

Providencia, a veintidós de diciembre de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 13 y siguientes, rectificadas a fojas 34, por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2º, Santiago, en contra de **SMARTPRO SERVICIOS PROFESIONALES LIMITADA**, representada legalmente por Francisco Ramírez Lechuga, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Nueva Providencia 1610, Providencia, por infracción a los artículos 3º inciso 1º letra b) y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia exponiendo que en cumplimiento del mandato legal, y en virtud de lo consagrado especialmente en el inciso primero y siguientes del artículo 58 de la Ley 19.496, el SERNAC procedió a través del Ministro de Fe, Daniela Parra Agüero, con fecha 7 de noviembre de 2016, a ingresar a la página [www.smartprostore.com](http://www.smartprostore.com), con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información de precios, ofertas, promociones, descuentos y 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 7, 8 y 9 de noviembre de 2016. Que como es de conocimiento público, CyberMonday es un evento organizado por el Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, que coordina a una gran cantidad de proveedores, entre ellos la denunciada, quienes ofrecen determinados productos y/o servicios, a través de sus sitios web, por un tiempo determinado, con el compromiso de que se ofrecerán ofertas y promociones en términos más convenientes que los precios o condiciones anteriores a la fecha de inicio del evento.

El Ministro de Fe pudo certificar que si bien se indica el stock en unidades disponibles, esto se hace en idioma extranjero (inglés), lo mismo respecto al período de vigencia de la oferta, y se omite informar el horario de despacho de los productos. Concluye que los hechos anteriormente descritos constituyen clara infracciones a la Ley del Consumidor.

Los artículos 3° letra b) y 23 de la Ley 19.496 tienen como fundamento determinar que la adquisición de bienes y/o servicios que se publicitan y ofrecen al público consumidor, se realice en un contexto de información completa e integral, de manera tal que el consumidor tenga plena certeza de todos los aspectos relativos al bien o servicio adquirido, como asimismo de las condiciones de contratación y comercialización. En el caso de compraventas celebradas por medios electrónicos, la obligación de entregar la cosa al consumidor necesariamente está sujeta a un plazo, por lo que el proveedor debe expresar claramente el plazo de entrega, por ser éste un elemento relevante en el contrato, ya que será el momento en que el consumidor podrá comenzar a usar y gozar de la cosa comprada, en un proveedor profesional se exige que se indique no solo un día determinado de entrega, sino que se fije con absoluta certeza un horario de referencia acotado en que se realizará el despacho de la cosa comprada. Ambos aspectos son elementos fundamentales en el comercio electrónico.

En cuanto a la omisión de informar el stock total y el disponible en idioma castellano, el artículo 32 de la Ley 19.496 establece que la información básica comercial debe estar expresada en idioma castellano, exigencia que es aplicable a todos los datos que el proveedor pone a disposición en su página web. Al informarse el stock total y el stock disponible en idioma extranjero, no puede considerarse que existe información comprensible, actualizada y comprobable respecto de cuántas unidades disponible hay en total y, asimismo, cómo este número de unidades se va vendiendo a través del tiempo de duración de la promoción u oferta, por lo que es imposible que el consumidor pueda saber con certeza cuándo puede exigir lo ofrecido.

En lo principal de la presentación de fojas 40 y siguientes, la parte de **SMARTPRO SERVICIOS PROFESIONALES LIMITADA** interpone excepción de prescripción, atendido que SERNAC identifica con fecha 7 de noviembre de 2016 la supuesta infracción a la Ley del Consumidor, y con fecha 25 de julio de 2015 se realiza la notificación válida de la denuncia, por lo que ha transcurrido más de ocho meses, superando el plazo establecido en el artículo 26 de la Ley 19.496.

A fojas 43 y siguientes, la parte de SERNAC evacúa el traslado conferido.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta de las actas que rolan a fojas 42 y 96 a 98.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de **SMARTPRO SERVICIOS PROFESIONALES LIMITADA** contesta la denuncia en el escrito que rola a fojas 51 a 53. Señala que respecto a la omisión de informar el horario de despacho de los productos ofrecidos, no existe tal obligación dentro de la Ley 19.496, ni tampoco dentro de las recomendaciones y observaciones de publicidad y prácticas comerciales hechas por el SERNAC a los participantes de Cybermonday a través de la Cámara de Comercio de Santiago, ni menos en el código de buenas prácticas para el comercio electrónico, normas que la empresa sigue a cabalidad.

En cuanto a indicar el stock en idioma inglés, vale indicar que la palabra stock es ampliamente usada en el retail, por todos y en las guías del SERNAC; en este caso en específico, sólo se refiere a la duración de la oferta, vale decir traducción de días a days y horas a hours, lo que esa parte considera no implica ningún tipo de confusión al consumidor.

La prueba documental y testimonial rendida en la audiencia.

#### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

##### **Sobre la excepción de prescripción:**

- 1.- Que el artículo 26 de la Ley 19.496, establece que las acciones que persigan responsabilidades contravencional prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.
- 2.- Que por su parte, el artículo 54 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, establece, en lo que interesa, que la prescripción de la acción se interrumpe por el hecho de deducirse demanda, denuncia o querrela ante el tribunal competente.
- 3.- Que según consta de los antecedentes, los hechos denunciados ocurrieron el día 7 de noviembre de 2016 y la interposición de la denuncia fue el día 2 de marzo de 2017, en consecuencia, entre ambas fechas transcurrió un término inferior a seis meses, por lo que en definitiva se rechazará la excepción interpuesta.

### **Sobre el fondo:**

4.- Que, como se ha visto, el SERNAC estima que se incurrió en infracción a los artículos 3° letra b) y 23 de la Ley 19.496, ya que en el “CyberMonday” del año pasado la denunciada no informó el stock en oferta, ni disponible, de ciertos productos en idioma castellano, ni tampoco informó el horario de los despachos.

5.- Que la denunciada alega que no existe obligación legal de informar el horario de despacho de los productos, y que respecto a la información del stock se señala los días y horas de vigencia de la oferta, en término que cualquier consumidor puede comprender.

6.- Que respecto al despacho, en la página web de la denunciada, en los términos y condiciones, aparece la opción de compras presenciales y a distancia (por teléfono o web); puede pagarse online y retirar en tienda o bien optar por despacho a domicilio. Respecto a esto último se indica que será de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, excepto festivos. A algunas comunas de la Región Metropolitana el servicio de despacho lo realiza PC Factory, para las otras comunas se hace a través de la empresa Tur Bus, en el caso de lugares donde Tur Bus no tenga despacho, hay un teléfono para consultar al respecto.

7.- Que a fojas 8 a 12 se acompaña el acta del Ministro de Fe, donde se adjuntan pantallazos del sitio web de la denunciada, aparecen algunos términos en idioma inglés, tales como: “reference”; “condition: new producto”; “this limited offer ends in: day, hours, minute, second”; “availability: ítems”; “en stock”; etc.

8.- Que, a juicio de este tribunal, la información entregada por la empresa en su sitio web resulta clara y comprensible, atendido sobre todo el público objetivo de este tipo de ventas, tomando en consideración incluso el nombre del citado evento; además, son sólo algunos términos que se utilizan en idioma extranjero, los que son de uso habitual y se emplean dentro de un contexto, por lo que resulta fácil deducir su significado para cualquier persona que no maneja el inglés. Por otra parte, no es claro que la ley obligue a informar el horario de despacho de un producto.

9.- Que atendido lo antes expuesto, y demás antecedentes que obran en autos, esta sentenciadora estima que no se ha acreditado infracción a la Ley 19.496, por lo que no se acogerá la denuncia de autos.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N°15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14 y 17 de la Ley N°18.287, de Procedimiento ante estos mismos Tribunales; y en la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**SE DECLARA:**

A. Que se rechaza la excepción de prescripción interpuesta. Sin costas.

B. Que no se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 13 y siguientes. Sin costas.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL N°12.813-1-2017**

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



C.A. de Santiago

Santiago, veinticuatro de abril de dos mil diecinueve.

A fojas 80: A todo, téngase presente.

**Vistos:**

Atendido el mérito de los antecedentes agregados a los autos, apreciados de conformidad a las reglas de la sana crítica y que los argumentos vertidos en la apelación no logran desvirtuar lo decidido por el tribunal a quo, **se confirma** la sentencia apelada de veintidós de diciembre de dos mil diecisiete, escrita a fojas 104 y siguientes.

**Regístrese y devuélvase.**

**N°Policía Local-549-2018.**

JENNY MARTA BOOK REYES  
MINISTRO  
Fecha: 24/04/2019 13:24:51

JOSE SANTOS PEREZ ANKER  
Ministro(S)  
Fecha: 24/04/2019 13:31:59

PIA VERENA TAVOLARI GOYCOOLEA  
ABOGADO  
Fecha: 24/04/2019 13:28:32

MARITZA VERONICA DONOSO ORTIZ  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 24/04/2019 13:37:17



Providencia, a Veinte de Mayo de dos mil diecinueve.

Vistos.

Cúmplase.

Rol N° 12.813-1-2017.

*Se notifica por carta certificada a : Victor Villanueva, Constanza Ramírez.*

