

*N. Resurrección*

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL**

**ANTOFAGASTA**

Antofagasta, a diez días del mes de Febrero del año dos mil quince.

**VISTOS:**

A fojas 14 y siguientes, doña **JACQUELINE JUUL MARTINEZ**, RUT 10.074.553-4, domiciliada en Rapahue 966 Depto. 71 de esta ciudad, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **FALABELLA**, RUT 77.261.280-K, representada legalmente por doña **NATALIA HENRIQUEZ**, ambas domiciliadas en Avenida Balmaceda 2355, Mall Plaza de esta ciudad, por haber incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, al no haber cumplido los términos del contrato en las condiciones acordadas, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la ley, éomo asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 802.985 por daño material y la cantidad de \$ 3.000.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 31 vta.-

A fojas 63 y siguiente~, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la denunciante y demandante, el apoderado del **SERNAC**, Abogado don **EDUARDO OSORIO QUEZADA** y el Abogado de la denunciada y demandada civil, rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**a) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que, a fojas 14 /y siguientes, doña **JACQUELINE JUUL MARTINEZ**, formuló denuncia en contra de la empresa **FALABELLA** representada legalmente por doña **NATALIA HENRIQUEZ** por infracción a los artículos 12 Y 23 de la Ley 19.496, por no haber cumplido el contrato en las condiciones acordadas actuando con negligencia, razón por la cual, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la ley.

**SEGUNDO:** Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que, el día 23 de Mayo del 2014 compró a la denunciada vía internet un comedor **CIC** con entrega a domicilio, boleta N° 346470062, desarmado y embalado. Para su armado llamó a un técnico de **ere** según instrucciones de la página web. Que, el día del armado, tanto el técnico como ella se percataron que dos sillas venían quebradas y el riel de extensión de la mesa dañado. Que, el técnico efectuó un informe, el que scaneó a **FALABELLA** para realizar el cambio de las piezas dañadas, lo que hizo el día 10 de Junio. Que, la denunciada le señaló no contar con el producto por lo que ofreció la devolución del dinero o esperar hasta el mes de Agosto, por lo que decidió esperar hasta ese mes. Luego, en Agosto, la denunciada le señaló que debía hacer las gestiones con **CIC** para el retiro del comedor y hacer el cambio correspondiente. Que, llamó a **CIC**, quienes le señalaron que era **FALABELLA** con quien debían hablar para el desarme y embalaje; que **FALABELLA** le informó que coordinarían el desarme y embalaje del producto; que al llamar a la empresa de transportes, estos señalaron que no lo embalaban; que tampoco fue posible cambiar sólo las sillas dañadas. Que, hecho el reclamo en **SERNAC**, la denunciada contestó a **SERNAC** que acogían el reclamo, sin embargo, el 2 de Septiembre del 2014, le llaman que está el camión con el nuevo comedor, pero que debe entregarse el otro, desarmado y embalado, de lo contrario, no se hacía el cambio. Agrega que a la fecha de la presente denuncia continúa con el comedor y sillas malas sin que le solucionen el problema.

**TERCERO:** Que, para acreditar su versión, la denunciante y demandante acompaña los siguientes documentos:

A fojas 1, boleta electrónica N° 346470062, por la suma de \$ 802.985 correspondiente a juego de comedor marca **CIC**.

A fojas 2, informe emitido por empresa **MAYDAY** que da

cuenta de las condiciones de entrega de producto deficiente.

A fojas 2 vta., correo electrónico remitido por la denunciante a **FALABELLA**, de fecha 10 de Junio del 2014.-

A fojas 3 a 5, dos correos electrónicos emitidos por **SERNAC**, de fecha 26 de Agosto del 2014.-

A fojas 6, carta de **FALABELLA**, REF.: 7756882 dirigida al **SERNAC**.

A fojas 19 a 20, carta de **SERNAC** a la denunciante.

A fojas a 21, carta respuesta de **FALABELLA** a **SERNAC**.

Además, el testimonio de **DANIEL ALEJANDRO VIZCARRA ZAVALA** de fojas 63 vta. y siguientes.

**CUARTO:** Que, la parte denunciada formuló sus descargos a fojas 51 y siguientes, señalando que la denunciante adquirió el producto a través del portal de internet el que queda sujeto a una serie de condiciones previamente establecidas e informadas al cliente. Que, al concurrir el fabricante (**CIC**) al retiro del bien e instalar el bien de reemplazo, la denunciante se negó a entregar el bien defectuoso con los plásticos y sellos de seguridad que forman parte de él. Finalmente alega que es la denunciante quien debe probar la infracción como el monto de la indemnización demandada y que se le exima de las costas.

**QUINTO:** Que, para acreditar su versión, la denunciada y demandada acompañó los siguientes documentos:

a) A fojas 56 y siguientes~ Términos y Condiciones para el acceso en Chile al sitio [www.falabella.cl](http://www.falabella.cl) o [www.falabella.com](http://www.falabella.com) y su uso por todo usuario o consumidor.

b) A fojas 60, características generales del producto indicadas en el portal y políticas de devolución y reembolsos establecidos por **CIC**.

**SEXTO:** Que, la conducta constitutiva de la infracción

referida, en concepto de la denunciante, sería la tipificada en el artículo 12 de la Ley 19.496 que 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."** como asimismo, la negligencia en la prestación del servicio que contempla el artículo 23 inciso 1ro. del mismo cuerpo legal que dispone: **"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."**

**SEPTIMO:** Que, en primer lugar, deberá dejarse establecido que las condiciones que exige CLC para el retiro de un producto comprado en este caso en **FALABELLA**, no le incumbe a la denunciante, por cuanto ésta, nada contrató con CLC, de manera que tal alegación carece de fundamento.

**OCTAVO:** Que, además, del documento acompañado por **SERNAC**, que rola a fojas 21, emanado de la propia denunciada y que dice relación con la respuesta de ésta al **SERNAC**, de fecha 26 de Agosto del 2014, queda plenamente establecido que la denunciada **acogió el reclamo**, agregando que se gestiona cambio de producto, juego comedor, seis sillas y 2 sitaliales asociado a orden de compra N° 920365655, sin que de manera alguna de dicho documento se pueda concluir que dicho cambio quedaba sujeto a la obligación de entregar el producto embalado, más cuando, ello era parte del reclamo, pues **el derecho al cambio lo tuvo siempre, desde el momento que adquirió el producto, derecho a retracto - artículo 3ro. bis- y con mayor razón en las**



**DECIMO TERCERO:** Que, la parte demandante acompañó en autos los documentos y testimonial que rolan en autos.

**DECIMO CUARTO:** Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido el mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 17 y siguientes, debiendo la denunciada y demandada hacer la devolución de la suma de \$ 802.985 dentro del plazo de cinco días hábiles, contados desde que quede ejecutoriada la presente sentencia, debiendo la denunciada retirar el comedor desde el domicilio de la denunciante en las condiciones en que éste se encuentre, dentro del mismo plazo y la cantidad de \$ 800.000 por daño moral.

**DECIMO QUINTO:** Que, tanto la indemnización como la devolución de los \$ 802.985 señalados precedentemente, deberán ser pagados reajustados en el mismo porcentaje de variación del Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Abril del 2014, mes anterior al que se efectuó la compra, y el mes aquel en que se verifique el pago.

y visto; además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento y Ley 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores:

**SE DECLARA:**

a) Que, se acoge la denuncia de fojas 14 y siguientes, y se condena a la empresa **FALABELLA**, representada legalmente por doña **NATALIA HENRIQUEZ**, a pagar una multa de **QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.-

*n. reserua 31000*

1

b) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 17 y siguientes, por doña **JACQUELINE JULL MARTINEZ**, y se condena a la empresa **FALABELLA** representada legalmente por doña **NATALIA HENRIQUEZ**, a devolver la suma de \$ 802.985 dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde que el fallo quede ejecutoriado, como la suma de \$ 800.000, por concepto de daño moral, ambas, reajustadas en la forma señalada en el considerando décimo quinto del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquél en que se verifique el pago, con costas.

e) Que, la denunciada deberá retirar dentro de quinto día de ejecutoriado el fallo, el comedor desde el domicilio de la denunciante en las condiciones que éste se encuentre.

d) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.-

Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

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

**Rol 16.576/14-3**



Dictada por doña Dorama Aeevedo Vera, Juez Titular  
Autorizada por doña Jenny Bonilla Pizarro, Secretaria  
Subroqante

