Sesenta y cinco 65

Las Condes
MEJOR PARA TODOS

Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes
C.M.

ROL Nº 14.125-13-2020

Las Condes, veinticuatro de Diciembre de dos mil veinte.

VISTOS:

Estos antecedentes, querella infraccional de fs. 12 y siguientes, de fecha 05 de Agosto de 2020, interpuesta por **GERMÁN PFEFFER URQUIAGA**, abogado, con domicilio en Avda. Los Militares N°5953, piso 17, de la comuna de Las Condes, en contra de la Tienda **PARÍS**, razón social **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada legalmente por **MATÍAS VIDELA**, ambos con domicilio para estos efectos en Avda. Presidente Kennedy N°9001, piso 4, de la comuna de Las Condes, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, por supuesta infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante, **la LPC**, en circunstancias que:

A fs. 12 y siguientes y fs.29 **PFEFFER URQUIAGA** relata los hechos fundantes de su acción y al respecto expresa que, encontrándose el Notebook marca HP que señala, promocionado los días 5 y 6 de Mayo de 2020 en la página web de la tienda París a un precio de $479.990.-, el día 7 del mismo mes, al recibir un correo electrónico desde mailto:productosmail.pasris.cl, mediante el cual se publicitaba que dicho artículo electrónico había bajado de precio a $211.990.-, intentó en reiteradas ocasiones, comprar dos unidades a este último precio, siéndole ello imposible, por cuanto, al dirigirse al carro de compras, la operación alcanzaba un total a pagar de $959.980.-, más costos de envío, es decir, no se aplicaba el mencionado descuento. Agrega que dado lo anterior, envió inmediatamente a la tienda París un correo electrónico, en el que dando cuenta de lo ocurrido, solicitaba una solución para proceder al pago con el precio rebajado y ante la falta de respuesta, presentó al día siguiente un reclamo ante el SERNAC, solicitando que se le respetara el precio publicitado y ofertado, sin obtener resultado satisfactorio, toda vez que el proveedor el día 20 de mayo, aparentemente en una respuesta tipo, manifiesta sucintamente, que lo reclamado no procede, por no registrarse actividad que respalde un intento efectivo de compra. Finalmente, aunque dentro de los fundamentos de derecho de la acción, sostiene que la querellada por medio de la publicidad realizada en su sitio web, promocionada también por anuncios mediante correos electrónicos, motivaba al público a adquirir el Notebook que señala, destacando como su principal atributo, la citada rebaja

de su precio, durante dicho día, sin embargo, la publicidad o comunicación carecía de toda seguridad, por cuanto a sabiendas o debiendo saberlo, inducía abiertamente a un error o engaño respecto del precio del bien, generando una confusión que sólo podía detectarse al momento de ejecutar la operación de pago en el carro de compras de la tienda virtual.

A fs. 12 y siguientes, en el primer otrosí, basado en estos hechos, el querellante **PFEFFER URQUIAGA,** dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra **del proveedor individualizado,** solicitando que sea condenado a pagarle la suma de **$2.500.000.-** o lo que se estime pertinente, por concepto de daño moral, más intereses y reajustes que indica, y **en subsidio**, al tenor de lo dispuesto en el art. 35 de la LPC, que ordene a la querellada a forzosamente respetar el precio de los notebook ofertados y publicitados, pudiendo disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido, acción cuya notificación consta a fs. 27.-

A fs. 58 y siguiente, con fecha 26 de Noviembre de 2020, previo acuerdo de las partes, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, mediante la plataforma virtual Zoom, con la asistencia de los apoderados de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo y en la que la querellante y demandante procedió a ratificar sus acciones, en tanto, que la parte querellada y demandada contestó por escrito, mediante presentación que rola a fs.40 y siguientes, solicitando el rechazo de las acciones y al respecto señala, en síntesis, que no acogió el reclamo del actor, por cuanto no se registró actividad que respalde un intento de compra o inicio de sesión en la página web, la que el actor ampara en unas capturas de pantalla, que no pueden conectarse con alguna actividad efectivamente realizada y que si bien hubo un error de su parte al publicar como precio de venta, uno muy inferior al real, éste, resulta a todas luces irrisorio, alejado de cualquier eventual oferta o promoción que se pudo haber realizado de dicho producto, toda vez que nadie podría pensar razonablemente, que un artículo cuyo valor comercial es sobre cuatrocientos mil pesos, sea ofrecido aproximadamente en doscientos mil pesos y que tan pronto tomó conocimiento de ello, le explicó la situación al querellante, ofreciéndole una atención comercial, la que este último desechó de plano. Añade que de acuerdo al artículo 3 letra b) de la LPC, conocido comúnmente como el derecho a una información veraz y oportuna, no basta con la aparición de una publicación, sino que esta requiere un proceso para perfeccionarse la compra o consentimiento del acto de la compraventa, además de que siendo el precio en que se pretendía adquirir los computadores, absurdo e irrisorio, niega cualquier infracción a las normas de la LPC, a otra

norma legal o reglamentaria, por cuanto, el precio, como requisito de la esencia del contrato de compraventa, debe ser real y no simulado o irrisorio, como ocurre en la especie, por lo que faltando entonces dicho elemento esencial, el contrato sería nulo de pleno derecho (inexistente) o nulo de nulidad relativa, según la posición doctrinaria que se siga, sin que además la LPC ampare el abusar o aprovecharse patrimonialmente de un error que resulta claro y evidente, apartándose de los deberes de la buena fe, citando al respecto, doctrina y jurisprudencia. También expresa, que el citado artículo 3 letra b), establece como un deber básico del consumidor, el informarse responsablemente de los bienes y servicios ofrecidos, lo que incluye el precio, por lo que se podría pensar, que un consumidor que no se informa del real precio antes de concurrir al negocio, actuaría de mala fe y abusando de la protección legal que el ordenamiento le otorga, haciendo además referencia, a que en el caso de marras se configura un error esencial, al entender las partes un precio distinto y no coincidiendo las voluntades respecto a éste, no se formaría el consentimiento. Finalmente, en cuanto a la demanda, controvierte la existencia del daño moral demandado, señalando que la acción carece de fundamento, no sólo porque no se configuren los requisitos legales, sino también, por la desproporcionalidad en la que incurre el actor al avaluar la pretensión, además de que dicho daño, debe ser acreditado.

En cuanto a la prueba, la parte querellante y demandante rindió la documental rolante a fs.1 a 11, que no fue objetada, en tanto que la querellada y demandada acompañó la documental que obra en autos de fs. 48 a 57, que no fue objetada, probanzas que en su oportunidad y de ser necesario y atingente, serán consignadas.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1°) Que, en estos autos primeramente se trata de establecer, la responsabilidad que le correspondiere a la Tienda **PARÍS**, razón social **CENCOSUD RETAIL S.A.**, en una supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2°) Que, del examen pormenorizado de los antecedentes aportados por las partes en la fase de discusión y de la documental rendida en autos, en especial: a) Traslado de fs. 1 y fs. 49, remitido por SERNAC al proveedor, con fecha 11-05-2020; b) Formulario de Atención de Público, rolante a fs. 2 y fs.48, de fecha 08-05-2020; c) Respuesta enviada por el proveedor al SERNAC con fecha 20-05-2020, rolante a fs. 3; d) Mail de fs. 4, enviado por el actor al proveedor, el día 07-05-2020 a las 19:21 horas; e) Mail enviado por el proveedor al actor el día 07-05-2020, a las 18:15 horas, rolante a fs.5; y f) dos respuestas enviada por el proveedor al SERNAC con fecha 25-11-2020, rolantes a fs. 50 y fs. 51, respectivamente,

Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

todo ponderado conforme a las reglas de la sana crítica, permiten a esta sentenciadora tener por establecido los siguientes hechos atingentes a la querella:

1.- Que, el actor, el día 07-05-2020, a las 18:15 horas, recibió de la querellada un correo electrónico, mediante el cual le ofrecía el Notebook HP que anteriormente había buscado, con una rebaja en su precio dicho día, de $479.990.- a $211.990.-(fs. 5)

2.-Que, el actor, a poco más de una hora de haber recibido el mail anterior, envió al proveedor un correo electrónico, dando cuenta que trató infructuosamente de comprar dicho computador al precio rebajado, por cuanto, para el pago, se aplicaba el precio anterior al de la oferta y no este último, solicitándole una solución al respecto. (fs.2, 3 y 4)

3.- Que, el actor, al no recibir respuesta de la querellada, presentó al día siguiente, esto es con fecha día 08-05-2020, un requerimiento en contra de ésta, ante el SERNAC, solicitando que se le respetara el precio ofertado, para la compra de dos unidades del mencionado Notebook, procediendo dicho Servicio a dar traslado a la querellada con fecha 11-05-2020.-(fs.1 y 49)

4.- Que, la querellada, con fecha 20-05-2020, rechazó lo solicitado por el actor en su requerimiento, por no haber registro de actividad que respalde un intento efectivo de compra. Asimismo, repitió dicha respuesta al SERNAC el 25-11-2020 y en misma fecha, también le respondió que necesitaba más antecedentes, solicitando que el actor le adjunte todos los documentos pertinentes y/o mayores antecedentes de lo sucedido. (fs.3, 50 y 51)

3°) Que, ahora bien, de lo consignado en el considerando precedente y en especial, habiendo el actor solicitado al proveedor, a poco más de una hora de que este último le enviara el correo electrónico en el que le publicitaba la rebaja del precio de los Notebooks, que le diera una solución para adquirirlos al precio ofertado, dado que no aplicaba al momento del pago, como también, que de la redacción del citado mail, era de toda lógica suponer, que la rebaja del precio sería sólo por dicho día, y que al no tener respuesta del proveedor, activó al día siguiente contra éste, el mecanismo de reclamo ante el SERNAC, el que sin resultar favorable, culminó con la presentación de la querella y demanda civil incoada por esta vía, todo lo cual, dada la persistencia de la versión y su pleno correlato con el proceder consecuencial en el tiempo de parte del querellante, lleva a esta sentenciadora a adquirir la convicción, que el actor, el día 07 de Mayo de 2020, intentó comprar dos unidades del mencionado Notebook, al precio de $211.990.- cada uno, que correspondía al ofertado en la comunicación publicitaria que le fue enviada por el

proveedor, mediante mail de misma fecha y que no concretó la compra, al advertir, que en el momento del pago, el precio señalado correspondía a $479.990.- por cada uno, que era el anterior a la rebaja.

4°) Que, asimismo, sosteniendo la querellada, que el precio en que fue ofertado los Notebooks, era irrisorio, corresponde señalar, que la doctrina civil unánimemente sostiene, que uno de los requisitos del precio en la compraventa, es que sea real, y que no lo son, el precio simulado y el irrisorio, siendo este último, aquél, que por su falta de proporción con el valor de la cosa vendida, pone de manifiesto que las partes no han tenido el propósito serio de que sea exigido. Sin embargo, con lo asentado en el caso sub-lite, no es posible establecer estos últimos presupuestos, sino que por el contrario, se da por acreditado, que corresponde a un precio real y serio, que obedece a una no poco frecuente práctica comercial, denominada en la LPC, como "oferta", consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento.

5°) Que, en estas circunstancias, los argumentos vertidos por el proveedor, para no respetar el precio en que ofertó los notebooks al actor, quedan en meras afirmaciones de parte, sin sustento probatorio.

6°) Que, al respecto, el artículo 12 de la Ley N° 19.496 señala que todo proveedor de bienes y servicios está 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 este sentido, la norma establecida en el art. 1545 del Código Civil (pacta sun servanda), acarrea la intangibilidad de los contratos, debiendo los proveedores, según lo dispone el artículo 12 mencionado, ceñirse a los términos, modalidades y condiciones en la que ha ofrecido sus bienes, haciéndose la oferta irrevocable.

7°) Que, asimismo, según dispone el artículo 18 de la citada Ley, es constitutivo de infracción, **el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado.** De lo anterior se advierte, que la conducta del proveedor, alcanza no sólo aquellos casos en que se actúa de mala fe, sino también a una conducta de negligencia inexcusable, como en la especie, que conduce a que el precio informado u ofrecido, no coincida con el que luego se cobre al consumidor, generándole falsas expectativas, por lo que a juicio de esta sentenciadora, el riesgo de un error, debe ser soportado por quien está en mejor condición de evitarlo, es decir, por la tienda París, la que por lo tanto, deberá indemnizarlo.

8°) Que, a su vez, conforme dispone el inciso 3° del artículo 35 de dicho cuerpo normativo, en caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido. Debe tenerse presente además, que el consumidor tiene derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes ofrecidos (art.3, letra b) de la LPC), y que los proveedores no pueden negar injustificadamente la venta o prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas (art.13 LPC), además que del art. 28 de este mismo cuerpo legal fluye, en su letra c y d, que comete infracción a las disposiciones de esta ley, el que sabiendo o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de las características relevantes del bien y del precio.

9°) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a las normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley 18.287, da por establecido con los hechos asentados, que la querellada infringió las normas señaladas en los considerandos anteriores, al no respetar al actor el precio que le fue ofertado para los mencionados Notbooks, pretendiendo cobrarle un valor superior por los mismos, por lo que necesariamente procede acoger la querella entablada en su contra.

10°) Que, útil es recordar, que con respecto a la determinación de la cuantía de la multa, el artículo 24 de la Ley N° 19.496 establece que las infracciones a su normativa serán sancionadas con multa de hasta **TRESCIENTAS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** (modificación introducida por Ley N° 21.081, publicada en el Diario Oficial con fecha 13 de septiembre de 2018), añadiendo en su inciso final que para su aplicación se "tendrá especialmente en cuenta la **cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima** o la comunidad y la situación económica del infractor", correspondiendo la actuación de la querellada a un hecho desprovisto de los parámetros mínimos de profesionalismo que se le puede y debe exigir a un proveedor de las características y relevancia en el mercado de la infractora, quien por su habitualidad en el ejercicio y desempeño de su giro debe adoptar todas las medidas de seguridad que tiendan a evitar situaciones como las ventiladas en estos autos.

Las Condes
MEJOR PARA TODOS

Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

11°) Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos, cabe consignar que conforme a la exigencia de responsabilidad contemplada en el artículo 14 de la Ley N°18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que en el caso sub lite concurre relación de causa a efecto entre la infracción cometida por el proveedor señalado y los daños ocasionados al actor, motivo por el cual procede acoger la acción indemnizatoria entablada en autos, en los términos y extensión que se indicará.

12°) Que al respecto, la parte demandante, primeramente solicitó una indemnización de **$2.500.000.-** o lo que se estime pertinente por concepto de daño moral y **en subsidio**, se ordene a la querellada a forzosamente respetar el precio de los notebook ofertados y publicitados, pudiendo disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido.

13°) Que, en lo que respecta a la suma demandada por daño moral, cabe dejar sentado que el daño moral, al igual que el daño patrimonial, debe ser probado por quien lo reclama, esto porque de acuerdo a la normativa que reglamenta la responsabilidad civil, éste constituye un presupuesto para que ella se genere. En este orden de razonamiento, cabe recordar que nuestra legislación establece que para que el daño sea indemnizable se requiere que éste sea cierto y determinado, cuestión que debe ser demostrada a través de los medios de prueba aceptados por la ley, teniendo, de acuerdo al 1698 del Código Civil la carga de la prueba el demandante, quien debe acreditar la efectividad de las proposiciones fácticas en que apoya su pretensión indemnizatoria.

14°) Que, de esta manera, en virtud de los elementos de prueba colacionados en los motivos anteriores, resulta impropio desestimar la acreditación del daño moral reclamado, pues es de evidente normalidad colegir, la existencia de la molestia, angustia y alteración del ánimo, propia de aquella que se tiene cuando se altera el curso natural de las cosas, situación que se corresponde, además, con las máximas de la experiencia, en cuanto cualquier persona ve afectado su diario devenir al no poder adquirir el bien cuya oferta aceptó, rebaja de precio que siendo significativa, le permitía adquirir dos unidades del producto, en lugar de una, más aún si reclamada la situación, se le niega la solución más básica, cual era se le respetara el precio de la oferta, sin que resulte necesaria otra especial demostración, dado que en materia de daño moral, la exigencia probatoria, sin necesariamente ser más laxa, es, sin duda diferente, atendido sus propios contornos y elementos configurativos, fijándose por tanto éste, en la suma de $536.000.-(quinientos treinta y seis mil pesos), en consideración a lo precedentemente expuesto.

Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

15°) Que, atendido a lo razonado en el considerando precedente, el tribunal, no se pronunciará respecto de lo solicitado en subsidio.

16°) Que, con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes de calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

17°) Que, finalmente, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N°18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, conforme a las normas de la sana crítica.

Por estas consideraciones **Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en los artículos 1698 y 2330 del Código Civil, Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley Nº 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y el Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas, dictadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, **se declara:**

EN LO INFRACCIONAL:

- Que se acoge la querella infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 12 y siguientes y se condena a la Tienda **PARÍS**, razón social **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada lpor **MATÍAS VIDELA**, ya individualizados, a pagar una multa de **CINCUENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por ser autor de las infracciones consignadas en el considerando 9°.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, su representante legal sufrirá por vía de sustitución y apremio **QUINCE** noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

EN LO CIVIL:

- Que se acoge la acción civil interpuesta en el primer otrosí de fs. 12 y siguientes, sólo en cuanto se condena a la Tienda **PARÍS**, razón social **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada por **MATÍAS VIDELA**, ya individualizados, a pagar a **GERMÁN PFEFFER URQUIAGA**, una indemnización ascendente a **$536.000.-(quinientos treinta y seis mil pesos),** por concepto de daño moral.-

Setenta y tres 73

Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

- Que la indemnización antes regulada deberá pagarse con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando 16°, con costas.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD. -

Causa Rol Nº 14.125-13-2020

Pronunciada por MARÍA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-