Fs 95
(Foja: noventa y cinco)

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

San Miguel

PROCESO ROL N°6134-1-2017

San Miguel, catorce de mayo de dos mil dieciocho.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que por escrito que rola a fs. 43 y siguientes, don JULIO ANDRES ZUÑIGA GARCIA, ingeniero de ejecución, Cédula Nacional de Identidad Nº 15.089.211-2, domiciliado en calle Salesianos Nº 1.190 Dpt. 702, comuna de San Miguel, promovió querella y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa TICKET CO.SpA O TICKETEK, representada indistintamente por don Cristián Roberto Ferrari y/o Felipe Guillermo Viñas, de los cuales ignora su profesión u oficio, todos domiciliados en calle Pérez Valenzuela Nº 1635, Oficina 1102, comuna de Providencia, por infracción a lo dispuesto en los artículos 3º letras b) y e),12 y 23, de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Como fundamento de sus acciones, el señor Zuñiga señaló que el día 6 de marzo de 2017 realizó la compra de una entrada para el concierto de la cantante Mon Laferte, a través de la página web de la empresa, pero que una vez realizado el pago se le informó por el mismo portal web., que la compra había sido rechazada "por tiempo agotado", ello a pesar de que el valor de la entrada, que ascendió a la suma de $ 49.000.- le fue cargado en su cuenta corriente.

Agrega que el mismo día, vía telefónica, solicitó la devolución de su dinero, siendo informado por un empleado de la empresa que, conforme al protocolo establecido pata tales casos, debía esperar 72 horas para que se le hiciera la devolución del pago.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA

Fs 96
(Foja noventa y seis)

Añade, que desde esa fecha y en los sucesivos días hasta el 2 de mayo de 2017, intercambió varios correos electrónicos con una empleada de la empresa denunciada, la que comprometía hacer la devolución de su dinero, lo que finalmente no ocurrió.

SEGUNDO: Que la denunciada se hizo parte en el presente juicio, por escrito corriente a fs. 60, designando apoderado.

TERCERO: Que a fs. 87, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de las partes, audiencia en que el apoderado de la querellada y demandada contestó las acciones deducidas en su contra, por escrito, el que se agregó a los autos a fs. 74 y siguientes, señalando, en síntesis, que las mismas deberían ser rechazadas, primero, por la inexistencia de las infracciones que la querellante le atribuye, pues, si bien admite, que con fecha 6 de marzo de 2017, previo pago de la suma de $ 49.000.- el denunciante realizó la compra de una entrada para uno de los conciertos de esa temporada, lo que hizo a través del portal web de su representada, ella no se materializó en definitiva, porque acorde con el sistema computacional implementado por la empresa, el proceso de compra no puede exceder de 20 minutos, por lo que si esto llegar a ocurrir, la compra se registra como rechazada, que fue lo que habría ocurrido en el caso del señor Zúñiga García.

En cuanto a la devolución del dinero reclamado por el señor Zuñiga, señala que como la operación de compra es realizada por Transbank, es ésta la que informa al Banco del cliente de su reversa, para que sea esta institución la que proceda a hacer la devolución de su dinero.

Por último la defensa señala en su escrito, que su representada no ha incurrido en ninguna de las infracciones a la Ley del Consumidor que le imputa el querellante y que, por las mismas razones, no corresponde el pago de compensación alguna;

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA

Fs 97
(Fojas noventa y siete)

CUARTO: Que también en dicha audiencia las partes rindieron la prueba documental que quedó agregada a los autos, desde fs. 1 a fs. 42 y de fs. 79 a fs. 86 y desde fs. 63 a fs. 73, la de la parte querellada y demandada, la que ninguna de ellas objetó;

QUINTO: Que no habiendo diligencias pendientes se han traído los autos para dictar sentencia.

SEXTO: Que en el contexto de los antecedentes allegados a los autos y teniendo en cuenta los hechos que en los mismos se han constatado, más allá de la imprecisiones que en el planteamiento de los hechos haya podido incurrir el querellante, resulta necesario determinar si el proceder de la querellada y demandada, se enmarca dentro de las infracciones que se le imputan a los artículos 3º letras b) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496.

SÉPTIMO: Que para la finalidad arriba consignada, se hace indispensable aquí puntualizar lo siguiente:

A.- Que los contratos celebrados por medios electrónicos producen todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurran el consentimiento y lo demás requisitos necesarios para su validez.

B.- Que, específicamente, en un sitio punto com., la relación entre las partes será la de proveedores y consumidores on line, razón por la cual las normas de la Ley Nº 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores son plenamente aplicables a esta modalidad de celebrar acuerdos, porque se dan sus supuestos: se trata de una relación de consumo en que el consumidor es el destinatario final de los bienes o servicios y el proveedor de tales bienes y servicios lo hace por un precio o tarifa, siendo además, una relación jurídica comercial para una parte y civil para la otra.

C.- Que, en cuanto toca a su naturaleza jurídica, los contratos celebrados vía electrónica, son aquellos denominados de adhesión, esto es, aquellos en que las cláusulas son redactadas por una sola de las partes, limitándose la otra sólo a aceptarlas o rechazarlas en su integridad.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA

Fs 18
(Foja: noventa y ocho)

D.- Que, el artículo 3º de la Ley Nº 19.496 establece, en lo que interesa, que son derechos y deberes básicos de los consumidores, entre otros, el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.

E.- Que, seguidamente, el artículo 4º del mismo cuerpo legal preceptúa que los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores.

OCTAVO: Que, ahora, en autos no se ha contradicho por la denunciada querellada y, por tanto, debe tenerse por establecido que don Julio Zuñiga García adquirió por vía electrónica, una entrada para un concierto ofrecido en su página Web, por un valor de $ 49.000, cuyo pago realizó el demandante con su tarjeta de débito con cargo a su cuenta corriente bancaria, Banco de Chile, con fecha 6 de marzo de 2017, compra que finalmente no se materializó a pesar de haberle sido realizado el cargo correspondiente, pero sin que haya podido obtener la entrada correspondiente.

Del mismo modo, el querellante ha allegado a los autos una profusa correspondencia electrónica habida con la querellada, a partir de la fecha de celebración del contrato cuya eficacia ha sido objeto del reclamo de la denunciante. De la misma, fluye, por una parte, que el señor Zuñiga García hizo patente su reclamo a la querellada el mismo día de la compra y que habiendo transcurrido casi dos meses, éste no pudo conseguir de aquella que le hiciera devolución del dinero de una entrada que finalmente no le fue entregada, dentro del plazo que al efecto previene su propio protocolo de venta y devolución de entradas (fs. 30) y, por otra, que la denunciada dilató la respuesta reclamada dando distintas excusas, como por ejemplo que el pago lo había hecho el señor Zúñiga García a través de Servipag (fs. 3) o que en la página de Transbank no figura realizada la compra (fs. 8) o que confundió el problema con el de otro cliente (fs.16);

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA

Fs. 99
(Fojas noventa y nueve)

NOVENO: Que el señor Zuñiga García, al denunciar en su escrito de fs. 43 y siguientes, ha señalado que la denunciada, al no hacerle entrega del boleto de entrada al concierto, por una causal no publicitada en su portal al momento de su adquisición y retardar después, a su juicio, injustificadamente la devolución de lo pagado, constituía una infracción a lo previsto en los artículos 3º, 12 y 23 de la ley Nº 19.496, Cuerpo Legal este último que, cabe aquí recordar, establece normas para la Protección del Consumidor y en cuyo artículo 24 dispone que, dicha infracción, entre otras, se sanciona con una multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales.;

DÉCIMO: Que entonces, en razón de lo anotado en la fundamentación que antecede y habida consideración de los hechos que motivaron la imputación de haber caído en la infracción prevista en el artículo 12 de la Ley 19.496, debe también concluirse, que dicha contravención se cometió por parte de la denunciada, pues injustificadamente procedió, unilateralmente, a dejar sin efecto un contrato válidamente celebrado dando como explicación el hecho de haber incurrido el querellante en una demora en el proceso de adquisición de un ticket de entrada, por sobre los 20 minutos contemplados en su protocolo de ventas.

Esta explicación, cree el Tribunal, no es aceptable ni exime a la querellada de su responsabilidad, pues, su obligación es adoptar todas las medidas administrativas y técnicas para asegurar que la recolección, almacenamiento y comunicación de la información de los productos que ofrece a la venta por la vía electrónica se haga de un modo seguro.

La querellada no puede excusarse aduciendo que la transacción comercial celebrada con la denunciante estaba sujeta a un proceso de verificación, pues amén de que tal hecho no ha resultado acreditado en autos, el consentimiento, siguiendo la teoría de la aceptación, se formó válidamente, con la aceptación pura y simple de la oferta. En este tipo de convenciones en que las condiciones generales de contratación son

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA

Fs. 100
(Foja: cien)

predeterminadas por la empresa oferente y que por lo tanto obligan al consumidor a declaraciones de voluntad impulsivas, en la práctica, el contrato se perfecciona con el sólo "**click**" del consumidor. No debe olvidarse que el cargo por el valor de dicho ticket le fue realizado al querellante y que ella misma se comprometió a gestionar su devolución lo que finalmente no hizo, transcurridos casi dos meses después.

La querellada no puede desconocer, que de ella se espera que actúe con la máxima diligencia en su transacciones comerciales con los consumidores, más aún, si es ella misma la que invita a celebrarlas utilizando una gran despliegue publicitario para dichos efectos y por ende no puede pretender que se acepte como excusa válida, como ya se dijo, que la compra fue rechazada "por haber excedido el tiempo límite"(fs.76).

ÚNDECIMO: Que así entonces, este Sentenciador ha concluido que al no hacer entrega a la querellante del producto adquirido, contraprestación a la que estaba obligada en razón de haber percibido el precio que ella misma determinó, infringió lo previsto en el artículo 12 de la Ley Nº 19.496, que dispone que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

En el marco de una legislación que promueve la protección al consumidor dicha norma tiene ciertamente plena aplicación en los hechos investigados en autos, pues por ella se tiende a proteger a quienes creyendo en el correcto proceder de proveedor, son convencidos por las ofertas de éste para adquirir el producto ofrecido.

A este sentenciador le parece que en los hechos que nos ocupan, la denunciante, de buena fe, compró el ticket de entrada ofrecido por la denunciada, porque creyó en las condiciones que ésta la ofrecía y cuya entrega no ocurrió en definitiva por razones que no sirven de excusa.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL
QUE TUVE A LA VISTA

Fs 101
(Foja ciento uno)

Procede aquí también invocar los dispuesto en el artículo 3 de la Ley Nº 19.496, que estableciendo los derechos y deberes básicos de los consumidores, dispone en su letra b) que éstos tienen derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones de contratación.

Hubo entonces de parte de Ticket Co. SpA o TICKETEK, en opinión de este Sentenciador, un atropello a esos derechos de la denunciante como consumidora, pues, en la práctica la información que le entregó no fue veraz y oportuna, ya que no fue advertida – en autos no consta lo contrario – de la facultad que para si se arrogaba la proveedora, de dejar sin efecto el contrato por la demora en que habría incurrido aquél en el proceso de compra.

Este atropello a los derechos de la consumidora, se tradujo, a su turno, en la aludida contravención a lo previsto en el artículo 23 del Cuerpo Legal tantas veces citado;

DUODECIMO: Que en lo que respecta a la acción civil intentada también a fs. 43 por don Julio Zuñiga García, el Tribunal, en consecuencia con lo ya resuelto en lo infraccional, la acogerá y condenará a la demandada al pago de los perjuicios correspondientes que, en el caso de autos están determinados por la suma de $ 49.000.- (cuarenta y nueve mil pesos) esto es, la devolución del precio pagado por el valor del ticket de entrada y $ 300.000.- por concepto de daño moral, pues, la dilación en que incurrió la demandada en dar respuesta al requerimiento del demandante – que en definitiva no hizo - y las inexplicables excusas ofrecidas por dicho retardo, evidentemente causaron en el demandante una aflicción y molestia, que ameritan ser mitigadas y que, por no permitirlo de otro modo, debe ser compensada en dicha suma de dinero y.,

$349.000

TENIENDO PRESENTE.,

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 12, 13, 23, 24, 28 inciso primero letra c) y 50 letra A de la Ley Nº 19.496 y 14 y 17 de la Ley 18.287,

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE TUVE A LA VISTA

Fs 102
(Fojas: ciento dos)

RESUELVO:

1.- Acógese la querella de fs. 43 y siguientes, en cuanto se condena a la sociedad Ticket Co. SpA o TICKETEK, representada por Felipe Guillermo Viñas, al pago de una multa de 10 U.T.M. (diez unidades tributarias mensuales), por haber cometido las contravenciones aludidas en la fundamentación 9º de este fallo.

2.- Que se hace lugar a la demanda de indemnización de perjuicios promovida a fs. 43 y siguientes, por don Julio Andrés Zuñiga García, en cuanto se condena a TICKET CO.SpA, a pagarle a título de indemnización de perjuicios la suma de $ 349.000.- (cuatrocientos cuarenta y nueve mil pesos), suma que se pagará reajustada de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el día 6 de marzo de 2017 y la fecha de su pago efectivo.

3.- Que la demandada deberá pagar las costas de la causa.

4.- La multa deberá ser pagada dentro de quinto día, bajo apercibimiento de reclusión nocturna de su representante legal, conforme lo previsto en el artículo 23 de la Ley Nº 18.287.

Notifíquese por cédula y remítase carta avisando del fallo.

Comuníquese y remítase copia de esta sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez que se encuentre ejecutoriada.

Rol Nº 6.134-1-2017

DICTADA POR DON JAVIER LEMA COLLECCHIO, JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DOÑA CARMEN GLORIA GONZÁLEZ PAVEZ, SECRETARIA TITULAR.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE TUVE A LA VISTA

Certifico que alegaron, confirmando con declaración, la abogada doña Paola Estrada Ríos, y confirmando el abogado don Hugo Pavez Parisi. Santiago 14 de septiembre de 2018. Cristian Fredes Hernández, relator.

En Santiago, a catorce de septiembre de dos mil dieciocho.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con la siguiente modificación:

a) En el fundamento Octavo, 5ª línea, se sustituye la expresión "de Chile" por "BCI";

Y se tiene, además, presente:

1º) Que, según advierte esta Corte, la demandante solicitó que la suma a que fuere obligada a pagar la parte demandada lo fuera con intereses, o como determine el tribunal por este concepto, lo que no fue resuelto por el fallo en alzada, resultando obligatorio el pronunciamiento conforme a lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley N° 18.287.

2º) Que, de otra parte, del mérito de la testifical rendida se presume que, evidentemente, el demandante sufrió una aflicción que requiere ser reparada, apareciendo que la suma dispuesta por el tribunal a quo es acorde con los antecedentes aportados.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1712 del Código Civil; 32 y 35 de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de diecisiete de enero del año en curso, escrita a fojas 95 y siguientes, **con declaración** que se condena al demandado a pagar la indemnización señalada en el fallo en alzada, además, con intereses corrientes desde que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada.

Se precisa que la suma a pagar a título de indemnización de perjuicios corresponde a trescientos cuarenta y nueve mil pesos ($349.000) y no "cuatrocientos cuarenta y nueve mil pesos", como se disponía en dicho fallo.

Regístrese y devuélvase.

N° 296-2018-Policía Local

MXXPGQXXDS

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE TUVE A LA VISTA