

(Wueh) 2s - MP

ANTOFAGASTA, a dieciocho días del mes de Junio del año dos mil dieciocho.-

REGISTRO DE SENTENCIAS

28 ENE. 2020

VISTOS:

Que, a fojas 9 y siguientes, don **JEAN PAUL CASANOVA URRUTIA**, chileno, natural de Antofagasta, 30 años, soltero, Cédula Nacional de Identidad N° 16.245.184-7, estudios superiores, Ingeniero Comercial, domiciliado en Lord Cochrane N° 1811, departamento 103, Antofagasta, efectúa denuncia en contra de la empresa **COMERCIAL MADISON S.A.**, representada legalmente por **MAYANCHKA TANGOL y/p JUAN CARLOS MEDINA VARGAS**, ambos con domicilio en Avenida del Parque N° 4314, Huechuraba, Región Metropolitana, señalando que la denunciada mantiene servicios de compras on-line en la página kliper.cl. Que, el día 08 de Septiembre del 2017 adquirió vía electrónica 14 pares de calzados los cuales tenían el valor de \$ 471 y \$ 412, de manera unitaria. Que pagó el precio y el cargo por envío de los productos a su domicilio a través de Chileexpress, pagado \$ 13.358, como plazo de entrega de 6 días hábiles. Que ese día recepcionó el comprobante de pago y la orden de compra R15601724, vía email. Que, los artículos se esperaban para el día 14 de Septiembre del 2017.

El día 14 de Septiembre del 2017, recibió correo electrónico donde se le señalaba que fue un error en la publicidad del precio cancelando el pedido.

Que, cancelaron sin su autorización. Que, manifestó su molestia, que reclamó, pero no fue oído. Que, presentó reclamo al Sernac pero el proveedor se limitó a reafirmar que la publicación fue un error por lo que mantenía la anulación de la compra. Estima como incumplidas y aplicables los artículos 3° letra a), b), d), e) y f); 3° bis letra b), 12, 12 A, 13, 24 y 28 de la Ley N° 19.496.

2° A fojas 15, don **JEAN PAUL CASANOVA URRUTIA**, ya individualizado, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de la empresa **COMERCIAL MADISON S.A.**, representada legalmente por **MAYANCHKA TANGOL y/p JUAN CARLOS MEDINA VARGAS**, reiterando lo señalado en la denuncia y solicita como consumidor que cumplió su parte con el pago de la compra y valor de transportes, se respete lo acordado y que la denunciada

y demandada civil entregue los productos en el plazo de cinco días, contados desde la sentencia o en el plazo que estime el Tribunal, realizando un detalle de zapatos -o en subsidio se ordene idéntico N° de calzado de igual calidad y entidad, talla y marca, respetando el valor de la compra original. Por concepto de daño moral demanda \$ 5.000.000 y que las sumas se paguen con intereses y reajustes, más las costas de la causa. Cita los artículos 3°, 3° Bis, 12, 12 A, 13, 24 y 28 de la Ley N° 19.496.

3° Que, a fojas 36, rola indagatoria de Jean Paul Casanova Urrutia.

4° Que, a fojas 57, rola contestación de denuncia y demanda civil.

Respecto a denuncia: Afirma que los zapatos adquiridos tiene un valor 220 veces mayor que el precio pagado. Que se pagó menos del 1% del valor real del producto. Que, Comercial Madison se equivocó al publicar los productos, cuestión que fue intencionalmente aprovechada por el denunciante comprando no uno sino 14 pares de zapatos.

Que, el denunciante pretende se ordene entregar los pares de zapatos al precio mínimo, y que queda en evidencia la instrumentalización del proceso, del abuso del derecho. Solicita el rechazo con costas de la denuncia y demanda y se declare temeraria la presente acción -y se haga uso de las facultades disciplinarias en contra del abogado patrocinante del denunciante. Afirma que la denuncia debe ser rechazada puesto que la obligación es nula por existir un vicio consecuencial por rrónea manifestación de voluntad por parte de Comercial Madison S.A y en subsidio el denunciante abusa de su derecho como consumidor por lo que la obligación no es válida y no existe infracción a Jean Paul Casanova.

Cita a al profesor Víctor Vial del Río y Antonio Manuel Morales Moreno, el artículo 1454 y 1793 del Código Civil y señala que el acto de compraventa tiene dos elementos de su esencia, la cosa y el precio, por lo que si existe error acerca de uno de ellos el contrato es ineficaz por estar afecto a un error sustancial. Que, Comercial Madison ofreció zapatos marca UGG por un precio que no es serio, sino erróneo e irrisorio, manifestando equivocadamente su voluntad sobre un elemento esencial de contrato de compraventa.

Resuelto 1 set -17

Que, el denunciante advirtió el error e intentó aprovecharse, ya que no compró un par de zapatos, sino 14, pagando un precio, sumado el envío de menos de \$ 14.000.

Que, así la obligación incumplida es nula, por error sustancial en el precio.

En subsidio, señala, el denunciante abusa de su derecho como consumidor, por lo que la obligación no es válida. Cita jurisprudencia.

Y en subsidio señala que no existe incumplimiento de la Ley de Protección Al Consumidor.

Que, las normas citadas como infringidas son inaplicables toda vez que se trata de una obligación nula, que no puede ser exigida.

Respecto a la demanda civil: Reproduce lo señalado. Además señala que la demanda civil debe ser rechazada por cuanto no fue notificada dentro de los cuatro meses que establece la Ley N° 18.287, porque es nula la obligación, y en subsidio el denunciante abusa del derecho como consumidor, no existe infracción a Ley de Protección al Consumidor y los perjuicios alegados son inexistentes y, en caso que existan, deben probarse.

En su escrito solicita además, se declare a la denuncia y demanda civil como temerarias y se sancione al abogado patrocinante con multa de 4 UTM.

5° A fojas 84 rola comparendo de estilo.

6° Llamadas las partes a conciliación no se produce.

7° Se ratifica la denuncia y demanda civil. Se contesta la denuncia y demanda civil mediante minuta escrita y se tiene como parte integrante del comparendo.

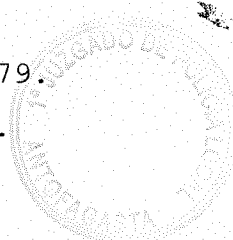
8° Que el traslado respecto a la caducidad del plazo para interponer la demanda, rola a fojas 84 vuelta y el traslado de la solicitud de declarar temeraria fue evacuado a fojas 85.

9° Que, se procede a rendir la prueba.

Prueba denunciante y demandante civil

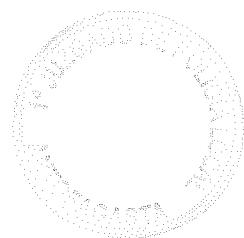
Documental: Ratifica documentos de fojas 1 a 8, acompaña además, los siguientes documentos:

- 1) Informe médico de fojas 77.
- 2) Certificado médico de fojas 83.
- 3) Set de recetas médicas de fojas 78 y 79.
- 4) Copia de e-mails de fojas 80, 81 y 82.



Testimonial: Presenta en estrados a Catherine Giselle Casanova Urrutia, testigo presencial. Que estaban haciendo compras por internet adelantando regalos para navidad. Que encontraron la página y en el portal aparecía un descuento de calzado y él realizó la compra de 14 pares de zapatos. Que pagó con tarjeta de crédito. Que al realizar la compra en la página el sistema verifica si se encuentra en stock la cantidad deseada y luego se autoriza y genera el pago y que lo hizo sin problemas. Al día siguiente de la compra le enviaron un e-mail de parte de Kliper informándole que la compra estaba anulada porque el valor del calzado no era el real.

Que solicitó respuesta ya que el pago se había hecho y que él no tenía como saber que el valor no era el correspondiente. No sabe si le respondieron o dieron solución. Que sólo sabe que durante el tiempo no le han hecho la devolución de lo pagado y no han atendido su requerimiento. Que todo esto generó molestias del tipo emocional, que se sumó a otro de tipo laboral. Que se le generó desgaste emocional y desilusión ya que eran regalos. Se presenta también Ana María Del Castillo Muller como testigo de oídas, señala que el denunciante fue a su casa y en su computador miraron las ofertas. Que trataron varias veces de efectuar la compra, pero la página se caía, hasta que se logró procesar el pago, que se realizó con tarjeta de débito. Que recibieron correo de confirmación de la compra y otro que informaba que el envío llegaría en seis días hábiles. Que al no recibir el producto se contactó a la empresa vía telefónica y le enviaron un cupón con un 40% de descuento por máximo 2 productos porque le anularon la compra por un error del sistema. Que desde esa fecha no se le ha reembolsado. Que no le llamó la atención el precio porque siempre compra y se publican ofertas de bajo costo y ridículas. Que el denunciante se vio afectado por los hechos. Que tiene un tema de acoso laboral y que sus niños tienen alergias alimentarias y en la compra vio la oportunidad de sacarles un peso económico. Señala que el denunciante estaba irritable, no tenía ganas de nada, con periodos de ansiedad, donde comía mucho y luego no quería comer. Además estaba medicado por stress.



Moneda = 1000 - 48

PRUEBA DE LA DENUNCIADA Y DEMANDADA CIVIL

Documental: set de tres fotografías de los modelos de los zapatos, de fojas 54, 55 y 56.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

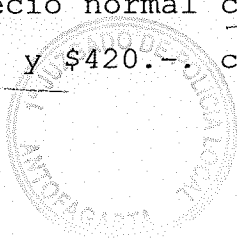
10° Respecto a la caducidad del plazo: Que la Caducidad es una institución jurídica por el cual un acto o el ejercicio de un derecho potestativo se sujeta a un plazo prefijado y de perentoria observancia, que para el caso de no ser ejecutado determina la extinción del derecho. Resulta ser una sanción a la inactividad de la parte motivada por su desinterés por obtener una decisión de los tribunales sobre el conflicto sometido a su conocimiento. Se trata de una pasividad culpable, esto es, advirtiendo y aceptando las consecuencias perjudiciales que podrían derivarse de su desidia, no obstante lo cual nada hacen por impulsarlo por medio de actuaciones útiles a tal fin. Que de acuerdo al mérito de autos la conducta de la demandante no puede ser considerada como negligente o culpable en la falta de prosecución del pleito, especialmente para proceder a la notificación de la demanda. En efecto, ha realizado las actuaciones útiles conducentes a la prosecución de éste, por lo tanto, se Rechaza el incidente de caducidad promovido.

11° Respecto al fondo del asunto: Que, el denunciante denuncia a Comercial Madison S.A por incumplimiento de obligación al haber anulado la compra de 14 pares de zapatos por los cuales había pagado \$ 471 x 10 y 4 a \$ 412 más envió, con un valor total de \$ 13.358.

12° Que la parte denunciada alega que hubo un error en la publicación del precio del producto, que estos tienen valor de \$ 124.000 y \$ 99.000 por lo que la venta es nula y habría un abuso por parte del denunciante.

13° Que siendo así ha de determinarse si los hechos denunciados constituyen infracción al derecho del consumidor.

14° En primer lugar hemos de indicar que nuestra legislación tiene como principio fundamental que los contratos deben cumplirse de buena fe por ambas partes. Partiendo de esta premisa y en el caso de autos, la errónea publicación del precio del producto, zapatos, llevó al denunciante a comprar no uno, sino 14 pares de éstos. Zapatos que a precio normal cuestan \$99.000 o \$124.000.- fueron adquiridos a \$412 y \$420.- costo que resultó



incluso inferior al costo de envío a su domicilio en esta ciudad. Frente a esto ¿es posible que el proveedor haya querido cobrar este precio que no cubre ni siquiera el costo de los insumos necesarios para su fabricación?. Al parecer no, porque, habiendo notado el error, procedió a dejar sin efecto la compra y resarcir al denunciante con la devolución del dinero y un cupón de descuento.

Claramente las empresas, como proveedoras, deben procurar tomar todas las medidas del caso para minimizar este tipo de errores, pero ¿han de soportar el costo de estos errores?. En principio, podríamos afirmar que es el proveedor quien debe soportar el riesgo del error y mantenerse atado por el contrato generado. Sin embargo, esto puede cambiar bajo ciertas circunstancias y claramente el riesgo del error también puede ser asignado al consumidor ya que no se puede sostener que alguien pueda aprovecharse de un error tecnológico de esta naturaleza y ser protegido por la norma actualmente vigente en materia de protección al consumidor. Y ello ocurre cuando éste no procede de buena fe. Así el derecho del consumo no puede tutelarlos rigiendo los principios generales del derecho.

La. I. Corte de apelaciones de Santiago en la causa rol 1483/2013, causa en donde se había publicado erradamente el precio ha señalado: "**QUINTO:** Que el legislador al dictar la Ley 19.496, pretendió dotar a los consumidores de una herramienta eficaz de protección frente a los abusos de los proveedores ante la falta de cuidado de estos en las ofertas de bienes y servicios que posteriormente no cumplían y ocasionaban daños materiales y morales a los consumidores.

SEXTO: Que sin embargo, en concepto de estos sentenciadores, no es el espíritu de la ley N° 19.496, que un consumidor como es la situación del denunciante de autos, pretenda beneficiarse de un error manifiesto como es el ocurrido en el caso en estudio, y pretenda obligar al proveedor a dar cumplimiento a una oferta errónea con evidente abuso del derecho, lo que en este caso, no es posible amparar."

Que así las cosas, este tribunal de acuerdo a los hechos, a la normativa vigente, a la jurisprudencia citada no ha logrado la convicción de que haya existido infracción a la legislación del consumidor. Es más, el propio actuar del denunciante y demandante

Ascto Jhu - EP

ha mostrado encontrarse alejado del derecho al querer verse beneficiado en su patrimonio de manera abusiva pagando poco más de 13 mil pesos por una compra que le hubiera costado más de \$1.000.000.-

Que de tal forma este tribunal no acogerá la denuncia infraccional.

Que al no haberse acogido la denuncia infraccional no se acoge la demanda civil.

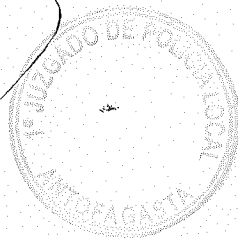
Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

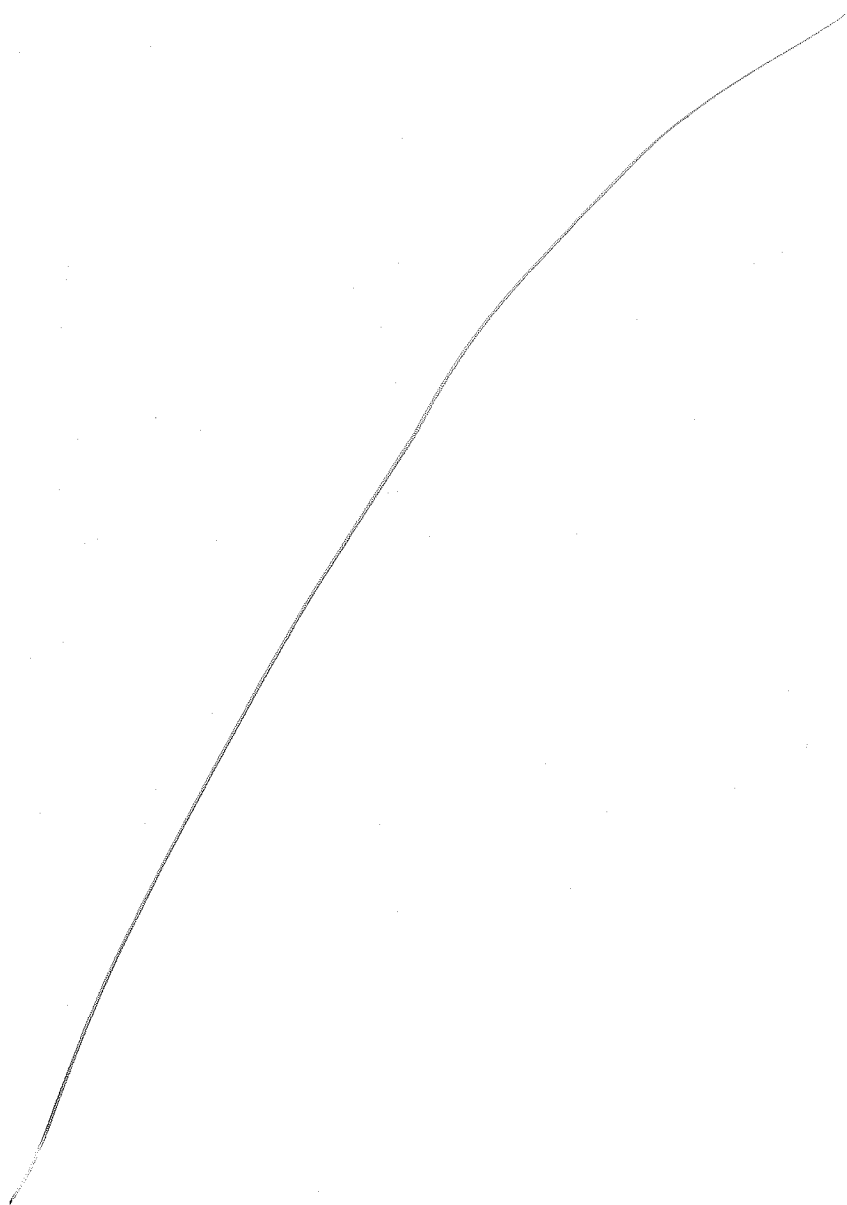
- a) Que, se rechaza la denuncia infraccional y la demanda civil interpuesta a fojas 9 y siguientes, por don Jean Paul Casanova Urrutia, por no haberse acreditado los hechos denunciados.
- b) Que, cada parte pagará sus costas.
- c) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.
- d) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 22.141/17-7

Dictado por doña Ingrid Moraga Guajardo. Juez Subrogante.-
Autoriza, doña Patricia De la Fuente Pfeng. Secretaria Subrogante.-





En las compras vía internet, el consumidor se informa a través de los antecedentes, datos y especificaciones que le proporcione el proveedor por esa vía.

Luego, tratándose de contratos celebrados por medios electrónicos, y considerando las innumerables ofertas que se hacen en los cyber day u otros similares, además, de las normas ya señaladas, no se divisa la razón por la cual el consumidor tendría que dudar de las ofertas del proveedor, máxime que, en el presente caso, éste comunica después de seis días que se trataba de un error.

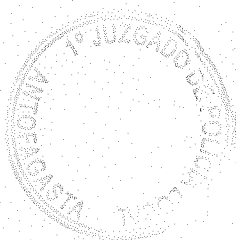
SEXTO: Que acreditada la existencia del contrato del contrato de compraventa, nace para el vendedor la obligación entregar la cosa comprada y para el comprador pagar el precio, el que, en el presente caso, fue pagado por el denunciante.

SÉPTIMO: Que de este modo, se encuentra establecido en la causa, que la denunciada infringió las disposiciones de la Ley N° 19.496, señaladas en el motivo cuarto de esta sentencia

OCTAVO: Que en consecuencia, procede acoger el daño emergente, en los términos solicitados en el primer otrosí de la demanda de autos.

NOVENO: Que en relación al daño moral, lo cierto es que las infracciones cometidas por la denunciada, razonablemente son inocuas para producir, más allá de una molestia, una afectación a la psiquis del demandante, por lo que no hace lugar a indemnización demandada por dicho concepto.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287 y 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se declara que **SE REVOCA con costas del recurso**, la sentencia de



fecha dieciocho de junio de dos mil dieciocho, escrita a fojas 96 y siguientes, en cuanto rechazó la denuncia y demanda civil deducida por Jean Paul Casanova Urrutia en contra de Comercial Madison S.A., y en su lugar se declara: Se condena a la denunciada al pago de una multa de 05 Unidades Tributarias Mensuales por infracción a los artículos 12, 18 y 28 de la ley 19.496;

Se condena a Comercial Madison S.A. a entregar al demandante Jean Paul Casanova Urrutia, los productos comprados e individualizados en la demanda de fojas 9, dentro del plazo de 10 (diez) días desde que esta sentencia se encuentre ejecutoriada.

Se fijan las costas del recurso en un ingreso mínimo mensual.

Regístrese y devuélvanse.

Rol 207-2018 (PL)

Redactada por la Ministro Titular Sra. Myriam Urbina Perán.

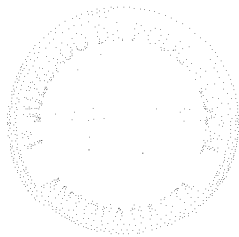
Myriam del Carmen Urbina Perán
Ministro
Fecha: 04/06/2019 12:46:11

Sol María López Pérez
Ministro(S)
Fecha: 04/06/2019 12:46:12

Macarena Silva Boggiano
Abogado
Fecha: 04/06/2019 12:46:12

Pronunci
Ministra S
diecinuev

En Antof
preceder





Diario la

Antofagasta, cuatro de junio de dos mil diecinueve.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada previa eliminación de su considerando 14°.

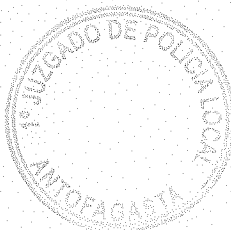
Y SE TIENE EN SU LUGAR Y ADEMÁS PRESENTE:

PRIMERO: Que el abogado Ramón Miranda Tapia, ha recurrido de apelación en contra de la sentencia dieciocho de junio de dos mil dieciocho, que rechazó la querella infraccional y demanda civil deducida por su parte. Solicitando que, acogiendo el recurso, se proceda a revocar la referida sentencia, accediendo a lo pedido.

SEGUNDO: Que desde el punto de vista infraccional la denuncia se centró en la infracción a los artículos 3, 3 bis y 13 de la Ley 19.496, basada en el incumplimiento de la denunciada de entregar la mercadería comprada vía internet por el denunciante.

No ha existido controversia en cuanto a que la compra de 14 pares de zapatos se realizó, por la modalidad señalada, lo que alega la denunciante es que seis días después de la compra, el proveedor le envió un correo electrónico señalando lo siguiente: "Lamentamos comunicarle que debido a un error en la publicación del precio hemos cancelado su pedido R156017241". Señala, que el proveedor procedió a cancelar o dejar sin efecto la operación comercial sin la autorización del consumidor, y más aún, sin siquiera devolver el importe pagado por los productos.

TERCERO: Que la empresa denunciada alegó que no le cabía responsabilidad, pues reconoce que se publicaron los



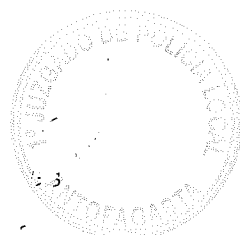
productos individualizados en el libelo por el precio señalado, sin embargo esto obedeció a un error del sistema, y que el consumidor intentó aprovecharse de ello. La mercadería en cuestión eran: 06 calzados Mens Leighton Shoe, size 11, color black, Sku 887278316213; 04 calzados Mens Leighton Shoe, size 10, color black, Sku 887278316190; 04 calzados Mens Leighton Shoe, size 11, color chocolate, Sku 737872404659, que a juicio de la denunciada tienen un valor de \$124.000.- y \$90.000.-.

CUARTO: Que el artículo 12 de la Ley de Protección al Consumidor, dispone: "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".

Por su parte, el artículo 18 de la citada ley señala: "Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado".

Finalmente, debe tenerse presente lo dispuesto en el artículo 28 de la misma ley, en cuanto prescribe: "Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de...d) el precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito, en su caso, en conformidad a las normas vigentes".

QUINTO: Que a mayor abundamiento, debe señalarse que el deber de información del proveedor del artículo 3° letra b) se redobla tratándose de contratos celebrados por medios electrónicos, según los dispone el artículo 12 A de la Ley de Protección del Consumidor.



Ciento cincuenta - 150

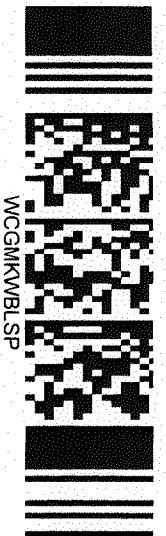
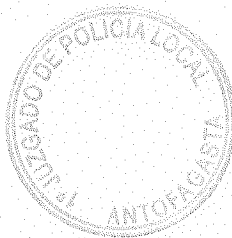
rita a
ncia y
tia en
ara:
de 05
ículos

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Antofagasta integrada por Ministra Myriam Del Carmen Urbina P., Ministra Suplente Sol Maria Lopez P. y Abogada Integrante Macarena Silva B. Antofagasta, cuatro de junio de dos mil diecinueve.

gar al
ductos
dentro
ia se
ngreso

En Antofagasta, a cuatro de junio de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

Myriam



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.

A contar del 07 de abril de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez resta dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

