

Providencia, a veintinueve de marzo de dos mil dieciocho.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 16, formulada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por Juan Carlos Luengo Pérez, Director Regional Metropolitano, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, contra SOCIEDAD COMERCIAL JJ LIMITADA y/o "JAPI JANE", representada legalmente por Jayne Kristen Morgan, cuya profesión y oficio señala ignorar, domiciliadas en Avenida Luis Thayer Ojeda N°059, oficina 1, comuna de Providencia, por infringir lo dispuesto por los artículos 3° letra b), 23 y 35 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el Sernac en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la aludida ley y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información dirigida al público consumidor, en relación a los precios, ofertas promociones y descuentos que se ofrecieron en el marco del Cyberday que se llevó a efecto los días 29, 30 y 31 de mayo de 2017, a través de su ministro de fe, Rosa de Lourdes Cortez Contreras, levantó un acta en la que consta que ingresó el 29 de mayo de 2017, entre las 13:44 y 14:14 horas en la página web de la denunciada, cuyo link de acceso es www.japijane.cl y en ella constató que el proveedor no informó el stock o unidades disponibles del producto en oferta e individualizado como COLORPOP BIG 02 CD; que según el Sernac, la denunciada indujo a error o engaño a los consumidores, al incumplir la promesa publicitaria u ofrecimiento público que difundió durante el evento Cyberday, ya individualizado, lo que constituiría una clara infracción a la Ley sobre Protección a

los Derechos de los Consumidores. Que es de público conocimiento que Cyberday es un evento organizado por el Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, en adelante CCS, que busca fomentar la compra por internet en Chile, lo que se encuentra en su comunicado de prensa, previo al desarrollo del Cyberday 2017 y fechado 24 de mayo de 2017; que en ella se informó que las empresas participantes llevaban meses preparando el evento para asegurar el atractivo de las promociones en términos de selección de productos... y disponibilidad del stock (...). Que al respecto, el Sernac señala que informar el stock o unidades disponibles en dicho evento masivo, constituye una exigencia, especialmente si es electrónico, ya que permite a los consumidores tomar conocimiento de manera precisa y clara del producto ofrecido, lo que en el contexto Cyber cobra relevancia por la masividad de las transacciones que se ejecutan y en consecuencia, es de suma importancia conocer la disponibilidad del producto o servicio, además permite al consumidor cotizar y comparar los precios de aquéllos, para tomar la mejor decisión. El denunciante agrega que los proveedores de bienes y servicios deben informar veraz y oportunamente, no solo las bases de las promociones u ofertas en los términos del artículo 35 de la Ley 19.496, sino también de manera clara y oportuna, las condiciones de contratación de los productos y servicios asociados a ellos. Que el artículo 3° letra b) de la misma ley tiene justamente como finalidad que el proveedor no abuse de su posición privilegiada, estableciendo como derecho básico e irrenunciable para éste, lo relativo a una información veraz y oportuna; que a mayor abundamiento, del artículo 23 de dicho cuerpo legal, se desprende que la información debe ser correcta, fidedigna clara y visible, de manera que el consumidor pueda elegir de manera libre el bien o servicio, que todo ello exige profesionalidad al proveedor en materia de información. Agrega, que las normas sobre protección a los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, por lo que no requiere dolo

ni culpa en la conducta del infractor, para que ésta se configure, bastando el hecho constitutivo de ella y en el caso de autos, las actas levantadas por el ministro de fe del Sernac, dan cuenta de hechos objetivos, los cuales se contraponen a los distintos imperativos legales y que el inciso 4° del artículo 59 bis de la Ley 19.496, indica que los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituyen presunción legal. En definitiva, solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496, con expresa condenación en costas.

Las objeciones y observaciones planteadas por Sernac en el escrito rolante a fojas 89, a los documentos agregados de fojas 45 a 82, por ser meras copias simples, que no constituyen instrumento público en los términos que confiere la ley, pues en su emisión no ha intervenido funcionario público alguno, ni se han observado las solemnidades legales, según lo establecido en el artículo 1.699 del Código Civil y que por lo tanto, en conformidad al artículo 346 N°s 1 y 2 del Código de Procedimiento Civil, ellos son instrumentos privados que no han sido reconocidos en juicio por las personas a cuyo nombre aparecen otorgados o por la parte contra quien se hace valer, por lo que carecen de valor probatorio, a lo que se debe agregar que en ellos no se aprecia elemento alguno que entregue certeza sobre su autenticidad e integridad. Que Sernac observó en especial, los documentos de fojas 45, 48, 57, 67 a 82, por ser electrónicos, los que para ser incorporados al proceso, debieron haberse acompañado correctamente, bajo el apercibimiento del artículo 348, bis del mismo cuerpo legal, es más debió haberse acompañado en una audiencia de percepción documental, para poder apreciar a través de sus propios sentidos las imágenes o representaciones del documento electrónico; que en consecuencia, no consta que tal documento sea auténtico, toda vez que la mera copia impresa del mismo no acredita fehacientemente, que

el contenido de éste no haya sido alterado o modificado, atendida su naturaleza electrónica.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN CUANTO A LA OBJECION DE DOCUMENTOS:

1.- Que los documentos de fojas 45 a 82 fueron revisados y examinados al tenor de las causales invocadas en su contra por Sernac y al apreciarlos de acuerdo a las reglas de la sana crítica, a juicio del sentenciador, corresponde sólo acoger la objeción planteada contra los documentos de fojas 45, 48, 57, 67 a 82, sin perjuicio de ponderar prudencialmente su valor probatorio, solo como dato ilustrativo, en conjunto con los demás antecedentes.

EN LO INFRACCIONAL:

2.- Que rola a fojas 83, el acta de la audiencia de conciliación contestación y prueba, la que se realizó en presencia de ambas partes y en ella, Sernac ratificó la denuncia de fojas 16.

3.- Que en lo principal del escrito de fojas 35, Sociedad Comercial JJ Limitada contestó la denuncia de fojas 16 y en ella solicitó que fuere rechazada en todas sus partes en base a los siguientes argumentos: que siendo PYME invirtió dinero, tiempo y esfuerzos para incorporarse al evento Cyberday de manera oficial y no sólo se inscribió en el evento de la Cámara de Comercio de Santiago, en adelante CSS, entidad que organiza el evento; que dicho organismo emitió, previo a dicho evento, un instructivo por indicación expresa del Sernac y en él se indica que el stock puede informarse en dos formas: en la ficha de cada producto o bien subiendo en el sitio en forma visible un archivo PDF, que contenga un listado de todos los productos que participan del evento y su respectivo stock inicial, lo que ellos cumplieron cabalmente, debido a que se informó el stock mediante la segunda opción, esto es, un archivo con el listado de todos los productos que participaban en el evento y su respectivo stock inicial, al que se

podía acceder clara y directamente desde la pantalla de inicio de la página web, de manera visible; que en consecuencia, el ministro de fe al ingresar a la ficha del producto en cuestión, "colorPop Big 02 CD" y de acuerdo a la captura de la pantalla que se acompañó en la denuncia, es lógico que no encontrara el stock del producto. Que el stock del producto, ya individualizado, era de 300 (trescientas) unidades, esto es, cinco veces más de lo que normalmente se vende en el mes, lo que se hizo para evitar problemas de falta de stock, que a lo anterior, se debe agregar que de la lectura de la captura de la pantalla del sitio web realizada por el ministro de fe, se puede evidenciar una detallada información sobre el producto, características y modos de uso e incluso consejos para una mejor experiencia con él, además de acompañar varias fotografías. Que ningún consumidor reclamó por alguno de los productos que la empresa ofrecía, todo lo contrario, los comentarios fueron positivos y el stock no se acabó, lo que fue informado a la CCS, a lo que se debe sumar que su empresa jamás ha sido condenada por infracción a la Ley del Consumidor. Que la denuncia indica que no señalan el stock de un producto particular, y no se refiere a los demás productos que se comercializan. Que esta pequeña empresa corresponde al emprendimiento de una mujer, la que ha crecido en el mercado, pero que se vería muy afectada con la aplicación de una multa elevada, que sería a todas luces desproporcionada e injusta. Que conforme a lo expuesto, no han infringido los artículos 3° letra b), 23 y 25 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores e incluso en el evento Cyberday no obtuvieron un beneficio económico, ya que no aumentó el precio ni volumen de venta, a lo que se debe sumar que han prestado toda la colaboración al Sernac antes y durante la investigación. Que en consecuencia, conforme a los antecedentes y atendido a que no se omitió una información oportuna y veraz ni se provocó un perjuicio a los consumidores, solicita se rechace la denuncia

interpuesta y no se le aplique una multa, no obstante lo anterior, en subsidio, solicita que ésta no exceda el mínimo legal, o lo que S.S. estime pertinente.

4.- Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas 1 a 15, los que no fueron objetados por la contraria y Sociedad Comercial JJ Limitada, los de fojas 45 a 82, que fueron todos objetados.

5.- Que a fojas 95, se encuentra agregado como medida para mejor resolver, una impresión certificada por la Secretaria de un pantallazo de la página www.japijane.cl/pages/cyberpronto correspondiente al Cyberday de fecha 29, 30 y 31 de mayo de 2017.

6.- Que el artículo 3º letra b) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, señala que el consumidor tiene el derecho básico, a una información veraz y oportuna sobre los bienes ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos y el artículo 35 de la Ley 19.496 señala “en toda promoción u oferta, se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración”.

7.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes según las reglas de la sana crítica concluye:

a) Que es un hecho no controvertido en autos que Sociedad Comercial JJ Limitada y/o Japi Jane, participó en el evento Cyberday de fecha 29, 30 y 31 de mayo de 2017, en el que ofreció a la venta el producto “colorpop big 02 CD”.

b) Que a fojas 16, Sernac denunció a dicha sociedad, por haber constatado su ministro de fe que en dicho evento, el día 29 de mayo de 2017, no informó el stock o unidades disponibles del producto, ya individualizado.

c) Que en lo principal del escrito de fojas 35, Sociedad Comercial J.J. Limitada negó la infracción que se le imputa, aduciendo que el ministro de fe del

Sernac no acompañó en autos el pantallazo correspondiente a la página de inicio de la empresa, en la que sí habría aparecido el stock inicial en un archivo PDF, que contenía el listado de los productos que participaban en el evento, cumpliéndose de ese modo con el instructivo emitido por la Cámara de Comercio de Santiago.

d) Que para acreditar lo señalado en la letra precedente, la denunciada acompañó a fojas 62 un pantallazo de la página inicial o landing page del Cybermonday.cl, de fecha 6, 7, 8 de noviembre de 2017, al que se puede aún acceder en www.japijane.cl/collection/cyber o bien en www.japijane.cl/cyber, evento que contiene en su pie de página, un link a los archivos PDF que indican el stock inicial de los productos ofrecidos y afirma haber utilizado el mismo sistema para el Cyberday de los días 29, 30 y 31 de mayo de 2017.

e) Que a fojas 48, la denunciada también acompañó un pantallazo en el que se observan productos en particular y en su pie de página un link para acceder al archivo PDF que indicarían el stock inicial del Cyberday de fecha 29, 30 y 31 de mayo de 2017.

f) Que en el documento agregado a fojas 95, como medida para mejor resolver, certificado por la Secretaria del Tribunal, que es un pantallazo de la página web inicial "www.japijane.cl/pages/cyberpronto", correspondiente al Cyberday de fecha 29, 30, 31 de mayo de 2017, no existe un link a archivos PDF, que indiquen el stock inicial de manera similar al documento de fojas 62, que según la denunciada habría sido reutilizado para el Cybermonday del mes de noviembre, por lo que a juicio del Tribunal, los descargos realizados por Sociedad Comercializadora JJ Limitada no son suficientes para desvirtuar la infracción que se le imputa.

8.- Que en consecuencia, el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes según las reglas de la sana crítica, concluye que la Sociedad

Comercial JJ Limitada y/o Japi Jane incurrió en infracción al no proporcionar al consumidor una información veraz y oportuna y las bases de la promoción u oferta de un bien ofrecido en el Cyberday de mayo de 2017, pero no obstante lo anterior, consta en el documento de fojas 62 que dicha empresa corrigió dicha omisión en el evento realizado en noviembre del año 2017, lo que se tomará en consideración para morigerar la multa a imponer.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1, 13 y 50 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y, artículos 3º letra b) y 35 inciso primero de la Ley 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

A.- Que ha lugar a las objeciones formuladas a fojas 89, por la parte de Sernac, sólo en cuanto a los documentos de fojas 45, 48, 57 y 67 a 82.

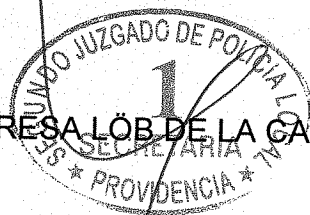
B.- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de fojas 16 y se condena a SOCIEDAD COMERCIAL JJ LIMITADA y/o JAPI JANE, ya individualizada, a pagar una multa de 20 U.T.M (veinte unidades Tributarias mensuales), por infringir el derecho del consumidor a recibir una información veraz y oportuna de las bases de la promoción u oferta de un bien ofrecido, con costas, la que se rebaja a 8 U.T.M (ocho unidades Tributarias mensuales) por corregir con posterioridad la infracción cometida.

Anótese y notifíquese.

Rol 49.228-H

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTINEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA MARIA TERESA LÓB DE LA CARRERA.



49228-H-2017

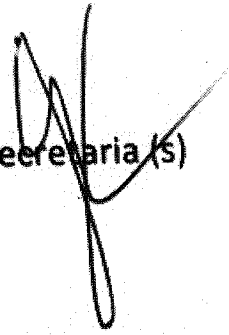
19

CERTIFICO:

Que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada puesto que han transcurridos los plazos que la ley otorga para la interposición de los recursos, sin que estos hayan sido hechos valer por las partes.

Providencia, a 4 de junio de 2018.

Secretaria (s)



119

Providencia, veinticuatro de mayo de dos mil dieciocho.

A sus autos.

Proveyendo derechamente presentación de fojas 116:

Téngase por cumplido el pago. Remítase boletín de pago a Sociedad Comercial

J.J.Ltda.

Rol 49228-H

COMUNIDAD DE PROVIDENCIA

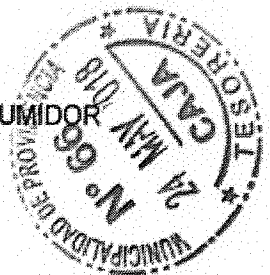
FOLIO N° 0925834 ¹¹⁸

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Formulario 2

ROL: 049228
2017 - 02

Fecha Emisión : 24-05-2018
Usuario :

DE : SOCIEDAD COMERCIAL JJ LTDA
DIO : AV. LUIS THAYER OJEDA 059 1
A : PROVIDENCIA
TO :
ACTH - LGJ
ION : LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
DE PARTE :
NFRACCION : 29-05-2017



ORDEN DE INGRESOS MUNICIPALES		
CUENTA	NOMBRE	MONTO
2140904004	INFRACCIONES A LA LEY D	379.168
TOTAL A PAGAR		379.168

Fecha de pago : 24-05-2018
Cajero : TEAYF

FIRMA Y TIMBRE CAJERO
JUZGADO

cc a (F. Pérez) Luengo
con copia f. 117, 119.

10 JUN 2018

cc a (F. Pérez) V. Ojeda
con copia f. 117, 119, boletín
del Dac. AF. 5020