.A.**, representada por su apoderado **RENE CUADRA BASTIDAS**, oportunidad en la cual no se produce avenimiento.

La parte denunciante ratifica la denuncia de fojas 1 y siguientes, solicitando sea acogida en su integridad y se condene a la empresa denunciada al máximo de las multas establecidas por la legislación, por haber infringido lo dispuesto en los artículos 3° inciso primero letras a) y b), 12 y 23 de la ley 19.496, todo con ejemplar condena en costas.

La parte denunciada contesta por escrito, solicitando que se tenga como parte integrante del comparendo, señalando en lo esencial que la gran mayoría de las ventas no tuvo problemas y menos del 1% pudo haberlos tenido, y en estos casos la empresa remitió los regalos pertinentes a fin de paliar en algo dicho inconveniente. Que no existe en autos cargos concretos, sino que la denuncia se basa en la repuesta entregada por esta parte el 4 de abril de 2017 al SERNAC. Que el Servicio denuncia la infracción al artículo 3 letra b) y 12 de la ley del consumidor, sin embargo, las disposiciones legales no tienen relación con los hechos que se imputan, por lo que no procede esta infracción.

Que esta parte rechaza en forma íntegra todo lo sostenido en la denuncia, ya que los hechos mencionados en ella no se condicen con las normas legales citadas, por lo que se sostiene que hubo un error del SERNAC al citarla.

Que además esta parte se pregunta, cuál sería la vulneración a la libre elección del bien.

Que en lo relativo a la información veraz y oportuna, esta parte reitera que toda la información y la veracidad de la misma consta en el sitio web de





**MICROPLAY S.A.**, en donde sus clientes pueden conocer todas las condiciones de la venta on line. Que es evidente que cuando las ventas superan las expectativas pueden surgir problemas de abastecimiento, pero en la página se expresó que las ventas estaban sujetas a la disponibilidad de stock.

Que los atrasos en los despachos se debieron a la imposibilidad física de dar cumplimiento con todas las ventas en las fechas convenidas y ellas fueron en un mínimo de sucesos.

Que en cuanto a la infracción a los términos y condiciones contractuales, es imposible conceptualmente estar en contra, pero cómo se vincula a los hechos relacionados en la denuncia?

Que se rechaza en forma expresa la imputación contenida en el punto 2.4 de la denuncia, infracción al deber de profesionalidad, por tratarse de una empresa modelo, con buena fe y buenas prácticas comerciales.

Que se rechaza la aplicación de una multa de 50 UTM; Que se han desvirtuado todas las imputaciones efectuadas; Que en el evento que se estime que se ha cometido alguna, se tenga presente: a) El artículo 24 contiene algunos principios a considerar en la aplicación de una sanción; b) De 1 a 50 UTM, se aplique la más baja; c) De proporcionalidad entre la acción imputada y sancionada y su significación económica y la sanción propiamente tal; y d) Las consideraciones adicionales, por ej., la colaboración con el SERNAC y las mitigaciones a los afectados.

el rechazo de la denuncia, con expresa condena en costas, escrito que requiere se tenga como parte integrante de la audiencia, el cual, en lo esencial señala lo siguiente:

1.- Que el Acta de inspección adolece de vicios que la hacen inválida.

Por tanto, solicita que se tenga por contestada la denuncia infraccional deducida en contra de su representada, y en atención a lo expuesto, se rechace en forma íntegra la denuncia, por no ser ajustada a derecho y por no corresponder las infracciones imputadas a los hechos que las fundamentan, con expresa condena en costas; En subsidio, y para el evento que se estimare que hubo infracción, se rebajen prudencialmente las sanciones, a la luz de los hechos relacionados.

Que sin perjuicio de lo expuesto en el escrito, señala además:





JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE HUACHURABA

- 1) Se reitera que los hechos que originan estas peticiones de sanciones no están acreditadas en autos y son los mismos hechos para fundar cada una de las cuatro peticiones de sanciones que hace la denunciante.
- 2) Se reitera la tremenda desproporcionalidad entre la multa solicitada y los eventuales hechos que la fundamentarían.

**PRUEBA DOCUMENTAL:**

La parte denunciante reitera los documentos acompañados con la denuncia y que rolan de fojas 16 a 25, ambas inclusive.

La parte denunciada no rinde.

**PRUEBA TESTIMONIAL:**

La parte denunciante no rinde.

Por la parte denunciante rinde testimonio **HORACIO RODRIGUEZ JULIO**, individualizado en autos, a quien la parte denunciada le formula tachas contenidas en el artículo 358 N° 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil. Contestado el traslado, el testigo declara sobre los hechos.

**PETICIONES:** No se formulan.

**SEGUNDO:** Que a fojas 37 y siguiente, **RENE CUADRA BASTIDAS**, en representación de **MICROPLAY S.A.**, acompaña escrito a fin de que se tenga presente al omento de resolver los hechos, y solicita se rechace la denuncia, con costas.

**TERCERO:** Que en cuanto a las tachas formuladas por la denunciante, en la audiencia de contestación y prueba, el tribunal le negará lugar, ya que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 18.287, se faculta a este sentenciador para apreciar la prueba en conformidad a la sana crítica y a las máximas de experiencia, por lo que, en este sentido no corresponde aplicar reglas del procedimiento civil, en especial las contempladas en el Libro II de dicho Código, toda vez que estas están destinadas a ponderar la prueba legal o tasada.

**CUARTO:** Que, analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador estima que se encuentra acreditada la responsabilidad infraccional a la ley del consumidor que se le imputa a **MICROPLAY S.A.**, pero sólo en lo que respecta a la infracción al artículo 12 de la ley 19.496, toda vez que, es la propia parte denunciada quien ha reconocido en documento acompañado a fojas 24, lo siguiente: "...sobre las ventas online realizadas durante los meses de noviembre de 2016 a enero de 2017".





2017, efectivamente tuvimos algunos retrasos en los despachos debido a la alta demanda de la fecha, lanzamientos, evento Black Friday y pre-Navidad." Que claramente al tenor de lo expuesto, la denunciada ha reconocido que no cumplieron con el plazo estipulado para la entrega de productos (A domicilio: 3 días y Retiro en sucursal: 5 días hábiles), y el reclamo de un cliente en el que se fundamenta la denuncia del SERNAC, N° R2016W1194957, ingresado el 6 de diciembre de 2016, consta que la demora en la entrega de los productos (3 figuras Disney) fue de 25 días hábiles, para terminar realizando la devolución del dinero con transferencia a la cuenta el 21 de diciembre de 2016, por la suma de \$ 36.970.-

Que las demás imputaciones alegadas por el SERNAC no han sido acreditadas.

Por tanto, visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287, 19.496.

**RESUELVO:**

**HA LUGAR** a la denuncia infraccional deducida por el **SERNAC** a fojas 1 y siguientes, en cuanto se condena a **MICROPLAY S.A.**, representada legalmente por **FELIPE SERRANO SOTOMAYOR**, al pago de una multa de cinco (5) Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá pagar dentro de quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del artículo 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio.

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 **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.





JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE HUECHURABA

**HUECHURABA, cuatro de Octubre del año dos mil diecinueve.**

Certifique el Secretario Titular del Tribunal lo que corresponda.

Notifíquese.

**ROL N° 4379-2017-8**

**HUECHURABA, 07/10/2019**

Certifico que el sentencia de autos, se encuentra ejecutoriada.

**SECRETARIO TITULAR**

HUECHURABA, siete de Octubre del año dos mil diecinueve.

Con esta fecha, notifiqué por carta certificada en Secretaría la resolución que precede a DIEGO SAAVEDRA ARRIAGADA – RENE CUADRA BASTIDAS

Fecha 03/09/2019

I. MUNICIPALIDAD DE HUECHURABA

ORDENES DE INGRESOS EMITIDAS A : 076411180-k  
MICROPLAY S.A

O.INGRESO	FECHA	TIPO	MONTO	IPC	INTERES O MULTA	MONTO TOTAL	ESTADO	CAJA	F. PAGO	INGRESO	AÑO	GLOSA	ROL
2054	09/07/2013	JUZGADO POLICIA LOCAL	40,085			40,085	Pagada	6	09/07/2013	224	2013	CAUSA ROL Nº23023MUN INFRACCION TITO	
3941	24/07/2019	JUZGADO POLICIA LOCAL	245,165			245,165	Pagada	800	24/07/2019	1161	2019	PAGO DE MULTA EN CAUSA ROL 4379-2017-8	4379.8
616	06/03/2013	DIRECCION DE OBRAS	76,994			76,994	Pagada	2	06/03/2013	398	2013	CANCELACION DE DERECHOS POR SOLICITUD DE PERMISO DE OBRA MENOR EN PROPIEDAD UBICADA EN AVENIDA AMERICO VESPUCCIO Nº 1737 LOCAL 2026-2030, EQUIVALENTE AL 10% DE LOS MUNICIPALES, SEGUN EXPEDIENTE Nº 97/2013	
1456	29/05/2013	DIRECCION DE OBRAS	692,943			692,943	Pagada	2	29/05/2013	12115	2013	CANCELACION DE DERECHOS POR SOLICITUD DE PERMISO DE OBRA MENOR EN PROPIEDAD UBICADA EN AVENIDA AMERICO VESPUCCIO Nº 1737 LOCAL 2026-2030, SEGUN EXPEDIENTE Nº 97/2013	
2228	31/08/2017	DIRECCION DE OBRAS	4,539			4,539	Pagada	800	31/08/2017	91157	2017	CANCELACION DE DERECHOS POR SOLICITUD DE CERTIFICADO DE NUMERO DE PROPIEDAD UBICADA EN AVENIDA DEL PARQUE Nº 4980 OFICINA 438	

ORDENES DE INGRESOS EMITIDAS A : 07641180-K  
MICROPLAY S.A

O.INGRESO	FECHA	TIPO	MONTO	IPC	INTERES O MULTA	MONTO TOTAL	ESTADO	CAJA	F. PAGO	INGRESO	ANO	GLOSA	ROL
1739	05/12/2013	DERECHOS VARIOS PATENTES	735,968	11,947	75,276	735,968	Pagada	5	05/12/2013	11765	2013	PATENTE COMERCIAL L PROVISORI A 1° Y 2° SEMESTRE 2013, CON VIGENCIA AL 31.12.2013, GIRO VENTA DE VIDEOS JUEGOS Y ACCESORI OS COMPUTAC IONALES, EXP N° 419- 13 (FUERA DE ROL PROVISORI A)	
1740	05/12/2013	DERECHOS VARIOS PATENTES	114,144	1,719	10,232	114,144	Pagada	5	05/12/2013	11766	2013	PATENTE COMERCIAL PROVISORIA, 1° Y 2° SEMESTRE 2013, CON VIGENCIA AL 31.12.2013, GIRO VENTA DE VIDEOS JUEGOS Y ACCESORIOS COMPUTACION ALES, EXP N° 420-13 (FUERA DE ROL PROVISORIA)	

ORDENES DE INGRESOS EMITIDAS A : 07/6411180-k  
MICROPLAY S.A

O.INGRESO	FECHA	TIPO	MONTO	IPC	INTERES O MULTA	MONTO TOTAL	ESTADO	CAJA	F. PAGO	INGRESO	AÑO	GLOSA	ROL
1096	22/09/2017	OFICINA REV. CAPITAL PROPIO INIC.	312,378	8,267	59,102	312,378	Pagada	801	22/09/2017	8697	2017	ASEO COMERCIA L DESDE EL 1º SEMESTRE DEL 2015 HASTA EL 2º SEMESTRE DEL 2017. ESTE PAGO NO CONSTITUY E UNA PATENTE COMERCIA L POR ENCONTRA RSE EN TRAMITE. 100% DE LA PATENTE SE PAGA EN EL ROL Nº 203864.	
1149	23/10/2018	OFICINA REV. CAPITAL PROPIO INIC.	90,053	1,067	7,242	90,053	Pagada	801	23/10/2018	11657	2018	ASEO COMERCIAL CORRESPONDIE NTE AL AÑO 2018. CAPITAL PAGADO 100% EN ROL N° 203864. ESTE PAGO NO CONSTITUYE UNA PATENTE COMERCIAL POR ENCONTRARSE EN TRAMITE. EXP.419/13.	