

C.A. de Santiago

Santiago, cuatro de noviembre de dos mil veintidós.

VISTO:

En estos autos ROL N° 51112-10-2019, del Juzgado de Policía Local de Las Condes, caratulados “Sernac con Bigfoot Chile Spa”, sobre infracción a la Ley N°19.496, por sentencia de ocho de enero de dos mil veinte, en lo que interesa, se rechazó la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, con costas.

En contra de esta sentencia, por el denunciante, la abogada Nicole Pereira Caro dedujo recurso de apelación.

Se trajeron los autos en relación.

Considerando:

Se reproduce la sentencia en alzada de ocho de enero de dos mil veinte, escrita de fojas 68 a 73, con excepción de sus considerandos noveno y décimo que se eliminan.

Teniendo en su lugar presente:

Primero: Que, al fundar su recurso, el recurrente expresa que hubo confusión al momento de resolver la controversia, por cuanto se determinó que el Servicio Nacional del Consumidor ejerció la facultad contemplada en el inciso cuarto del artículo 58 letra a) de la Ley N°19.496, norma que en su actual redacción no se encontraba vigente en la Región Metropolitana al momento del requerimiento, y no la establecida en la letra m) del mismo artículo; sin embargo, fue esta última atribución la que invocó, ya que, únicamente, solicitó los antecedentes necesarios respecto a la participación del denunciado en el evento denominado “Cyberday” y que podrían, eventualmente, fundar una futura fiscalización, por lo que solicita se acoja el recurso deducido y se revoque el fallo, acogiendo la denuncia, condenando a Bigfoot Chile al máximo de las multas estipuladas en la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

Segundo: Que son hechos de la causa:

a) Que la empresa requerida es un portal de moda online, disponible en un sitio web, en el cual se ofertan distintos productos de marcas nacionales

e internacionales, cuyo domicilio se encuentra ubicado en la Región Metropolitana;

b) Que el día 14 de mayo de 2019, el coordinador general de Fiscalización del Servicio Nacional del Consumidor, Ariel Espinoza, solicitó mediante carta al representante legal de Bigfoot Chile, antecedentes relativos al evento denominado "Cyberday" a realizarse los días 27 y 29 de mayo de 2019;

c) Que la empresa no respondió a la solicitud dentro del plazo establecido;

d) Que se denunció al requerido en virtud del artículo 58 letra m) de la Ley N°19.496.

Tercero: Que, de acuerdo con el mérito de los antecedentes, la discusión se circunscribe en determinar si la petición de antecedentes realizada por el apelante corresponde a una fiscalización en virtud del artículo 58 letra a) inciso cuarto de la ley tantas veces mencionada, disposición que no se encontraba vigente en la Región Metropolitana al momento de la petición, o sí por el contrario era un mero requerimiento de antecedentes de acuerdo con el artículo 58 letra m) de la Ley N°19.496.

Cuarto: Que, para una mejor comprensión, la solicitud de información, que para efectos se transcribe, consistía en:

1. Indicar todas las marcas, nombres de fantasía, y sitio web con los cuales participa en el evento "Cyberday".

2. Las condiciones generales de contratación, contenidas frecuentemente bajo la fórmula "términos y condiciones" alojados en los sitios de venta en internet u otros términos similares que regirán las transacciones durante los días del "Cyberday".

3. De no estar contenidas en el documento anterior, las "condiciones el servicio de despacho a domicilio" de los productos que ofrezca en su sitio web para los días del evento "Cyberday".

4. En relación al servicio del despacho de productos a sus clientes, indicar el funcionamiento proceso logístico que la empresa ya utiliza y el que eventualmente implementará para las compras que se efectúen durante los días

del evento, en relación a las medidas que adoptará para enfrentar el aumento en las ventas proyectadas, precisando -cuando correspondía información de empresas prestadoras de servicios que se contraten para proporcionar soporte en esta etapa, arrendamiento de bodegas o inmuebles para el almacenaje de productos, aumento de vehículos destinados para el transporte de mercaderías, disposición de personal adicional dedicado a los despachos, entre otros que se dispongan.

Asimismo, el señalamiento de dependencias o bodegas donde se encuentra el stock de productos ofertados.

5. Indicación del lugar físico y soporte donde se procesa la totalidad de la información de las ventas durante la campaña, especialmente en lo concerniente a las bases de datos y almacenamiento de documentos o antecedentes asociados a cada venta de producto, como: correo electrónico de confirmación de la compra e información de despacho, boleta electrónica, guía de despacho o documento donde conste la recepción del cliente, todos los que den cuenta de la trazabilidad de las ventas por cada cliente, o cualquier otro antecedente no mencionado que permita conocer datos de las transacciones.

6. Individualización de la persona responsable del procesamiento de dicha información, su cargo o posición en la empresa y sus datos de contacto.

En el evento de que ninguna de las marcas asociadas a su empresa participe del evento "Cyberday", deberá indicarlo expresamente en su respuesta y el hecho de haber dado aviso a la Cámara de Comercio de Santiago (Comité de Comercio Electrónico).

Quinto: Que, del análisis de los antecedentes requeridos, se concluye que lo que pretendido era la entrega de datos, circunstancias y toda otra información que fuese capaz de certificar, comprobar o verificar aquello que se ofertaría y vendería en el evento denominado "Cyberday", con el objeto claramente de conocer lo que se ofrecería en aquel en los días venideros, es decir 27 y 29 de mayo de 2019, petición que no se encuadra en un proceso de fiscalización de la letra a) del tantas veces mencionado artículo 58 de la ley en análisis, sino que corresponde a una inspección en virtud de los principios de comprobabilidad y veracidad, por lo que la solicitud realizada se encuadra

dentro de las facultades que tenía y tiene el Servicio, es decir la contemplada en la letra m) del artículo 58 de la Ley N°19.496, por lo que el recurso debe ser acogido.

Sexto: Que, de acuerdo a los antecedentes, el denunciado no contestó el requerimiento efectuado y, en consecuencia, no dio cumplimiento a lo que se le solicitaba, razón que conduce a acoger la denuncia e imponer una multa a Bigfoot Chile Spa, por infringir el artículo 58 letra m) y siguientes de la Ley N°19.496 al no haber proporcionado los antecedentes y documentación que le fueron solicitados mediante carta de 14 de mayo de 2014, información indispensable para ejercer las atribuciones del Servicio desde que se trata de datos relevantes para el consumidor o que al menos consideraría en sus decisiones de compra en el evento a realizarse los días 27 y 29 de mayo de 2019, denominado “Cyberday”.

Séptimo: Que, en definitiva, lo actuado por la Bigfoot Chile Spa vulnera el principio de la comprobabilidad que inspira las relaciones de consumo, que exige que la información consignada en la publicidad o difusión de bienes o servicios sea susceptible de comprobación y no induzca a error o engaño en el consumidor, garantizando así la transparencia del mercado.

Octavo: Que, la infracción constatada lo es al artículo 58 letra m) de la Ley N°19.496 pudiendo, entonces, sancionarse al infractor con multa de hasta con 400 Unidades Tributarias Mensuales, por lo que, al momento de determinar la extensión de aquella, esta Corte tendrá presente la conducta desplegada en orden a impedir que el Servicio cumpliera con las facultades que le concede la ley, lo que llevará a fijarla en 20 Unidades Tributarias Mensuales.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto por los artículos 33 y 58 de la Ley N°19.496, se **revoca** la sentencia apelada de ocho de enero de dos mil veinte y, en cambio, se condena a Bigfoot Chile S.A. al pago de una multa de 20 Unidades Tributarias Mensuales, por infracción a lo dispuesto por el artículo 58, letra m) de la Ley N°19.496.

Regístrese, comuníquese y devuélvase.

Redacción de la Ministra señora Ormeño Soto.

El Abogado Integrante señor Eduardo Jequier, no firma no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo por encontrarse con feriado legal.

N° Policia Local-345-2020.