



Iquique, a veinte días del mes de diciembre del año dos mil trece.

**VISTOS**

A fojas 1 y siguientes, rola querella infraccional y demanda civil, interpuesta por don Rodrigo Antonio Serei Rojas, ingeniero en Prevención de Riesgos, Cédula de Identidad y Rol Único Tributario N° 13.940.983-3, domiciliado en Iquique, pasaje Tres Islas N° 3612, en contra de Falabella Iquique, Rol Único Tributario N° 90.749.000-9, representada por don Rodrigo Felipe Hasember Leiva, ambos domiciliados en Iquique, avenida Héroes de la Concepción 2555, por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala el actor que con fecha 30 de noviembre de 2012 compró a través de la página Web de Falabella una Talbot + Cama Elástica estándar, la tienda comercial envía un mail confirmando la compra, indicando fecha máxima de entrega el 24 de diciembre del 2012. Agrega, como el producto no llegó en la fecha, al día siguiente interpuso un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Falabella, la que en sus respuestas señaló que para compensar el incumplimiento regalarían una "Gift Carda por valor \$10.000, la que no fue utilizada.

En virtud de lo antes expuesto, presenta querella infraccional y solicita tenerla por interpuesta en contra de Falabella Iquique, acogerla y en definitiva condenarla al pago del máximo de la multa señalada en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas. Sustenta jurídicamente su solicitud en los artículos 3 letra b), artículo 12 y artículo 23 inciso 1, todos de la Ley N° 19.496.

En cuanto a la acción de indemnización de perjuicios, solicita que se condene a la parte demandada, a la suma de \$6.113.780; correspondiente, por concepto de daño emergente; y, de daño moral; más reajustes, intereses, y costas. Fundamenta jurídicamente la acción en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496.

A fojas 5 a 19, rolan los documentos acompañados por la querellante y demandante civil a su presentación.

A fojas 20, incompetencia de Primer Juzgado de Policía Local+ de Iquique rol 2715-E.

A fojas 28, comparece don Rodrigo Antonio Serei Rojas, quien ratifica sus acciones.

A fojas 28, comparece don Rodrigo Felipe Hasember Leiva, quien no ratifica los hechos denunciados en su contra, y señala que acude en representación de la sucursal Falabella Iquique, institución que tiene celebrado a través de medios electrónicos un contrato con el demandante, de fecha 30 de noviembre de 2012, en el que establece detalle del producto, fecha y hora de despacho, detalle de pago y emisión de factura electrónica N° 1361566 de fecha 12 de Diciembre de 2012, antecedentes que amparan el correcto funcionamiento en toda instancia que ha tenido la institución, básicamente a lo que se refiere al despacho del producto, este no ha sido recepcionado por la parte denunciante, por no haber stock.

A fojas 29, rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil y de la parte denunciada y demandada civil representada por abogado Susana Martínez Marschhuasen. La actora ratifica sus acciones. La parte denunciada y demandada civil contesta la denuncia y acción civil. A fojas 52, llamadas las partes a

';~onciliación ésta no se produce, por rebeldía de las partes. Se

recibe la causa a prueba, fijándose los siguientes puntos

substantivos y controvertidos: 1) Efectividad de los hechos denunciados; 2) Monto de los hechos demandados. La parte denunciada y demandada civil solicita reponer resolución y se fije dos punto adicionales, el Tribunal resuelve, ha lugar y ordena agregar como punto de prueba 3) efectividad de haberse pagado el precio del producto y de haberse incurrido en los gastos que fundan el daño emergente reclamada por el demandante civil; 4) Efectividad de haber sufrido los perjuicios psicológicos y/o emocionales, que fundan el daño moral reclamado por el actor. En cuanto a la prueba testimonial, ambas partes no presentan testigos. En cuanto a la prueba documental, ambas partes acompañan documentos. No solicitan diligencias.

A fojas 31, rola presentación de la querellada conteniendo la contestación de la querrela interpuesta en su contra.

A fojas 52, rola el decreto autos para fallo.

#### **CONSIDERANDO**

##### **A. En cuanto a la denuncia infraccional**

**Primero:** Que, le ha correspondido a este sentenciador determinar la responsabilidad infraccional y civil de Falabella Iquique, por infracción a la Ley N.º 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en sus articulas 3º letra b) ye); 12.º y 23.º al no haber respetado los términos y condiciones conforme a los cuales se convino la compra y despacho del producto, causando menoscabo al consumidor, por lo que para desentrañar la cuestión controvertida, se analizarán las diferentes conductas denunciadas, y si éstas tienen algún grado de reprochabilidad.

/;0  
r  
v.

**Segundo:** Que el denunciante plantea en su presentación que el 30 de noviembre de 2012 compro a través de la pagina Web de Falabella una Talbot + Cama Elástica Estándar 2.44, en la que el proveedor confirma vía e-mail, la compra y fecha de entrega. Agrega que al no recibir el producto en la fecha entrega, 24 de diciembre de 2012, interpuso un reclamo vía Web en la página del Servicio Nacional del Consumidor en contra de la denunciada. Señala además que después de interponer reclamo en el SERNAC la empresa Falabella ofreció compensar el incumplimiento con una "Gift Card" por la suma de \$10.000. Señala finalmente que a la fecha, la denunciada no realiza entrega del producto.

**Tercero:** Que, para acreditar los argumentos esgrimidos, el actor acompaña los documentos rolantes a fojas 5 a 19, consistentes en certificados de nacimiento de las hijas, comprobante de compra de Falabella Com., de fecha 30 de noviembre de 2012, dirigida a por vía e-mail a don Rodrigo Serei, que da cuenta de la compra realizada, la fecha y hora despacho, el valor y la forma de pago; factura electrónica N° 1361566 de fecha 12 de diciembre de 2012 emitida por Falabella Retail S.A., por un valor de \$108.780; denuncia vía e-mail a Servicio Nacional del Consumidor, quien con fecha 31 de Enero de 2013, señala que se realizaron diligencias con el proveedor no obteniendo resultados positivos; un e-mail de Servicio Atención Clientes Falabella, que señala que debido a inconvenientes de entrega de su compra, hace devolución del valor despacho y adjunta Giftcard que asciende a un valor de \$10.000.

**Cuarto:** Que la denunciada no aporta al proceso antecedente o medio probatorio alguno que permita desvirtuar los documentos antes citados en estos autos.

ELIJA LO

Quinto: Que, en consecuencia de la prueba documental antes mencionada de fojas 5 a 19, se tiene por acreditado que, se realizó una transacción con cargo a la cuenta del denunciante, por concepto de la compra del producto, por la suma de 108.780 con fecha 30 de noviembre 2012, esto unido a lo declarado por el denunciante a fojas 26 sefiala, "recibi un correo electrónico de Falabella ofreciendo productos, accedi a comprarlo e ingrese mi dirección de correo y clave, pinché la celda que dice comprar y sefiala medio de pago a utilizar, por lo que seleccione pago tarjeta de crédito "VIZA", al aceptar paralelamente llega correo de comprobante de compra de Falabella.Com., que indica fecha despacho, 24 de diciembre de 2012", asimismo, "por via telefónica de Servicio cliente Falabella confirmaron la entrega de producto en plazo establecido", agrega mas adelante, "como el producto no llegó en la fecha sefialada ingresó en pagina Web del Sernac, quienes se constataron con el proveedor no obteniendo respuesta", concluye al final de la declaración, "ya no requiere el producto, sino la devolución del dinero".

Sexto: Que se deberá analizar, si la denunciada y demandada civil dio cumplimiento cabal a su obligación de informar en forma completa, veraz y oportuna respecto a la calidad, identidad y, sustancia del producto a vender, ello en razón a que la información es determinante para que el consumidor pueda tomar, en forma consciente y adecuada, su decisión de adquirir el bien elegido.

Séptimo: Que, de lo relacionado precedentemente, emana la obligación del proveedor, de advertir expresamente que en cada contrato electrónico o a distancia, deberá informar de manera clara, comprensible e inequívoca las condiciones generales de

los contratos. Asimismo, enviar una confirmación escrita del mismo.

~  
(~~

**Octavo:** Que de lo relacionado precedentemente se desprende que el proveedor denunciado no respetó los términos y condiciones convenidas en la compra, por no tanto, no cumplió íntegramente con las obligaciones que pesaban sobre ello, emanadas del contrato contraviniendo así lo previsto en el artículo 23 de la ley 19.496.

**Noveno:** Que se desprende asimismo provoco menoscabo a la denunciante al no entregar una solución satisfactoria después de haber interpuesto el correspondiente reclamo vía Web a fojas 14, debiendo interponer reclamo ante Sernac para obtener una respuesta de la empresa, la cual no fue satisfactoria, todo lo cual deja en evidencia la conducta negligente del proveedor, derivada de una deficiente calidad del servicio, infringiendo con ello el inciso 1º del artículo 23 de la ley No 19.496

**Décimo:** Que los hechos señalados en el considerando precedente quedan fehacientemente acreditados en virtud del análisis de las probanzas y antecedentes aportados en estos autos conforme a las reglas de la sana crítica, con especial consideración de los que a continuación se indican: a) Comprobante de compra en Falabella.Com., de fecha 30 de noviembre 2012, a fojas 9; b) Factura electrónica N° 1361566, de Falabella Retail S.A., a fojas 11; c) Documento de reclamo ante el Sernac a fojas 12 a 18; e) Correos electrónicos, de Falabella a fojas 19.

**Decimoprimerero:** Que los antecedentes antes reseñados desvirtúan las declaraciones, defensas y alegaciones opuestas por la querellada a los fundamentos fácticos de los ilícitos infraccionales denunciados.

Decimosegundo: Que respecto a las deficiencias en la calidad del servicio derivadas de la conducta negligente de querellada, <sup>./</sup> quedado en evidencia del examen de las pruebas a las que alude el considerando octavo, toda vez que habiendo cumplido diligentemente el consumidor con el pago al que estaba obligado, la empresa no prestó el servicio, y que para tal efecto, con fecha 14 de enero de 2013, en respuesta a Sernac, a fojas 14, señala que el requerimiento del cliente se evaluará y gestionará dentro los próximos días; a mayor abundamiento, del documento a fojas 14, aportado por la propia querellante, se da cuenta de la negligencia de la empresa dada la inexistencia de una planificación para ofrecer un producto. La declaración del jefe local de la sucursal, don Rodrigo Felipe Hasember Leiva, quien en su declaración "no ratifica el denuncia, pero sí señala mas adelante, que al consultar con Internet, que pasaba con el producto, le manifestaron que no había stock, y al ofrecerle otro producto, acepto, pero por la demora en decidirse, volvió agotarse", lo que queda en evidencia las deficiencias del servicio, constituidas por la falta de diligencia de la empresa en la solución del problema suscitado, por lo que al agotarse el producto ofrece la compensación con la Larjeta Giftcard y no la devolución del dinero.

Decimotercero: Que con lo relacionado en los considerandos precedentes, este Tribunal ha arribado a la convicción de que la querellada en el caso de autos no respetó los términos y condiciones conforme a las cuales se convino la compra del producto, y que asimismo provocó menoscabo al consumidor debido a deficiencias en la calidad del servicio otorgado, todo ello derivado de la conducta negligente del proveedor, infringiendo así lo dispuesto en los artículos 3, 12 Y 23 de la Ley N°

19.496, por lo que se hará lugar a la querrela infraccional interpuesta en contra de Falabella.

**Decimocuarto:** Que, con lo relacionado precedentemente, teniendo además presente que el querellado no rindió prueba alguna que permita desvirtuar los hechos materia denuncia, esta magistratura, al no señalar el legislador una sanción específica para la conducta descrita y tipificada en los considerandos precedentes, procede a sancionarla conforme a la regla del inciso primero del artículo 24 del texto legal N° 19.496, es decir una multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, lo que en todo caso se regulará a las reglas contenidas en el inciso final del artículo 24 del texto legal señalado.

**B. En cuanto a la demanda civil**

**Decimoquinto:** Que la actora solicita en el primer otrosí de su presentación a fojas 1 y siguientes, se condene a la empresa Falabella Iquique a la suma de \$ 6.113.780, a título de indemnización de perjuicios, correspondientes a daño emergente y daño moral, cantidad que se desglosa: Por concepto de daño emergente en la suma de \$ 108.780 Y por concepto de daño moral en la suma de \$6.005.000.

**Decimosexto:** Que acreditada la conducta infraccional de Falabella Iquique, se hace necesario determinar la efectividad de los perjuicios causados a la actora, y a la cuantía de estos. A este respecto en cuanto al daño emergente, la demandante civil logra acreditar mediante el documento de fojas 9 a 11, el gasto en que incurrió por la compra del producto adquirido a través medio electrónicos, página Web de Falabella el día 20 de noviembre de 2012, con la correspondiente emisión de factura electrónica N° 136566 de fecha 12 de diciembre de 2012 o por la

j~  
,

.  
~  
1,  
<lr  
TER



suma de \$ 108.780, por lo que se dará a lugar la devolución de la suma de dinero pagada en la adquisición del producto.

Q~ en cuanto a solicitud de indemnización de gastos asociados a llamadas telefónicas a la tienda Falabella para consultar la entrega del producto, se rechaza al no haberse presentado medio probatorio legal que lo acredite.

**Decimoséptimo:** Que asimismo, respecto al daño moral se debe tener en consideración, que se trata de compensar, por vía pecuniaria, las molestias y frustraciones que ha padecido una persona, derivadas del incumplimiento de obligaciones contractuales o extracontractuales. En este sentido acorde a lo expuesto y relacionado en los acápites precedentes, se ha podido establecer que efectivamente se ha producido menoscabo, molestia y frustraciones a la actora, consistente en el sufrimiento experimentado por la demandante frente a la imposibilidad de obtener una solución adecuada a su problema, habiéndose obligada ha interponer los reclamos correspondientes, ante el proveedor, como asimismo ante el Servicio Nacional del Consumidor, todo ello como consecuencia de la conducta infraccional del demandado. Por ello, este sentenciador dará lugar a lo peticionado, sólo en cuanto signifique una reparación a dichas molestias y frustraciones, sin que importe lucro para el actor, conforme a lo dispuesto en la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

**Decimooctavo:** Que los hechos así descritos y analizados en los acápite precedente, se encuentran tipificados y sancionados en los artículos 3° b) Y e), 12°; 16° letra a); 23° y 24° de la Ley N° 19.496.

y Visto además, lo dispuesto en los artículos 2°, 3° letra b) Y e), 12,16 Y 16ª. 23, 24, Y 50 Y siguientes, todos de la

Ley N° 19.496; Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; y, Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

**RESUELVO**

**A. En lo infraccional**

a) **Condénese** a Falabella Iquique, Rut 90.749.000-9, representada legalmente por don Rodrigo Felipe Hasember Leiva, casado, chileno 35 años, ingeniero civil, cédula de identidad N° 13.233.846-9 ambos con domicilio en avenida Héroes de la Concepción N° 2555 de esta ciudad, al pago de una multa a beneficio fiscal equivalente a **20 Unidades Tributarias Mensuales**, por ser autor de las infracciones a la Ley de Consumidor descritos en los artículos 3, 12, 16 letra a), 23 y 24 de la Ley N° 19.496, no dar cumplimiento a contrato celebrado, causando menoscabo al consumidor, por lo que se reprocha profundamente su conducta.

C) La multa deberá ser pagada en Tesorería Regional de Tarapacá Iquique, dentro de quinto día de notificada la presente sentencia, caso contrario, líbrese orden de reclusión por el término legal, por vía de sustitución y apremio, en contra del representante legal de Falabella Iquique, representada por don Rodrigo Felipe Hasember Leiva.

**B. En lo civil**

a) **Acójase** la demanda civil interpuesta a fojas 01 y siguientes; y **condénese** Falabella Iquique, representada legalmente por don Rodrigo Felipe Hasember Leiva, ambos con domicilio en la ciudad de Iquique, avenida Héroes de la Concepción N° 2555, a pagar a favor de don Rodrigo Antonio Serei Rojas, la suma de **\$108.780**, correspondiente a valor del producto adquirido, por concepto de daño emergente y la suma de **\$100.000.-**, por vía de indemnización

de daño moral, dado las molestias y frustraciones que ha tenido que soportar, por no tener el producto adquirido a la empresa Falabella el 30 de noviembre de 2012, las sumas mencionadas deberán ser solucionadas debidamente reajustadas, en conformidad a la variación experimentada el índice de Precio al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, a la fecha de notificación del presente fallo, mas interés que se generan entre la fecha de interposición de la demanda y efectiva pago de la suma aquí ordenada a la querellada y demandada civil.

b) No se condena en costas, al no haber resultado del todo vencido.

c) Remítase copia autorizada de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez que se encuentre ejecutoriada.

d) Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad.

Dictada por Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique, don Ricardo de la Barra Fuenzalida y autorizada por la 'Sra. Secretario Abogado doña Jessie A. Giacconi Silva.-

Iquique. 10 de .0~: de 2012.  
CERTIFICO que lo presento fiel  
del que he tenido o lo vista.

Secretaria