

Providencia, a dieciséis de agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 31 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado legalmente por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, ambos domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra **INVERSIONES CIT LIMITADA**, en adelante también **FREEMIUM**, representada legalmente por Aldo Esteban Cano Cortés, ambos domiciliados en Sagrado Corazón 3784, Providencia, según presentación de fojas 54, por infracción a lo establecido en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

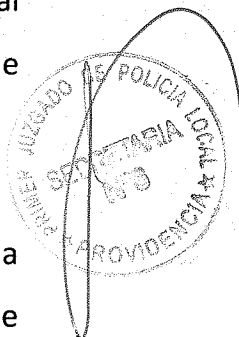
Fundamenta su denuncia en el “Estudio sobre la información que proporcionan los proveedores de Comercio Electrónico en Chile desde la perspectiva de la Protección del Consumidor”. Se entiende por comercio electrónico la contratación de productos y/o servicios entre un oferente y un consumidor, en la que la oferta por parte del oferente y la aceptación por parte del consumidor se realizan enteramente a través de un medio electrónico de comunicación a distancia. Al no existir una relación presencial, sino que a distancia, la información que entregan los proveedores debe cumplir con estándares mínimos, publicitados en la página web del Sernac y que son: la identidad de la empresa, información sobre la transacción, políticas de privacidad y seguridad del sitio. Esta información debe estar disponible y presentada de manera clara, visible, precisa y fácilmente accesible.

En concreto, la empresa denunciada no cumplió aspectos que son fundamentales en materia de identificación de la empresa, esto es, no informó el representante legal, domicilio y teléfono.

Enuncia que Inversiones Cit Limitada infringió el artículo 3º inciso 1º letra b) en relación con el artículo 50 C y 50 D de la Ley 19.496, solicitando se condene al denunciado al máximo de las sanciones establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

1.- Que a fojas 136 se dio inicio a la audiencia de contestación y prueba con la asistencia del abogado Erick Rolando Orellana Jorquera por la parte del Sernac y de Aldo Esteban Cano Cortés, en su calidad de representante legal de Inversiones Cit



Freemium no informa al representante legal. Se encuentra adjuntado a fojas 10 y siguientes.

- Set de 6 impresiones de pantalla de la página web de la denunciada de fecha 17 de abril de 2015, rolantes a fojas 138 y siguientes.

4.- La parte denunciada acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- Talonario N° 159, de Inversiones Cit Ltda., cuya última boleta entregada es la N° 7940, de fecha 10 de octubre de 2014, por un monto de \$4.990, que se encuentra guardada en la caja fuerte del Tribunal.

- Copia simple de carta enviada por la denunciada a Transbank, con fecha 22 de octubre de 2014, en la que se solicitó dar término al contrato, por los servicios de Webpay Plus y terminal POS, que rola a fojas 163.

- Finiquitos de Contratos de los trabajadores Gonzalo Hernán Toro Toledo y Javier Guillermo Icaza Román, autorizados ante notario, en los que se señala que prestaron servicios hasta el 30 de septiembre de 2014, rolantes a fojas 166 y 167.

- Declaración Mensual y Pago Simultáneo de Impuestos Formulario 29 de Inversiones Cit Limitada, del período comprendido entre octubre de 2014 y diciembre de 2015. El último período que registra movimiento es octubre de 2014. Los documentos se encuentran adjuntados a fojas 172 y siguientes.

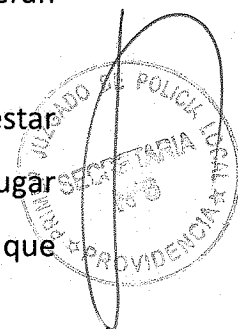
5.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que el Sernac denunció a Inversiones Cit Ltda. por no informar en su página web al representante legal de la empresa, su domicilio y teléfono, basándose en un estudio elaborado por ellos mismos relativo a la información que proporcionan los proveedores de comercio electrónico, elaborado en abril de 2015.

- Que la empresa denunciada manifiesta que ellos exhibían dicha información en su oficina, reconociendo que no la publicaban en su página web. Freemium era una empresa que vendía cupones digitales, únicamente en su sitio web, los que eran pagados a través del servicio Webpay.

- Que en consecuencia, la información relativa al representante legal debe estar publicada en su sitio web, no siendo suficiente que ésta se encuentre en el lugar físico donde funcionan las oficinas. No parece lógico que un consumidor tenga que ir hasta ese lugar para tomar conocimiento del nombre del representante.

- Sin embargo, consta en autos, que Inversiones Cit Ltda. decidió terminar con el negocio en Octubre de 2014, declarando el formulario 29 sin movimiento a partir



Limitada, continuando ésta a fojas 195 y siguientes con la asistencia de ambas partes. La parte denunciante ratificó sus acciones.

2.- La parte de Inversiones Cit contestó por escrito a fojas 187 y siguientes, solicitando el rechazo de la denuncia, con costas, señalando básicamente lo siguiente:

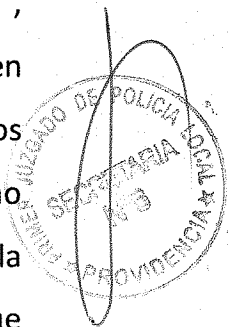
- Que Inversiones Cit o Freemium fue constituida con fecha 16 de marzo de 2012, iniciando actividades en el Servicio de Impuestos Internos con fecha 26 de marzo del mismo año, dedicándose a la venta de cupones digitales, únicamente en su sitio web a través del servicio WebPay. Sin embargo, luego de dos años de funcionamiento, decidieron terminar el negocio el mes de octubre del año 2014, declarando el formulario 29 sin movimiento a contar del mes de diciembre de 2014. A contar de esa fecha no se realizaron más ventas, sólo siguió activo el dominio de la página web.

- Hace presente que el 21 de octubre de 2014 se finalizó el contrato con la empresa encargada del Webpay, por lo que desde ese día era imposible adquirir un cupón de un bien o servicio a través de la página Freemium, siendo esa la única forma utilizada para la venta de los cupones. Por lo tanto, es imposible que exista una vulneración a los derechos de los consumidores, pues no existía oferta alguna que se pudiese adquirir en el mes de abril de 2015, fecha indicada por el Sernac como motivo de la supuesta infracción.

- Respecto a los artículos que habrían sido infringidos, exponen que siempre dieron cumplimiento a la Ley 19.496, toda vez que ellos sí daban a conocer las características del bien ofrecido, y en lo relativo a la información del representante legal, ésta se encontraba disponible en su oficina.

3.- La parte del Sernac acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- "Estudio sobre la Información que Proporcionan los Proveedores de Comercio Electrónico en Chile desde la Perspectiva de la Protección del Consumidor", elaborado por el Departamento de Estudios e Inteligencia del Sernac, realizado en abril de 2015. Este documento hace mención a cierta información que los proveedores deben dar a conocer de manera clara y visible, considerados como buenas prácticas en materia de información, entre la que se encuentra la identificación del representante legal. Dicho informe señala asimismo, que



de diciembre de 2014, razón por la que no parece justo ni razonable condenar a una empresa por un incumplimiento que fue verificado cuando ésta ya no se encontraba realizando su giro.

- Que respecto a los pantallazos que acompaña el Sernac, que rolan a fojas 138 y siguientes, que dan cuenta, a su parecer, que la página se encontraba operativa al momento de realizarse el estudio en que se basa la acción de autos, es necesario hacer presente que de estos no es posible desprender que efectivamente era posible materializar una compra en dicha página, razón por la cual el sentenciador los desestimaré.

6.- Que en consecuencia, el sentenciador, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, concluye que Inversiones Cit Limitada no infringió la Ley 19.496, con ocasión de los hechos denunciados.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA

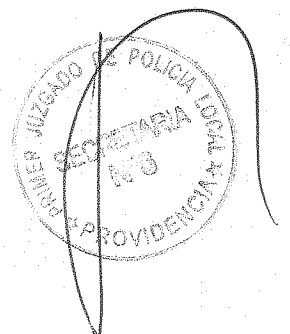
Que no ha lugar a la denuncia deducida en lo principal del escrito de fojas 31 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** contra **INVERSIONES CIT LIMITADA**, antes individualizados, sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

ROL 34.177-4-2015

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**



Santiago, uno de agosto de dos mil dieciocho.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de los párrafos cuarto y quinto del considerando quinto y del considerando sexto, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar, y además presente:

1º) Que el SERNAC ha apelado de la sentencia de primera instancia que rechazó la petición de sancionar con multa a Inversiones Cit Limitada por la infracción al artículo 3º inciso primero letra b) en relación con los artículos 50 C y 50 D de la Ley N° 19.496 consistente en no informar el representante legal, domicilio y teléfono en su página web, al considerar el sentenciador que si bien la información no constaba en la página -siendo insuficiente que sólo estuviera disponible en el lugar físico donde funcionaban las oficinas-; decidió no condenarla en atención a que la empresa ya no realizaba su giro desde octubre de 2014 por lo que estimó que no era justo ni razonable sancionarla.

2º) Que los hechos constitutivos de la infracción, se dieron por acreditados en primera instancia, sin que la denunciada impugnara aquello o se adhiriera a la apelación del SERNAC por lo que tales hechos no pueden modificarse por esta Corte.

3º) Que habiéndose acreditado que Inversiones Cit Limitada no proporcionaba en la página web los datos referentes al representante legal, domicilio y teléfono, tales omisiones impiden a los usuarios una información completa y oportuna en relación a quien ofrece los servicios por la página web, siendo irrelevante que estos ya no se materialicen por su medio, si la página a la fecha del informe del SERNAC continuaba abierta a los usuarios de internet, con aparentes ofrecimientos de servicios tal como lo revelan los pantallazos obtenidos de la web, sin que pudiese advertirse de ella la ausencia de operatividad, configurándose así una infracción al artículo 3 letra b) y a los artículos 50 C y 50 D de la Ley de Protección al Consumidor.

4º) Que en tales circunstancias corresponde sancionar a la denunciada con una multa para cuya cuantía se tendrá en consideración las circunstancias del artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor, especialmente que no se han reportado usuarios afectados con la falta de información, que no consta que haya habido un beneficio económico obtenido por ella y la situación económica del infractor que ha finiquitado a sus trabajadores, por lo que se le impondrá en su mínimo.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287 se **revoca** la sentencia apelada de dieciséis de agosto de dos mil



diecisiete, escrita a fojas 203 que desechó la denuncia del SERNAC, y, en cambio se **condena** a Inversiones Cit Limitada como autora de la infracción al artículo 3 inciso 1° letra b) en relación a los artículos 50 C y 50 D de la Ley N° 19.496 al pago de una multa de una Unidad Tributaria Mensual (Una U.T.M).

Regístrese y en su oportunidad devuélvase.

Redactó la Ministra señora Mireya López Miranda.

Rol N° 1634-2017

ADELITA INES RAVANALES
ARRIAGADA
MINISTRO
Fecha: 01/08/2018 14:14:50

MIREYA EUGENIA LOPEZ MIRANDA
MINISTRO
Fecha: 01/08/2018 14:22:20

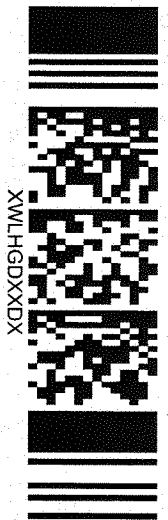
GONZALO ENRIQUE RUZ LARTIGA
ABOGADO
Fecha: 01/08/2018 14:19:13

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 01/08/2018 15:34:00



Pronunciado por la Cuarta Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Adelita Ines Ravanales A., Mireya Eugenia Lopez M. y Abogado Integrante Gonzalo Ruz L. Santiago, uno de agosto de dos mil dieciocho.

En Santiago, a uno de agosto de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de mayo de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

Providencia, a tres de septiembre de dos mil dieciocho.
Cúmplase.
ROL N° 34.177-4-2015

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several sweeping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

812-4-2010
2015 → Providencia
23/16

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Formulario 2

Act 4

FOLIO N° 1078036

ROL: 034177
2015 - 02

Fecha Emisión : 19-12-2018
Usuario :

NOMBRE : INVERSIONES CIT LIMITADA
DOMICILIO : SAGRADO CORAZÓN 3784
COMUNA : PROVIDENCIA
CONCEPTO : PAGO DE MULTA
INFRACCION : INFRAC.A LA LEY 19496
NUMERO DE PARTE :
FECHA INFRACCION : 20-07-2015
PLACA :

ORDEN DE INGRESOS MUNICIPALES		
CUENTA	NOMBRE	MONTO
2140904004	INFRACCIONES A LA LEY D	48.353
TOTAL A PAGAR		48.353



Fecha de pago : 19-12-2018
Cajero : TEFRM

Handwritten signature