

Concepción, veintidós de mayo de dos mil quince

**Vistos:**

Que a fojas 11 y siguientes, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO, con domicilio en calle Colo Colo N° 166 de esta ciudad, en ejercicio de las facultades que le otorga el artículo 58 letra g) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, presenta denuncia infraccional en contra de FALABELLA RETAIL S.A., con domicilio en calle Barros Arana N° 802, piso 6, comuna de Concepción, representada por Agustín Solari Álvarez, ingeniero comercial y Juan Pablo Montero Schepeler, ingeniero civil, ambos con domicilio en calle Rosas N° 1665, comuna de Santiago, proveedor que habría infringido lo dispuesto en los artículos 12 y 23 del cuerpo legal citado. Expresa que ha tomado conocimiento que la denunciada ha sido negligente en la prestación del servicio que ofrece, toda vez que no ha cumplido con su obligación legal y contractual de efectuar la entrega del producto adquirido por medio de su página web, una Tablet TB SA P5210 MKA DUAL 1G, obligación no sólo legal sino además contractual. Cita como antecedente los reclamos N° 7800387 y 7798949 interpuestos por los consumidores Gisela Garcés y Raimundo Casanueva ante esa repartición. Agrega que estos hechos tienen importancia considerando que este tipo de contratación a distancia por medio de las páginas web son un medio cada día más frecuente, masivo y generalizado en la adquisición de bienes y servicios en nuestro país, cobrando aún mayor relevancia el hecho de que las condiciones contractuales pactadas sean cumplidas a cabalidad y conforme a lo efectivamente contratado, comprometiéndose el interés de la sociedad toda. Pide se sancione a la empresa denunciada con el máximo de las multas que la ley contempla, más las costas de la causa por cada una de las infracciones cometidas.

Que en su contestación, la parte denunciada niega todos y cada uno de los hechos en los que se funda esta denuncia; afirma que no existe

relación contractual entre los denunciados ante el Sernac y la empresa denunciada quienes no tienen la calidad de consumidores de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1° N° 1 de la Ley N° 19.496 por cuanto no han adquirido bienes en virtud de un acto oneroso. Refiere que los términos y condiciones de uso de su sitio web dentro de los cuáles se señala expresamente que toda persona que decide utilizar este medio y al momento de realizar una solicitud de compra los acepta expresamente; que los denunciados efectuaron esta solicitud a través de falabella.com que fue sometida a un proceso de validación que incluye las diversas etapas especificadas en los documentos que se acompañarán, en la página 3, apartado 7 de los Términos y Condiciones de uso del sitio web falabella.com, proceso que puede finalizar con la aceptación o el rechazo de parte del vendedor de vender el producto solicitado. Agrega que en los casos planteados la parte vendedora no prestó su consentimiento ya que el proceso de validación no se completó con éxito, lo que fue indicado en su momento a los denunciados por lo que jamás se verificó pago del precio lo que refuerza el hecho de que no hubo contrato de compraventa. Afirma que no ha actuado con negligencia por cuanto de buena fe no validó la solicitud de compra efectuada por los clientes al momento de percatarse que los productos en cuestión no estaban en stock, que en ningún caso ha negado injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios. Pide se deseche la denuncia, con costas.

A fojas 33 rola acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba llevado a cabo en rebeldía de la parte denunciante.

A fojas 1 a 10 rolan documentos acompañados por el denunciante SERNAC y a fojas 29 a 32 documentos acompañados por la parte denunciada de Falabella Retail S.A..

**Se trajeron los autos para fallo.**

**Con lo relacionado y teniendo además presente:**

1° Que, en lo principal del escrito de fojas 11 y siguientes, SERNAC Región del Bío Bío en uso de las facultades contenidas en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, presenta denuncia en contra de Falabella Retail S.A. por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores al no dar cumplimiento a su obligación de entregar el producto adquirido por medio de su página web de acuerdo a lo pactado entre las partes.

2° Que la denunciada en su contestación ha controvertido los hechos expuestos, conforme a lo expresado en la parte expositiva de esta sentencia.

3° Que el Sernac acompañó junto a la denuncia copia simple de 2 reclamos recibidos ante esa repartición N° 7800387 y 7798949 (fojas 7 a 10).

4° Que la parte denunciada acompañó a fojas 29 a 32 los Términos y Condiciones para el acceso en Chile al sitio web [www.falabela.cl](http://www.falabela.cl) o [www.falabella.com](http://www.falabella.com) y su uso por todo usuario o consumidor.

5° Que la conducta infraccional que se reprocha es el incumplimiento de la entrega de un producto comprado en virtud de un contrato celebrado por medios electrónicos a través de un sitio web.

6° Que en general el contrato de compraventa se reputa perfecto cuando las partes han convenido en la cosa y en el precio, siendo obligación del vendedor la entrega o tradición de la cosa y el saneamiento de la cosa vendida (artículos 1801 y 1824 del Código Civil).

7° Que el artículo 12 A de la Ley N° 19.496 dispone que en los contratos celebrados por medios electrónicos el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos. Agrega el inciso tercero que una vez perfeccionado el contrato el proveedor estará

obligado a enviar confirmación escrita del mismo, vía electrónica o por cualquier otro medio de comunicación.

8° Que habiéndose llevado a cabo el comparendo de prueba sin la asistencia del Sernac, éste no aportó pruebas dirigidas a acreditar la contravención denunciada, específicamente la supuesta compra del tablet efectuada a través de la página web de Falabella y la falta de entrega del producto adquirido. En efecto, únicamente existe como antecedente en la causa 2 reclamos formulados ante ese servicio y la respuesta enviada por Falabella, documentos de los que se infiere que la venta efectuada a través de medios electrónicos no se concretó, no siéndole exigible al vendedor el cumplimiento de la obligación de entrega.

9° Que de acuerdo a lo expuesto en los considerandos precedentes, la presente denuncia será desestimada por no encontrarse acreditados los incumplimientos imputados a la denunciada.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 12, 12 A, 23, 50, 50 A, 50 B, 58 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 y demás pertinentes de la Ley N° 18.287, artículos 1801, 1824 y 1698 del Código Civil, se declara:

Que se rechaza con costas la denuncia presentada por el Servicio Nacional del Consumidor en lo principal del escrito de fojas 11 y siguientes.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD**

**11.108-2014**

Dictada por Alejandra González Richards, Juez Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza, Elena Pilar Iturra, Secretaria.