

REGISTRO DE SENTENCIAS
28 MAYO 2015
REGION AISEN

ochenta y cinco 85.-

SERNAC XI REGION
30 MAR. 2015
131
RECEBIDO

Del Rol N° 64.666-14.-

//yhaique, a diecinueve de marzo del dos mil quince.-

VISTOS:

En lo principal del escrito de fs. 23 y siguientes la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor denunció a **FALABELLA RETAIL S. A.**, RUT 77.261.280-K, representada por su Gerente General don Juan Benavides Feliú, según consta de las págs. 3 vta. y 64 vta. de la escritura pública de fs. 60 y siguientes, ambos domiciliados en calle Rosas N° 1665, Santiago Centro, por infracción a los artículos 3, letra b), 12, 23, y 28, letras b) y c) de la Ley N° 19.496, cometidas en perjuicio de doña **VIVIANA ANDREA PIZARRO VARAS**, ingeniero forestal, domiciliada en el sector Seis Lagunas, Laguna Burgós, de esta comuna de Coyhaique, C. I. N° 14.147.197-K, de Laguna Burgós, quien en julio del 2014 vía telefónica compró a la denunciada, en la suma de \$ 400.000, un refrigerador marca Daewoo N° Frost FR-653SW 460 lt, cuyo código de producto es el 4068147, y la boleta electrónica es la N° 235925820, pero que en definitiva el producto recibido no fue el mismo ofrecido por la denunciada en su pág. web www.falabella.com (fs. 09 y 10 de autos).



En efecto, la oferta de la denunciada en su pág. web dice que la eficiencia energética del producto era de A++, y que el consumo mensual era de 23,55

kw/mes, y en cambio el refrigerador recibido por la consumidora es de eficiencia A+, y con un consumo de 30,89 kw/mes, y en su código cambia la cifra "460" por la "473", lo último según se comprueba a fs. 19 y 20, habiendo sido determinantes las características ofrecidas para haber escogido y comprado el producto, por lo que no habiéndose cumplido con ellas, la consumidora se siente engañada y estafada, según manifiesta en su correo electrónico de fs. 05.

La afectada ratifica la denuncia a fs. 37.

En el primer otrosí del escrito A fs. 48 y siguientes, la consumidora doña VIVIANA ANDREA PIZARRO VARAS, ya individualizada, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, cobrando a la denunciada por concepto de indemnización de daño emergente la devolución del precio de la compra, ascendente a \$ 399.990, más el flete de \$ 29.990, y la diferencia del consumo de energía equivalente a 25.000, y daño moral por la suma de \$ 100.000, o las sumas que el Tribunal establezca, en definitiva de acuerdo al mérito del proceso, con reajustes, intereses y costas, siendo sus fundamentos de hecho los mismos de la denuncia, y de derecho el art. 3º, letra c), de la Ley N° 19.496.-

A fs. 76 se celebró la primera audiencia del comparendo de estilo, en la cual se tuvo como parte integrante del mismo la minuta escrita de fs. 72 y siguientes, en cuyo otrosí se contiene la defensa de la denunciada y demandada civil, y a fs. 80 se celebró la última audiencia del comparendo.

ochenta y seis ... 86

Por el otrosí de la minuta escrita de fs. 72 y siguientes, la denunciada y demandada civil solicita se dicte sentencia absolutoria a su favor, tanto en materia infraccional como civil, ya que no habría incurrido en las infracciones denunciadas, las que no se han probado debidamente toda vez que la documentación fundante de dichas acciones son meros correos electrónico que carecen de autenticidad judicial.-

Se trajeron los autos para resolver y,

CONSIDERANDO:

En materia infraccional:

PRIMERO: Que la efectividad de los hechos de autos se encuentra acreditada con denuncia en sede administrativa, de fs. 05 y siguientes, con los documentos que rolan de fojas 09 y 10, 19, 20, 21, 22, y 32 a 36 inclusive, consistentes en impresiones de la correspondiente página web, y correos electrónicos, que tienen mérito probatorio atendidas las disposiciones del art. 342 N° 6 del C. de Procedimiento Civil, y Ley N° 19.799, y que acreditan que efectivamente el producto recibido por la consumidora no es el mismo ofrecido con anterioridad en la pág. web de la empresa denunciada, sin que sus explicaciones logren justificar el cambio de producto ni superar el impasse que el hecho originó, hecho que efectivamente configura infracción al art. 23 de la Ley N° 19.496;



SEGUNDO: Que en ella ha correspondido a la denunciada participación en calidad de autora, atendidos los mismos antecedentes mencionados en el fundamento anterior, teniendo presente que en esta materia la legitimación pasiva se radica en la persona natural habitualmente encargada del local de la proveedora, atendido lo establecido en los artículos 43, 50 C, inciso final, y 50 D, inciso 1º, todos de la Ley N° 19.496, calidad que en el caso de autos ostenta su Gerente General don Juan Benavides Feliú, atendido el mérito de la copia autorizada de la escritura pública que rola a fs. 60 y siguientes de autos, todo ello con relación al artículo 28 de la Ley N° 18.287, sobre responsabilidad infraccional de las personas jurídicas.

En materia civil.-

TERCERO: Que de acuerdo al artículo 3º, letra e), de la Ley 19.496, al “consumidor” perjudicado con una infracción a su normativa le asiste el derecho a ser indemnizados por todos los daños **materiales** y **morales** que probare haber sufrido a raíz de la aludida infracción, de donde además queda claro que la **legitimación activa** civil corresponde al “consumidor”, tanto por la norma directa recién citada, como por el efecto relativo de los contratos establecido en el artículo 1545 del Código Civil, toda vez que la responsabilidad civil originada en estas materias es de orden contractual, y no extracontractual, atendida la disposición expresa

ochenta y siete . . . 87. -

del art. 50, inciso final, de la Ley N° 19.496, que exige “vínculo contractual” entre consumidor e infractor ;

CUARTO: Que por su parte es **sujeto pasivo** de esta acción el “proveedor”, pero también lo es el “intermediario” del proveedor, quien incluso le precede en la obligación legal de indemnizar, toda vez que debe responder “directamente” ante el consumidor, de conformidad al artículo 43 de la Ley N° 19.496;

QUINTO: Que atendido el incumplimiento contractual de la demandada, procede declarar resuelto el contrato de compraventa, debiendo la vendedora restituir el precio ascendente a la suma de \$ 399.990, y la compradora correlativamente a restituir el refrigerador recibido, poniéndolo a disposición de la vendedora;

SEXTO: Que habiendo en estas materias norma especial expresa que consagra la indemnización del “daño moral”, cual es el art. 3°, letra e), de la Ley N° 19.496, de conformidad al artículo 13 del C. Civil ella es de aplicación preferente al artículo 2331 del C. Civil, que en todo caso no menciona el daño moral, así como tampoco lo hace el Código Civil en su generalidad;

SÉPTIMO: Que el daño moral consiste en la aflicción, pesar o sufrimientos síquicos que experimenta una persona por un daño a él o a un familiar cercano, y por ende su apreciación pecuniaria queda entregada a la entera y discrecional estimación del juez, pues dada su naturaleza, no requiere ser acreditado en sí, pues emana directa y necesariamente del ilícito. Así lo ha fallado la **E. Corte Suprema**, por



ejemplo, el 04.06.2002, en causa Rol N° 1513-01, publicada en Revista "La Semana Jurídica" N° 85, pág. 13; el 30.03.1962 y el 27.05.1966, en Repertorio, C. Civil, tomo X, Ed. Jurídica, pág. 39, y **la I. Corte de Santiago** reiteradamente, en mismo Repertorio, págs. 39 y 40;

OCTAVO: Que de acuerdo a lo anterior, y apreciando los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica, se estima prudencial en el caso de autos fijar el daño moral en la suma de \$ 70.000, por las molestias de la consumidora tanto en haber recibido un producto que no eligió, como por las reiteradas y prolongadas evasivas del proveedor en solucionar directamente el problema y, visto lo dispuesto en los Arts. 13 de la Ley 15.231; 14 y siguientes y 17, inciso 2°, este último sobre la forma de las sentencias en policía local, ambos de la Ley 18.287; y 24, 50 A, 50 B, y 58 bis, todos de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

1°.- Que como autora de la infracción configurada se condena se condena a la persona jurídica **FALABELLA RETAIL S. A.**, representada por su Gerente General don Juan Benavides Feliú, a pagar una multa equivalente a cinco Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio fiscal.- Si el infractor condenado no pagare la multa impuesta dentro de plazo legal, su representante sufrirá por vía de sustitución y apremio tres días de

ochenta y ocho . . . 88.-

reclusión, las que se cumplirán en el Centro Penitenciario local;

2°.- Que se hace lugar a la demanda del primer otrosí del escrito de fs. 48 y siguientes en cuanto se condena a la demandada, **FALABELLA RETAIL S. A.**, representada como se ha señalado, a pagar a la demandante por concepto de indemnización de perjuicios de los daños materiales la suma de \$ 399.990, equivalente al precio del producto comprado, más \$ 70.000 por concepto de daño moral, debiendo la demandante restituir correlativamente el refrigerador recibido. A estas sumas se agregarán intereses corrientes para operaciones no reajustables desde la fecha de esta sentencia y hasta su pago efectivo, según liquidación que en su oportunidad practicará el señor Secretario del Tribunal y,

3.- No se condena en costas, porque éstas no se han generado en los términos del artículo 139 del C. de Procedimiento Civil, con relación al artículo 20 del Código Civil.-

Regístrese, notifíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez titular, abogado Juan Soto Quiroz.- Autoriza el Secretario titular, abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-



