CUARTO JUZGADO POLICILA LOCAL
SANTIAGO

SANTIAGO, trece de septiembre de dos mil diecinueve. ROL N°2550-4/19

VISTOS:

Querella infraccional deducida en lo principal de fs. 9 por don **Arturo Marcelo Valenzuela Serey**, domiciliado en calle Miraflores N° 383, piso 3, comuna de Santiago, en contra de **Microplay S.A.**, representada por don **Felipe Serrano Sotomayor**, ambos domiciliados en Av. Del Parque N° 4980, oficina 438, ciudad empresarial, Huechuraba, la que fundó en suma en que el día 17 de diciembre de 2018 compró a través de la página web de la empresa 3 audífonos In Ear Bluetooth Blanco marca JBL, por la cantidad de $5.990.- cada uno, lo que arrojó un total a pagar de $17.970.-, productos que debía retirar en un plazo de 5 días en la tienda ubicada en Mall Vivo Imperio de calle Huérfanos 830, local 2024, comuna de Santiago; no obstante, luego de varios llamados al número de contacto que aparecía en la página web, le indicaron que hubo un problema interno en la empresa y que el código corresponde a otro producto, aún cuando en la página web aparece claramente la descripción del producto y su fotografía, a lo que añadieron que no hay stock del producto que él compró y por ello, sólo harán devolución del dinero pagado, cuestión que no fue aceptada por el querellante, quien solicitó la venta de un producto de similares características y calidad, lo que le fue negado, situación que importa infracción a lo dispuesto en los arts. 12 y 23 de la ley 19.496 y concluye solicitando se acoja la acción interpuesta y se condene al proveedor al máximo de las multas establecidas en el art. 24 de la señalada ley.

Escrito de fs. 27 en cuya parte principal doña **Daniela Agurto Geoffroy**, Directora Regional Metropolitana del **Servicio Nacional del Consumidor**, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, se hace parte en la querella infraccional.

Acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba de fs. 35, celebrado con la asistencia de la parte querellante y demandante de don Arturo Marcelo Valenzuela Serey, por sí; de la parte querellante de Sernac, representada por su abogada, doña Camila Unda Aliste y de la parte querellada y demandada de Microplay S.A., representada por su abogado, don René Cuadra Bastidas.

Las partes fueron llamadas a conciliación, la que se produjo sólo entre el querellante y demandante, don Arturo Marcelo Valenzuela Serey y la querellada y demandada Microplay S.A., en los términos que constan en el acta respectiva, la que fue aprobada por el tribunal.

La parte querellada y demandada contestó la querella infraccional deducida, y señaló, en suma, que los hechos relatados en el libelo se desarrollaron de esa forma, pero ello se debió a un problema en el sistema computacional que indujo a los errores señalados, pues se asignó un mismo código a dos productos, situación que es aislada y no deseada en la operativa habitual de la empresa, por lo que solicita se rechace la querella.

La parte querellante de Sernac rinde prueba documental, adjuntando los siguientes antecedentes con citación, los que no fueron objetados ni observados por la querellada:

1.- A fs. 1, impresión de pantalla con el comprobante de compra de 3 audífonos In Ear Bluetooth Blanco marca JBL, por la cantidad de $5.990.- cada uno, lo que arrojó un total a pagar de $17.970.-

2.- A fs. 2, impresión de pantalla de la página web www.microplay.cl donde consta la fotografía y descripción del producto audífono In Ear Bluetooth Blanco marca JBL.

3.- A fs. 3, impresión de pantalla de la página web www.microplay.cl donde consta la orden de compra N° 333881 pagada, por 3 audífonos In Ear Bluetooth Blanco marca JBL.

4.- A fs. 4, impresión de pantalla de la página web www.scotiabank.cl donde consta la compra efectuada el día 17/12/2018 como movimiento no facturado.

Scanned by CamScanner

5.- A fs. 5, impresión de carta remitida por Sernac a Microplay con fecha 28 de diciembre de 2018, mediante la cual se confiere traslado de la denuncia efectuada por don Arturo Valenzuela Serey.

6.- A fs. 6, impresión de denuncia N° de caso R2018W2673005 efectuada vía web por don Arturo Valenzuela Serey, con fecha 27 de diciembre de 2018.

7.- A fs. 7, fotocopia de carta de fecha 16 de enero de 2019 remitida por Microplay a Sernac en respuesta al reclamo interpuesto, ofreciendo devolución del dinero de la compra.

8.- A fs. 8, impresión de respuesta remitida por Microplay a don Arturo Valenzuela Serey con fecha 10 de enero de 2019.

9.- A fs. 16 a 26, antecedentes del mandato judicial otorgado a doña Daniela Agurto Geoffroy.

La parte denunciada rinde prueba documental, y acompañó a fs. 34 fotocopia de carta de fecha 25 de enero de 2019, remitida por Transbank a Microplay S.A., informando de la anulación y reversa de la compra efectuada el día 17 de diciembre de 2018 por un monto total de $17.970.-, que fue observado por la querellante Sernac en su escrito de fs. 1, donde señaló que el mismo resultaba sobre abundante, pues se trata de un hecho en que las partes están contestes.

Resolución de fs. 41 que dispuso el expediente para fallo.

CONSIDERANDO:

1°) La acción infraccional de autos consiste en una querella interpuesta por don Arturo Valenzuela Serey, en los cuales se hizo parte el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de Microplay S.A., fundado en que, no obstante haber comprado por internet 3 unidades del producto audífono In Ear Bluetooth marca JPL, por la cantidad total de $17.970.-, éste no le fue entregado, aludiendo la querellada a que por un problema informático interno que asignó a dicho producto un código equivocado, por lo que no se podía dar curso a la venta y sólo accedieron a hacerle devolución del dinero, lo que no fue aceptado por el consumidor, quien pidió la venta de un producto equivalente en características y calidad, lo que también le fue negado, cuestión que importaría, según la querella, una infracción a lo dispuesto en los arts. 12 y 23 de la ley 19.496.

2°) La querellada reconoció la efectividad de los hechos objeto de la querella, los que manifestó se produjeron por un error informático que es aislado y no deseado por ellos, quienes tienen un alto volumen de transacciones tanto presenciales como a través de internet; junto con ello arribó a una conciliación en lo civil con el consumidor demandante, cuestión que, conforme al art. 11 de la Ley N° 18.287 no pone término a la acción infraccional.

3°) Son hechos no controvertidos en autos, esto es, admitidos por las partes, los siguientes: 1).- Don Arturo Valenzuela Serey compró el día 17/12/2018, a través de la página web www.microplay.cl, 3 audífonos In Ear Bluetooth marca JBL, al precio de $5.990.- cada uno, totalizando la cantidad de $17.970.-, que fueron pagados con su tarjeta de crédito de Banco Scotiabank; 2).- El proveedor no hizo entrega del bien objeto de la compra, y 3) El proveedor dio como explicación de ello un error informático interno, referido a la asignación de un código errado, y ofreció la devolución del precio pagado.

4°) Siendo un hecho claro en autos que el contrato que unía a las partes se trata de una compraventa, cuyas condiciones constan en los documentos acompañados a fs. 1 a 4 de autos, que contienen el comprobante de la compra efectuada, el aviso de la transacción y la descripción del bien objeto de la compraventa junto con el precio pactado, corresponde establecer si éste fue

Scanned by CamScanner

cumplido de conformidad a las obligaciones que al efecto establecen los arts. 1793, 1826, 1828 en relación con el 1545, 1546 y 1547, todos del Código Civil, y si no fue así, si el incumplimiento es o no imputable al proveedor.

5°) Siendo un hecho admitido por las partes, admitido por la querellada en carta remitida al Servicio denunciante en respuesta del reclamo efectuado ante esta última por el consumidor querellante, cuya copia rola a fs. 7, que ella no hizo entrega del bien objeto de la compraventa celebrada a través de la página web de aquélla y procedió, en forma unilateral, a ofrecer la anulación de la compra y restitución del pago a su tarjeta de crédito, restitución que fue llevada a cabo el día 25 de enero de 2019 según da cuenta el documento acompañado por la querellada que rola a fs. 34, queda establecido que la querellada, como parte vendedora, incumplió lo dispuesto en los arts. 1826 y 1828 del Código Civil que señalan "*El vendedor es obligado a entregar la cosa vendida inmediatamente después del contrato o a la época prefijada en él.*

Si el vendedor por hecho o culpa suya ha retardado la entrega, podrá el comprador a su arbitrio perseverar en el contrato o desistir de él, y en ambos casos con derecho para ser indemnizado de los perjuicios según las reglas generales.

Todo lo cual se entiende si el comprador ha pagado o está pronto a pagar el precio íntegro o ha estipulado pagar a plazo.

Pero si después del contrato hubiere menguado considerablemente la fortuna del comprador, de modo que el vendedor se halle en peligro inminente de perder el precio, no se podrá exigir la entrega aunque se haya estipulado plazo para el pago del precio, sino pagando, o asegurando el pago" y "*El vendedor es obligado a entregar lo que reza el contrato*", obligación que tiene su eco en el art. 12 de la ley 19496 en cuanto 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*".

De lo anteriormente expuesto, resulta evidente que el querellado efectivamente incumplió su obligación de hacer entrega de la cosa objeto del contrato de compraventa celebrado, conducta que se agrava al desconocer el derecho que asiste al consumidor comprador de perseverar en el cumplimiento del contrato, conforme lo señala el art. 1826 del Código Civil, e imponerle la resolución del mismo.

6°) Habiéndose establecido la existencia de un incumplimiento por parte del proveedor, corresponde analizar si ello se debe a un hecho imputable éste último como obligado o no. Al respecto el querellado manifestó en su contestación, al igual que en la carta que rola a fs. 7 y el correo electrónico de respuesta remitido al consumidor con fecha 10 de enero de 2019, cuyo texto rola a fs. 8, que el motivo de la anulación de la compra y devolución del dinero se debió a que por un error de sistema interno se asignó un código erróneo al producto, lo que hizo imposible dar curso a la transacción, y que el producto de la imagen publicada estaba agotado, circunstancias de las cuales no existe prueba alguna en autos, y más aún, en el caso que se estimare que ello fue efectivo, no corresponde que el proveedor traslade al consumidor las consecuencias de las deficiencias que puedan existir en sus procesos internos, menos cuando consta de los documentos acompañados a fs. 1 y 2 del expediente, correspondientes a impresión de pantalla del comprobante de la compra y la descripción del producto que aparece en la página web del proveedor, que no existe duda respecto a la identidad y características del producto comprado por el consumidor, por lo que la asignación de un código erróneo en forma interna por parte de la empresa en nada afecta la identificación de la cosa comprada, siendo tarea del proveedor el resolver esta dificultad sin afectar el derecho del consumidor comprador de recibir exactamente aquello que compró y no la devolución del dinero, no correspondiéndole por sí anular el contrato y devolver el precio pagado, lo cual importa una incumplimiento de lo pactado y una mala calidad

Scanned by CamScanner

de los servicios prestados en perjuicio del actor, y, por ello, una infracción a lo dispuesto en los arts. 12 y 23 de la ley 19.496, por lo que será sancionado el querellado de la forma que se señala más adelante.

7°) Por lo antes razonado, el tribunal tiene como plenamente acreditada la existencia de las infracciones a los arts. 12 y 23 de la ley 19.496 imputadas al querellado en la causa por el querellante y por Sernac, razón por la cual se procede a sancionarlo con una multa de conformidad a lo dispuesto en el art. 24 de la ley 19.496, en cuya regulación esta sentenciadora considera las circunstancias de que no consta en autos que aquél haya sido condenado antes por infracciones a la aludida ley, y que hizo reparación de cierto daño al consumidor a través de conciliación arribada en el comparendo de la causa, multa que determina en tres Unidades Tributarias Mensuales; por las mismas circunstancias atenuantes señaladas, el querellado no será condenado en costas.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 3 inciso 1° letras b) y d), 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1698 y siguientes del Código Civil, 17 de la Ley 18.287, demás pertinentes de la Ley 15.231, y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre Forma de las Sentencias **SE RESUELVE:**

I.- Se ACOGE la querella infraccional deducida en lo principal de fs. 9 por don Arturo Marcelo Valenzuela Serey, a la que se hizo parte doña Daniela Agurto Geoffroy en representación del Servicio Nacional del Consumidor a fs. 27, y **se condena a MICROPLAY S.A.,** representada por don Felipe Serrano Sotomayor, ambos ya individualizados, al pago de una multa equivalente al día de su pago a **3 (tres) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, como infractor de los 12 y 23 de la Ley Nº 19.496.

II.- Cada parte pagará sus costas.

Si la condenada no pagare la multa establecida dentro del plazo legal, se ordena dar cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despachar orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, jueza titular.

Autoriza doña Fabiola Maldonado Hernández, secretaria titular.

Scanned by CamScanner

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO

47

INGRESO Nº 1901276843

MICROPLAY S.A. . . NOMBRE	76411180-K R.U.T.
AV. EL PARQUE 4980 OF.438 0 HUECHURABA DIRECCIÓN	
MULTAS LEY CONSUMIDOR 4 JUZ TRIBUTO O MULTA POR INFRACCIÓN	PERÍODO
4M002550/19	10-12-2019 FECHA EMISIÓN

Infraccion : LEY CONSUMIDOR 19496.

CONCEPTO Causa:2019-M-2550-1 Fecha Infrac. : 17/12/2018

Nro. Parte : .

Actuario: ANDREA JARA CABRERA

º2677397	PLAZO PARA PAGAR	17-12-2019

CUENTAS	VALORES
1150802001001004	148.869
Ajuste Sencillo	1
SUBTOTAL	148.869
IPC	0
INTERESES	0
TOTAL	148.870

Pagad

10-12-2019 12

MKN76KK9

19012768

EFE 148.

ARTO JUZGADO DE	JONAVARRETE	avaras
UNIDAD	LIQUIDADOR	EMISOR

Scanned by CamScanner

Santiago, 13 DIC 2019

Stgo. 27 de diciembre de 2019

Certifico que las partes no han deducido recurso alguno en contra de la sentencia definitiva de autos dentro de los plazos legales, los que se encuentran fenecidos.

Scanned by CamScanner