6195-JCR-2015

SANTIAGO, 21 de Enero del año 2.015.

Como se pide, certifique la Sra. Secretaria del Tribunal al tenor de lo dispuesto en el art.174 del Código de Procedimiento Civil, si la sentencia definitiva de autos se encuentra firme o ejecutoriada.

Santiago 27 de Enero de 2015
Certifico que revisado el expediente la sentencia definitiva de autos se encuentra firme o ejecutoriada

REGISTRO DE SENTENCIAS
27 ENE. 2015
REGION METROPOLITANA

PROCESO Nº 6195-2013-JCM.-
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.-
SANTIAGO, Quince de Abril del año Dos Mil Catorce.-

VISTOS:

De fs. 1 a 10, rectificada a fs. 31, rola denuncia del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en contra de FALABELLA RETAIL S.A., representada legalmente por don AGUSTIN SOLARI ALVAREZ, dando cuenta del reclamo ante dicho organismo efectuado por don JUAN PABLO SERRANO PICON, por infracción a los artículos 3 inciso primero letra b), 12, 23 inciso primero, 28 inciso primero letra c) y 35 de la Ley Nº 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

De fs. 11 a 14, rola fotocopia simple de resolución exenta Nº 0385 del SERNAC;

De fs. 15 a 20, rola fotocopia simple de resolución exenta Nº 0409 del SERNAC;

A fs. 21, rola fotocopia simple de formulario único de atención de público del SERNAC;

A fs. 22, rola fotocopia simple de carta del SERNAC al representante legal de FALABELLA RETAIL S.A.;

A fs. 23 y 24, rolan dos reproducciones fotográficas simples;

De fs. 25 a 28, rolan fotocopias simples de mails;

De fs. 33 a 43, y 47 a 57, rolan fotocopias simples de escritura pública;

A fs. 45, rola declaración por escrito del habilitado de don RAFAEL RUIZ ESPINOZA por la parte denunciada;

De fs. 59 a 68, rolan fotocopias simples de resoluciones judiciales;

A fs. 70 y 71, rola comparendo de conciliación, contestación y prueba, y con lo relacionado y,

CONSIDERANDO:

1º.- Que el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR denunció a FALABELLA RETAIL S.A., representada legalmente por don AGUSTIN SOLARI ALVAREZ, por infracción a los artículos 3 inciso primero letra b), 12, 23 inciso primero, 28 inciso primero letra c) y 35 de la Ley Nº 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

2º.- Que la infracción se hace consistir, en suma, en que el SERNAC ha tomado conocimiento, a partir del reclamo ante dicho organismo formulado por don JUAN PABLO SERRANO PICON, reclamo que tiene como fundamento que el día 27 de Diciembre de 2012 ingresó a la página web de la denunciada con el propósito de cotizar productos. Aprovechando una promoción, consistente en un 2x1 en juguetería, compró dos unidades de esa promoción, siendo gratuito uno de estos, y así se cobró a su tarjeta $22.480, esto es $19.990 por un producto mas el costo de envío equivalente a $2490, indicándose como fecha de entrega el 3 de Enero de 2013.

Posteriormente, al no ser despachados los productos, según el reclamo rolante a fs. 21, el consumidor llamó a servicio al cliente de la denunciada,

momento en que se le informó que su compra había sido anulada debido a que no pudo ser validado el pago.

Dicha situación es del todo irregular toda vez que la compra fue realizada exitosamente, no indicando problema alguno la página al momento de realizar la transacción, por lo que es del todo negligente que posteriormente sea indicada una situación distinta, siendo que la empresa indica la frase: "Si existiera algún inconveniente o retraso en la validación de datos o emisión de la boleta, te informaremos a través de un mail para reprogramar tu despacho".

Posterior al reclamo presentado ante la empresa vía mail y la presentación del reclamo ante este servicio, la denunciada envió un correo electrónico al consumidor indicando: "Necesitamos contactarte Estimado Cliente: Queremos informarte que antes de validar tu compra necesitamos que te comuniques con nosotros. Te invitamos a llamar a nuestro Servicio de Atención al Cliente a 6003906500 o a escribirnos a ... para poder entregarte información". Es decir, la empresa intenta contactarse con el consumidor solo después de que éste había presentado un reclamo.

Ante lo señalado, el SERNAC dio traslado al proveedor a fin de que ofreciera una solución al reclamo presentado por el consumidor, sin embargo la respuesta solo se limitó a indicar que "...Se rechaza requerimiento de cliente dado a que orden de compra se encuentra rechazada debido a que su tarjeta bancaria rechazó el cargo, es posible que la fecha de expiración de su tarjeta esté mal digitada, por lo que debe verificar esta información y volver a generar su orden de compra, en caso de estar correcta deberá contactar a su banco ...".

La empresa trata de traspasar su responsabilidad al consumidor, toda vez que lo minimamente exigible a una empresa del rubro y que además realiza masivamente la venta de productos mediante Internet, es que entregue a los consumidores la totalidad de la información de forma oportuna, dando solución a las contingencias que se deriven de la transacción misma, en períodos cortos de tiempo y preactiva, todo lo cual no sólo se desprende de la lógica, sino que además del compromiso que ellos voluntariamente publican y hacen con sus compradores, según el mensaje ya mencionado.

Toda empresa que difunde su producto a través de cualquier tipo de mensaje publicitario debe tomar, entre otras cosas, los resguardos necesarios para evitar inducir a error a los consumidores y en el caso de que esto se concrete, la profesionalidad exige un deber de conducta, de oportunidad e integridad en la reparación de los daños causados al consumidor.

Las principales normas aplicables son los artículos 3 inciso primero letra b), 12, 23 inciso primero, 28 inciso primero letra c) y 35 de la Ley Nº 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

3º.- Que la denunciada, manifiesta en suma, que la denuncia debe ser rechazada por no haberse cometido infracción a la Ley de Protección al Consumidor en atención a:

Que es de conocimiento previo y estando en la normativa de compra por Internet por parte de FALABELLA RETAIL S.A., que la compra está sujeta a ratificación y validación por parte de la empresa, período el cual es posterior a la aceptación de la compra por parte del consumidor, lo que es explicado previamente a él y aceptado mediante su consentimiento al comprar un producto determinado en el portal de la empresa.

Que dado el caso de autos y analizando los antecedentes y respuestas de esta empresa, se puede señalar que en el período de validación de la presente compra, esta fue rechazada por el banco mediante el cual se debía realizar la transacción, por ende FALABELLA RETAIL S.A. rechaza la compra y no carga al consumidor ningún pago, no existiendo por ende relación de consumo entre la empresa y el consumidor;

4º.- Que para acreditar su versión de los hechos, la denunciante acompañó los documentos rolantes de fs. 11 a 28 y de fs. 59 a 68;

5º.- Que este sentenciador, atendido el mérito del proceso, y de acuerdo a las reglas de la sana crítica, desprende que efectivamente la información de la denunciada a don JUAN PABLO SERRANO PICON, dándole cuenta de la dificultad para la validación de la compra por Internet, se produjo con posterioridad a la fecha en que debió haberse efectuado la entrega del producto y con posterioridad al reclamo, por lo que notoriamente infringió su deber de información oportuna establecido en el artículo 3 letra b) de la Ley Nº 19.496, existiendo tiempo suficiente entre la fecha de la transacción (27 de Diciembre de 2013) y la fecha de entrega (3 de Enero de 2013), fechas no objetadas por la denunciada, como para informar de la dificultad, por lo que la denuncia deberá ser acogida;

6º.- Que por otra parte, el artículo 24 de la citada Ley, dispone que las infracciones a la presente Ley serán sancionadas con multa de hasta 50 UTM, si no tuvieren una sanción diferente;

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las Leyes 15.231, 18.287 y 19.496;

SE DECLARA:

Que se acoge la denuncia formulada por el SERNAC, de fs. 1 a 10, rectificada a fs. 31, sólo en cuanto se condena a FALABELLA RETAIL S.A., representada legalmente por don AGUSTIN SOLARI ALVAREZ, a una multa de 20 Unidades Tributarias mensuales, con costas;

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro del plazo legal, despáchese orden de reclusión en conformidad con lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287;

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y ARCHÍVESE en su oportunidad.-

DICTADO POR EL JUEZ TITULAR: DON MANUEL NAVARRETE POBLETE
SECRETARIA ABOGADO: SEÑORA ISABEL OGALDE RODRÍGUEZ.-

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
SANTIAGO