

Vitacura, veintidós de julio de dos mil veintidós.-

Causa rol: 9441-11-2022

VISTOS:

Que a fs.30 la Directora Regional Metropolitana del **Servicio Nacional del Consumidor** y en su representación, doña Constanza Gonzalez Poblete, abogada, ambos domiciliados para estos efectos en Agustinas N°1336, Santiago, interpuso denuncia por infracción a la Ley N°19496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), en contra de **INGESMART S.A**, representado legalmente por don José Antonio Dinamarca Ossa, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Santa Magdalena N°75, piso 10, Providencia, a fin de que sea condenada al máximo de las multas contempladas en la Ley, más costas. Funda su presentación en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la LPC, y destaca que han tomado conocimiento de los hechos a través del consumidor Juan Camilo Guzmán Restrepo, quien con fecha 12 de mayo de 2020 interpuso un reclamo ante su Servicio en contra de Ingesmart, por haber incumplido con la entrega de un producto canjeado en el catálogo web de Latam Pass. Agrega que con fecha 18 de marzo de 2020 el citado consumidor, solicitó el canje del producto "*Robot cocina kitchen pro + olla multicooker 5 en 1 Easyways*", que se ofrecía a cambio de 73.990 millas, siendo confirmado el canje vía correo electrónico el mismo día de la transacción, donde le indicaron que el plazo para el despacho era de 15 días hábiles, entrega que alega nunca se verificó. Señala que a pesar de haberse comunicado el consumidor con el proveedor a través de los canales de atención habilitados para ello, en ningún momento tuvo una respuesta satisfactoria, todo lo contrario, ya que con fecha 11 de mayo de 2020, el proveedor le informó que el producto canjeado se encontraba con quiebre de stock, ofreciéndole como sustituto para el canje otro producto de menor valor, propuesta que el consumidor rechazó. Recalca que la respuesta del proveedor es inadmisibles, destacando que se observa en capturas de despacho, no sólo que el producto estaba en stock al momento del canje, sino que además se encontraba en ruta para su entrega. Finalmente alega que a pesar de los intentos del consumidor a obtener que el proveedor cumpliera con sus obligaciones, el denunciado rechazó su reclamo, dejando sin efecto e canje de manera completamente unilateral, no resultando aceptables sus afirmaciones como las ya señaladas en cuanto a que cuentan con stock limitado de los productos, constituyendo los hechos expuestos una clara y grave infracción a la Ley 19.496. Esta denuncia se encuentra debidamente notificada según consta a fs.51.-

118
11/12/2022
11/12/2022
11/12/2022

119
C
S
R

Que a fs. 80 rola acta de audiencia de contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos. Oportunidad procesal en la cual el denunciado formuló descargos verbalmente quedando éstos consignados en el acta de la citada audiencia, solicitando que la denuncia sea rechazada con costas o en subsidio que sean amonestados, o bien que se les aplique un mínimo de sanción. Agrega que los hechos denunciados se desarrollaron entre el día 18 de marzo de 2020 y el día 18 de mayo del mismo año, alegando que en esa época se vivían los impredecibles y nefastos efectos en la economía mundial producto de la pandemia del virus Covid 19, recalcando que fue un hecho público y notorio que lo anterior produjo un indeseado quiebre en las cadenas de transportes globales de mercancías, cadenas de distribución y producción de bienes. Indica que el día 18 de marzo de 2020 el consumidor realizó el canje de un producto, que fue despachado con fecha 24 de marzo de 2020, y alega que por razones ajenas a su voluntad, dichos productos no llegaron al consumidor, señalando que la empresa transportista, starken, extravió dichos productos. Destaca que ante lo expuesto, inmediatamente le solicitaron al proveedor de los bienes unos nuevos productos para despachárselos al consumidor, pero señala que dicho proveedor les manifestó que se encontraba con quiebre de stock respecto de dichos productos, por los efectos de la pandemia. Indica que le ofrecieron al consumidor otras alternativas de productos, los cuales fueron rechazados ya que exigió en reemplazo una compensación en dinero en efectivo, alegando que eso va en contra de los términos y condiciones del programa de Latam Pass. Finalmente indica que procedieron a realizar el reverso de las millas a la cuenta del consumidor íntegramente, retrotrayendo la situación al estado inmediatamente anterior, por lo que, alega que no han actuado negligentemente; que proporcionaron información oportuna al consumidor sobre lo referente a las circunstancias de fuerza mayor; que el día 18 de marzo de 2020 si contaban con stock suficiente de los productos, y que el quiebre de stock se produjo después cuando intentaron despachar nuevamente el producto.-

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

1.- Que a fs.30 el Sernac denunció que tomó conocimiento de los hechos a través del reclamo del consumidor Juan Camilo Guzmán Restrepo, quien alegó que el

120
مگر
سرس

denunciado incumplió con la entrega de un producto canjeado en el catálogo Latam Pass, ya que con fecha 18 de marzo de 2020 canjeó un producto por 73.990 millas, cuyo canje fue confirmado vía correo electrónico el mismo día, indicándole que el plazo de despacho era de 15 días hábiles, lo que alega nunca ocurrió, por lo que, se comunicó con el proveedor, pero no obtuvo una respuesta satisfactoria, ya que el proveedor alegó quiebre de stock ofreciendo como sustituto del canje otro producto de menor valor, lo que rechazó, y ante esa situación el proveedor dejó sin efecto el canje de manera unilateral.-

2.- Que el denunciante a fin de acreditar los hechos denunciados acompañó en autos prueba documental, consistente en: copia de formulario único de atención de público, con los datos del consumidor Juan Guzmán Restrepo, que rola a fs.12; copia simple de respuesta de LATAM al Sernac, que rola a fs.13; set de correos electrónicos, que rolan desde fs.14 a 28; y captura de pantalla con detalle de canjes, que rola a fs.29.-

3.- Que el denunciado señaló en la audiencia de comparendo que rola a fs.80, que el día 18 de marzo de 2020 el consumidor realizó el canje de un producto, el cual fue despachado con fecha 24 de marzo de 2020, alegando que la empresa transportista que debía entregar el producto lo extravió, y que por ello, solicitaron al proveedor del producto uno nuevo para despacharlo al consumidor, pero fueron informados del falta de stock, producto de la pandemia global de Covid 19, por lo que, le ofrecieron otras alternativas de producto al consumidor, quien los rechazó y exigió en reemplazo una compensación en dinero, respecto de la cual alega va en contra de los términos y condiciones del programa Latam Pass. Que finalmente, procedieron a reversar las millas a la cuenta del consumidor en forma íntegra, retrotrayendo la situación al estado inmediatamente anterior.-

4.- Que el denunciado a fin de acreditar sus dichos acompañó en autos prueba documental, consistente en: copia de carta de respuesta al Sernac que rola a fs.77 y 77 vta.; copia de guía de despacho N°23008, que rola a fs.78; documento sin logo, denominado solicitud de reclamo, que rola a fs.79.-

5.- Que las pruebas acompañadas al proceso por ambas partes permiten acreditar que el consumidor Juan Guzman Restrepo canjeó un producto del catálogo Latam Pass, el cual finalmente nunca le fue entregado.-

6.- Que por otra parte, el denunciado no ha acreditado que la empresa de transporte hubiese extraviado el producto, o que existiese un quiebre de stock del producto

12/10/2020

canjeado por el consumidor debido a la pandemia de Covid 19, ya que alegó esos hechos, pero no acompañó en autos ninguna prueba tendientes a acreditarlos, por lo que se desestimarán sus alegaciones. Sin embargo, este sentenciador sí tendrá en consideración la pandemia del Covid 19 al momento de establecer el monto de la multa, la que será reducida, ya que fue un hecho público y notorio que la pandemia provocó efectos devastadores en la cadena de suministro de productos y de transportes de los mismos a nivel global.-

7.- Que el artículo 12 de la Ley N°19.496 establece: *“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”*.-

8.- Que habiendo examinado todos los antecedentes que constan en autos, en conformidad a las reglas de la sana crítica y teniendo presente las pruebas analizadas en el considerando séptimo, el sentenciador se ha formado convicción respecto de que **INGESMART S.A**, representado legalmente por don José Antonio Dinamarca Ossa, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Santa Magdalena N°75, piso 10, Providencia, es responsable de los hechos denunciados por no haber entregado un producto canjeado por el consumidor Guzman Restrepo; infringiendo de este modo lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19496.-

9.- Que a fs.91 el denunciante observó y objetó los documentos acompañados por el denunciado, por no cumplir con los requisitos del artículo 342 del C.P.C.-

10.- Que según lo establece el artículo 14 de la Ley 18.287, el Juez de Policía Local falla de acuerdo a las reglas de la sana crítica y, como tal, está facultado para apreciarlas según los criterios lógicos y de experiencia. Por ello, este sentenciador ha valorado en los considerandos anteriores estos documentos sin sujetarse a las normas que establece el Código de Procedimiento Civil para los documentos en juicio, no dando lugar a las objeciones planteadas.-

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en la ley N°18.287 y N°19.496, Se Declara:

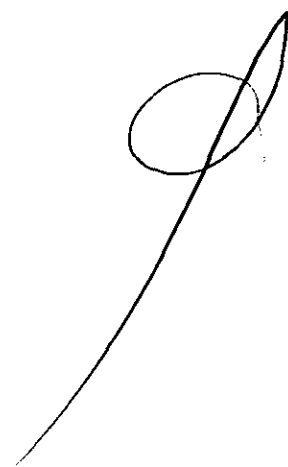
A.- Que se acoge la denuncia de fs.30 **INGESMART S.A**, representado legalmente por don José Antonio Dinamarca Ossa, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Santa Magdalena N°75, piso 10, Providencia, a pagar una multa

ascendente a la suma de **100 UTM** a beneficio fiscal, por infringir el artículo 12 de la Ley 19496.-

B.- Que se rechaza las observaciones de documentos opuesta por el denunciante a fs.91, en mérito a lo expuesto en el último considerando.-

NOTIFIQUESE A LAS PARTES PERSONALMENTE O POR CEDULA.-

DICTADA POR DON SERGIO VILLALOBOS RIOS, JUEZ TITULAR.-



122
اصول
مکرم