

Causa Rol N°551.908.

Materia: Infracción a la Ley N°19.496.

Rancagua, treinta de junio de dos mil veintidós.

Vistos:

Esta causa se inició por querrela infraccional y demanda civil que rolan en escrito de fojas 2, interpuestas por Osvaldo Alejandro Neira Cabañas, domiciliado en Pasaje Vercelli N°2002, Villa Galilea B, Rancagua, en contra de Automotora Vegaartus Limitada, representada por José Ramón Vega Artus y Javier Ignacio Vega Orueta, domiciliados en Avenida Miguel Ramírez N°199, Rancagua y que funda en que el 6 de mayo de 2020 vio un anuncio en Facebook de dicha automotora, de venta del automóvil Peugeot modelo 2008 Allure 1.6 patente JDST.27, en \$7.900.000. Agrega que por las razones que indica se interesó en el vehículo por lo que se contactó con la vendedora quien le informó que la querellada era único dueño, por lo que coordinó visita, sin preguntar el precio ya que lo había visto en el anuncio. Agrega que cuando lo vio se percató que tenía abollones, ofreciéndosele el servicio gratuito de desabolladura, estanque lleno y lavado de tapiz e informándosele que el valor del vehículo era de \$8.700.000 y que la entrega y venta se le notificaría a partir del 22 de mayo, precio que no correspondía al anuncio que había visto, por lo que exigió que se lo vendieran al precio anunciado, pero no le dieron solución y luego el 20 de mayo de 2022 corrigieron el precio a \$8.700.000, misma fecha en que envió correo al gerente para que le respetaran el valor original, ofreciéndosele solo un descuento de \$300.000 y no el descuento sobre un millón de pesos que en Facebook ofrecen como promoción, que está referida a autos usados y con patentes. Agrega que el 21 de mayo de 2020 hizo el reclamo al Sernac, que fue rechazado por la automotora. Le señalaron que el precio anunciado era un error y que se reservaban el derecho a modificar valores, cuotas y especificaciones técnicas, lo que sostiene es arbitrario e infringe sus derechos, Sostiene que estos hechos infringen los artículos 3° letra b), 12, 13, 18, 23, 27, 28 letra a) y d), 30 y 31 de la Ley N°19.496, por lo que solicita se condene a la querellada al máximo de la multa legal, con costas. En su demanda, sostiene que estos hechos le han ocasionado perjuicios, los que

avalúa por lucro cesante en \$700.000, que corresponde al valor por el mes y medio que no ha podido trabajar de Uber y que era una de las razones para comprar el auto; y \$1.000.000 por daño moral, por el dolor, aflicción y pesar que ha tenido que experimentar en razón de la publicidad engañosa, ya que por ser una persona con discapacidad estaba buscando un automóvil grande, cómodo y con suficiente espacio para llevar su silla de ruedas, además de trabajar con él, además de los esfuerzos para movilizarse a la automotora para ver el automóvil y no poder adquirirlo por no respetar el precio. Todo más intereses, reajustes y costas.

A fojas 66 rola el acta del comparendo de contestación y prueba, en el cual la parte querellada y demandada contestó por escrito el libelo interpuesto en su contra, solicitando su rechazo, con costas, arguyendo que el 6 de mayo de 2021 fue la primera comunicación que el querellante sostuvo con la vendedora Karina Vargas, pero no vio la oferta a través de una página web sino mediante MSN del Facebook personal de esta vendedora, en que compartía oferta de un vehículo bajo la campaña venta de bodega, ya que era ejecutiva de Renta Cars, vehículos que se empezaron a vender y ella ganaba comisión y en el mensaje se visualiza el precio de oferta de \$8.700.000. Agrega que en la conversación al actor se le ofreció reparar los abollones pero no se interesó. Afirma que las ofertas se hacen a través de distintos medios electrónicos pero la compra debe realizarse en forma presencial y al actor se le ofrecieron distintos modos a fin de concretar la compra pero no estuvo de acuerdo y no aceptó la venta del vehículo. Sostiene que no existe responsabilidad infraccional y civil de su parte. Agrega que el 7 de mayo de 2021 hubo un error cometido por quien maneja las publicidades, pero después el querellante conoció el precio real el día anterior, pero sólo tenía \$7.900.000, solicitando que se le financiara mediante crédito el saldo, al que no tenía acceso por mora. Sostiene que el querellante no es consumidor porque en ningún momento existió algún acto jurídico oneroso; ni que haya existido publicidad engañosa ya que no hubo contrato. En cuanto a los perjuicios sostiene que no hay antecedentes que permitan justificar y cuantificar lo pedido, no consta la actividad económica alegada y no es su responsabilidad que no haya podido ejercer su oficio, además debe probar el daño moral. En cuanto a las costas sostiene que tiene motivo plausible para litigar ante las desproporcionadas pretensiones del actor. En subsidio solicita se rebajen prudencial y sustancialmente.

Se rindió prueba documental por ambas partes y testimonial por la parte querellada y demandada.

A fojas 91 se decretó "Autos para fallo".

Considerando:

En cuanto a lo Contravencional:

Primero: Que el querellante acompañó los siguientes documentos: **1)** Pantallazo de correo electrónico entre Osvaldo Neira y Vegaartus, de 20 de mayo de 2020 (fojas 11); **2)** Copia de reclamo efectuado ante el Servicio Nacional del Consumidor el 21 de mayo de 2020, por los hechos que motivan esta causa (fojas 12); **3)** Copia de respuesta dada por Vega Artus al Sernac el 27 de mayo de 2020, en que rechaza el reclamo presentado (fojas 13); **4)** Set de fotos de la publicidad del automóvil Peugeot 2008, placa patente JDST.27, supuestamente obtenidas de la página de Facebook de Automotora Vegaartus, donde aparece \$7.900.000 como su precio (fojas 15 a 18); **5)** Certificado de discapacidad del querellante (fojas 19); **6)** Epicrisis del querellante, de 12 de agosto de 2013 (fojas 20); **7)** Set de fotos que acreditan que el querellante es conductor de Uber (fojas 21 y 22).

Segundo: Que en la copia del correo electrónico que rola a fojas 11 acompañada por el actor, que éste dirigió a Vegaartus, señala que el 6 de mayo de 2020 vio en un anuncio personal en Facebook de Karina Vargas que estaba en venta el auto Peugeot 2008 Allure patente JDST27, lo que confirmó después en la página oficial de dicha automotora a un precio de \$7.900.000 y no a \$8.700.000 que le indicaron en el local. En el mismo correo indica que luego de su requerimiento subieron el precio.

Tercero: Que en su respuesta al Sernac del reclamo del actor, que rola a fojas 13, Vega Artus señala que su vendedora Karina Vargas le explicó por WhatsApp y telefónicamente a Alejandro Neira que hay un error en la segunda publicación por \$7.900.000 y que el precio real era de \$8.700.000. También señala que los precios de venta y equipamientos publicitados en el sitio web son referenciales y sujetos a confirmación según stock y vigencia de las promociones en sus locales de venta y que cuando hay error el cliente debe ratificarlos en la empresa, reservándose ésta el derecho a modificar valores, cuotas y especificaciones sin previo aviso. Agrega que el precio inicial publicado es el mismo pactado en la negociación y no se le realiza un cobro superior.

Cuarto: Que de fojas 15 a 18 rolan avisos donde aparece la foto del vehículo placa patente JD.ST.27, marca Peugeot 2008 MT, anunciado por Vegaartus

rebajado de \$9.000.000 a \$7.900.000, apareciendo en el que rola a fojas 17 Karina Vargas como vendedora.

Quinto: Que a fojas 54 la querellada acompañó anuncio donde un vehículo Peugeot 2008 Diesel, en \$8.700.000, seguida de mensajes en que aparece el nombre de Alejandro Neira consultando si sigue disponible (fojas 55). A fojas 56 se aprecia anuncio del vehículo JD.ST.27, de Vegaartus, vendedora Karina Vargas, en \$8.700.000. A fojas 57 rola correo electrónico de Mauricio Yáñez myanez@vegaartus.cl, de 24 de mayo de 2020 dirigido a Karina Vargas y Javier Vega respondiendo reclamo de Osvaldo Neira señalando que los precios publicados en su sitio son referenciales y sujetos a confirmación según stock y vigencia de las promociones en sus locales, debiendo ser ratificados por el cliente en la empresa cuando no sean los de mercado, agregando que en su primera visita la ejecutiva Karina Vargas mencionó el error en la publicación y aclaró el precio real del vehículo y que la publicación fue corregida tanto en su sitio web como en sus redes sociales y que no venden productos por internet sino en sus puntos de venta, mensaje seguido de fotos con el anuncio del vehículo en que aparece anunciado en \$8.700.000. De fojas 58 a 65 rolan mensajes de texto supuestamente entre Alejandro Neira y la ejecutiva Karina Vargas referidos a la compra de un auto y acerca de la solicitud de éste que le permitan pagar parte del precio en cuotas o con cheques o financiamiento.

Sexto: Que los documentos que rolan de fojas 69 a 89 vuelta, acompañados por el actor, también se refieren supuestamente a una conversación vía mensajería electrónica entre Alejandro Neira y Karina Vargas, donde en primer término hacen referencia a la entrega de un vehículo y posteriormente el primero expresa su molestia por un doble precio y la segunda responde que la página se reserva hacer los cambios que desee de fotos, valores. También se acompañan fotos del vehículo en que aparece ofrecido a \$7.900.000.

Séptimo: Que la declaración del testigo Mauricio Ignacio Yáñez Torres, en lo medular ratifica lo expuesto en los documentos acompañados por la querellada, en cuanto a que los precios pueden sufrir cambios sin previo aviso y que todo trato de venta se realiza en forma presencial con el ejecutivo de venta. Además agrega que si hubo un cambio en el precio fue por error de tipeo.

Octavo: Que de los antecedentes de la causa así como de los documentos acompañados se puede concluir que efectivamente el vehículo que el

querellante estaba interesado en adquirir se anunció a través de internet en el precio de \$7.900.000, rebajado desde \$9.000.000, así consta en los documentos acompañados y no objetados de contrario, precio que según lo expresado en la mensajería acompañada por parte de la vendedora Karina Vargas, de la respuesta del proveedor al reclamo y de lo señalado en el mensaje de Mauricio Yáñez era sólo referencial y debía ser confirmado en el local, además sujeto a la existencia de stock y vigencia de promociones. Cabe tener presente además que como está señalado en lo expositivo en su contestación la querellada aduce que hubo un error en el anuncio del precio por parte de quien maneja las publicidades. De todo lo anterior resulta inconcuso por tanto, que la oferta del vehículo, con indicación del precio indicado, fue publicada por medios electrónicos por la demandada.

Noveno: Que entre el precio que el querellante señala haber visto anunciado y que consta en los documentos acompañados, esto es \$7.900.000 y el que el proveedor manifiesta era que realmente correspondía y que consta en los documentos que acompañó, esto es, \$8.700.000, no existe una desproporción manifiesta y evidente, que lleve a concluir que no era un precio real y acorde a las características del vehículo ofrecido y a su valor de mercado. Puede concluirse asimismo, al confrontar los documentos acompañados por el actor con los presentados por la querellada, que esta última en alguna fecha posterior y por la razón que fuere, cambió al precio del vehículo al segundo indicado.

Décimo: Que el artículo 13 de la Ley N°19.496, establece que los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de los bienes en las condiciones ofrecidas; a su vez, el artículo 3°, letra b), de la misma ley señala como uno de los derechos básicos del consumidor “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, y el deber de informarse responsablemente de ellos.” Como ha resuelto nuestro Tribunal de Alzada en caso similar, cuando el sentido de la ley es claro no debe desatenderse su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu, y siendo el sentido de la norma en extremo claro, cabe concluir que la conducta del proveedor afectó el derecho básico del actor a tener información veraz y oportuna del producto ofrecido y de su precio, sin que el argumento de tratarse de un error haga desaparecer la responsabilidad derivada de esa contravención.

Undécimo: Que por otra parte, tampoco resulta atendible el descargo de la querellada en cuanto a que sus ofertas están sujetas a disponibilidad de stock y vigencia de las mismas, puesto que la misma ley define la oferta como una "práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento" (art. 1° N°8), estableciendo asimismo que en toda oferta se debe informar al consumidor sobre las bases de ésta y el tiempo plazo de su duración (artículo 35), lo que se ha entendido como el deber de informar las condiciones o términos más relevantes de la oferta, como sería en que consiste la rebaja del precio -al menos señalando su precio anterior para poder efectuar la comparación-; su plazo o duración y en su caso el stock disponible -señalando el número de unidades que lo integran. Por ello, el sostener que el consumidor es el que tiene que concurrir al local del proveedor a informarse de si la oferta anunciada y publicitada se encuentra o no vigente constituye flagrante infracción a las precitadas normas así como al deber de información veraz y oportuna, también ya indicado precedentemente.

Duodécimo: Que finalmente, tampoco resulta procedente que el proveedor sostenga que el querellante no es consumidor porque no concretó un acto jurídico oneroso, puesto que como ya se ha acordado por la doctrina y jurisprudencia, tal condición no es requisito para que resulten aplicables las normas de la Ley N°19.496, varias de las cuales están establecidas para antes incluso de que el consumidor manifieste siquiera su intención de concretar el acto de consumo, como son a modo de ejemplo las referidas al deber de seguridad en el consumo de bienes y servicios; las referidas a la información y publicidad; a las promociones y ofertas.

Decimotercero: Que en consecuencia, cabe concluir que el proveedor ha infringido las normas precedentemente citadas, motivo por el cual será condenado al pago de una multa cuyo monto se señalará en lo resolutive.

En cuanto a lo Civil:

Decimocuarto: Que concluyéndose que el proveedor tiene responsabilidad infraccional, será procedente acoger las pretensiones civiles interpuestas en su contra, en la medida que el demandante haya acreditado haber sufrido los perjuicios que reclama y que éstos son consecuencia de los hechos por los cuales se le sancionará a la demandada, teniendo presente que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3° letra e) de la Ley 19.496 los consumidores tienen derecho a la reparación e indemnización adecuada y

oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.

Decimoquinto: Que el demandante solicita en primer término la suma de \$700.000, que fundamenta en que al no haber podido comprar el vehículo no pudo trabajar de Uber. En cuanto a este perjuicio, sin perjuicio de que el demandante no acreditó por medio alguno cuanto sería el supuesto ingreso diario o mensual que habría podido obtener de haber desempeñado tal labor, tal actividad en el marco de la legislación vigente, particularmente las normas de la Ley N°18.290 y reglamentación dictada por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a la fecha resulta ilegal, por lo que mal podría este Tribunal conceder una indemnización por éste concepto, al adolecer de objeto ilícito, conforme a lo dispuesto en el artículo 1462 del Código Civil.

Decimosexto: Que el demandante solicita asimismo la indemnización del daño moral, por las razones indicadas en lo expositivo. En cuanto a este perjuicio, considerando que el proveedor infringió sus obligaciones de proporcionar una información veraz y oportuna así como de respetar la oferta y precio anunciados, lo que conllevó que el demandante viera frustradas sus expectativas de adquirir el vehículo que le interesaba, lo que es de presumir le causó tristeza y amargura, más al no obtener solución ni respuesta satisfactoria por parte del proveedor pese a sus requerimientos, viéndose obligado a reclamar ante el Servicio Nacional del Consumidor y posteriormente incoar este juicio, configura un perjuicio moral que este Tribunal avalúa prudencialmente en la suma de \$500.000.-

Decimoséptimo: Que en cuanto a los reajustes solicitados, habiéndose desechado la indemnización por lucro cesante, no resulta procedente concederlos. Con respecto a los intereses, se aplicarán sobre el monto concedido a título de daño moral, siendo los corrientes para operaciones reajustables, entre la fecha en que la sentencia quede ejecutoriada y la fecha del pago total y efectivo.

Y visto además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 3°, 23, 24, 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496; 1°, 14, 17 y demás pertinentes de la Ley 18.287,

Se declara:

a) Que se acoge la querrela infraccional interpuesta en lo principal del escrito de fojas 2 por **Oswaldo Alejandro Neira Cabañas** en

contra de **Automotora Vega Artus Limitada y otro**, representado por **Javier Ignacio Vega Orueta y José Ramón Vega Artus**, condenándose al proveedor querrellado, por infracción a los artículos 3° letra b), 13 y 35 de la Ley 19.496, al pago de una multa de **Cinco (5) Unidades Tributarias Mensuales**;

b) Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 2 por **Oswaldo Alejandro Neira Cabañas** en contra de **Automotora Vega Artus Limitada y otro**, representada por **Javier Ignacio Vega Orueta y José Ramón Vega Artus**, sólo en cuanto deberá pagar al demandante por concepto de daño moral la suma de **\$500.000 (Quinientos mil pesos)**, más los intereses señalados en el considerando decimoséptimo;

c) Que se rechaza la demanda civil en cuanto reclama el lucro cesante;

d) Que no se condena en costas a la parte querellada y demandada, por no ser totalmente vencida.

Notifíquese, cúmplase y oportunamente, archívese.

**RAMIRO
ROBERTO
GALAZ
GARAY** Firmado
digitalmente por
RAMIRO ROBERTO
GALAZ GARAY
Fecha: 2022.07.05
12:43:50 -04'00'

Sentencia dictada por don **Ramiro Galaz Garay**, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Rancagua. Autoriza el Secretario Abogado don Armando Bastías Parraguez.

**Armando
Javier
Bastías
Parraguez** Firmado
digitalmente por
Armando Javier
Bastías Parraguez
Fecha: 2022.07.05
12:44:14 -04'00'