

1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
COPIAPO

CERTIFICADO

La secretaria (s) del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó, Certifica: Que la Causa Rol N° 4390/2014, caratulada "VICTOR ALVARADO ROJAS con EMPRESA FALABELLA" sobre DENUNCIA INFRACCIONAL Ley N° 19.496, que la sentencia de fojas 75 se encuentra firme y ejecutoriada.

Copiapó, 05 de febrero de 2016.



  
ELIZABETH LOYOLA COLLAO

Secretaria (s)

Copiapó, Veintinueve de Septiembre de dos mil catorce.-



**VISTOS:**

A fojas uno don **VICTOR JUAN ALVARADO ROJAS**, cédula nacional de identidad N° 12.842.450-4, arquitecto, domiciliado en Pasaje Poniente N° 959, de la comuna de Copiapó, interpone denuncia infraccional en contra de **EMPRESA FALABELLA.COM** o **FALABELLA RETAIL S.A.**, Rut N° 77.261.280-K, representada legalmente para estos efectos por don **RICARDO ALONSO ROMERO**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Rosas N° 1665, de la comuna de Copiapó, por infringir los artículos 3 letras e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores. Fundamenta la denuncia en que el 25/11/2013 en el denominado Cyber Monday, adquirió una trotadora Diadora Razor 2.0, con envío a domicilio incluido, la cual llegaría el 14 de Diciembre, a fin de que fuera obsequio para su señora. Agregó que ese día la página estaba colapsada y se marcaron dos trotadoras, situación de la que se dio cuenta el 30 de Noviembre cuando le llegaron dos boletas. Indica que ese mismo día solicitó vía correo electrónico la anulación de una trotadora, hecho que fue resuelto entre el 3 y el 4 de Diciembre. Agrega que el día 14 de Diciembre no llegó la tratadora, y tampoco para Navidad ni año nuevo. Indica que trató de comunicarse con Falabella, y que recién en Febrero se pudo contactar con una ejecutiva, la que no le entregó ninguna solución, lo que se repitió con diversos ejecutivos. Señala que con fecha 21 de Abril efectuó denuncia ante el Sernac, y el 02 de Mayo le llegó un correo en donde Falabella.com Chile rechaza su requerimiento, ya que según ellos había solicitado una nota de crédito por la segunda trotadora, hecho que no ocurrió ya que compró una trotadora el día 25 de Noviembre por una necesidad y compromiso con su señora. Solicita se condene a la denunciada al máximo de multa establecido en la ley, con costas. Demanda civilmente indemnización de perjuicios el pago de la cantidad de **\$950.000.- (Novecientos cincuenta mil pesos)** como reparación del daño moral sufrido, con costas.

A fojas cincuenta y uno consta la lista de testigos de la parte denunciante y demandante.

A fojas sesenta y seis consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba, al cual asistieron ambas partes, y rindieron prueba documental y

La Secretaria del Tribunal  
Certifica que la presente,  
es copia fiel del original que  
se ha tenido a la vista

La Secretaria

*f. Flores* 

testimonial. En dicha oportunidad compareció por la parte denunciada y demandada doña **ELIZABETH FLORES LARGO**, abogado, en representación de **FALABELLA RETAIL S.A.**, ambos domiciliados en calle Yumbel N° 557, de la comuna de Copiapó, y contestó mediante minuta escrita la denuncia infraccional y la demanda civil. Señaló que no son efectivos los hechos denunciados, y que por el contrario el propio consumidor solicitó anular la compra de una de las trotadoras, y nota de crédito respecto de la otra, incluso con fecha anterior a la denuncia al Sernac y a la interposición de la denuncia y demanda. Indica que de esta forma su parte accedió a los requerimientos del denunciante, dando solución oportuna y devolviendo íntegramente las sumas pagadas agotándose el derecho de triple opción del consumidor. Señala que lo anterior se corrobora con que el demandante acciona solo por daño moral, y que tampoco podría existir este perjuicio si no se demanda un daño emergente. Por ello concluye que no se ha vulnerado la Ley que protege los derechos del consumidor. Agrega que la carga de la prueba le incumbe al demandante, y que existe un abuso del derecho en autos. Solicita se absuelva a su mandante de la responsabilidad que se le imputa en autos, con costas.

A fojas setenta y uno don **ROBERTO SEPÚLVEDA NÚÑEZ**, abogado, en representación de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, ratificó lo obrado en el comparendo de contestación, conciliación y prueba por su parte, y delegó poder en los abogados don **SERGIO GALLARDO AGUILERA**, y doña **ELIZABETH FLORES LARGO**, todos con domicilio en calle Yumbel N° 557, de la comuna de Copiapó.

**CONSIDERANDO.-**

**I. EN LO INFRACCIONAL.-**

**PRIMERO.-** Que no se encuentra debatida la existencia de una relación de consumo entre el consumidor denunciante y el proveedor denunciado.

**SEGUNDO.-** Que la parte denunciante y demandante rindió la documental consistente en: a) Comprobante de compra en Falabella.com, de fecha 26/11/2013, emitido por Falabella; b) Correo electrónico de fecha 30/11/2013, junto con boleta electrónica N° 336906397, de fecha 30/11/2013, emitida por Falabella Retail S.A., y ticket para cambio; c) Correo electrónico de fecha 30/11/2013, junto con boleta electrónica N° 336906406, de fecha 30/11/2013,

La Secretaria del Tribunal  
Certifica que la presente,  
es copia fiel del original que  
se ha tenido a la vista

*La Secretaria*

f. retinca, s. pinto



emitida por Falabella Retail S.A., y ticket para cambio; d) Impresión de correos electrónicos de fechas 30/11/2013, 03/12/2013, 04/12/2013, 04/03/2014, 26/03/2014, 09/04/2014, 11/04/2014, de fojas 16 a 31; e) Formulario único de atención de público N° 7552206 de fecha 21/04/2014 emitido por [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl); f) Carta de fecha 29/04/2014, emitida por Claudio García A., Ejecutivo Atención Clientes, Servicio Atención al Cliente Falabella; documentos no objetados por la contraria.

**TERCERO.-** Que la parte denunciante y demandante rindió la testimonial consistente en la declaración de doña **CLAUDIA ANDREA MARTÍNEZ CORNEJO**, C.I. N° 13.645.233-9, y de doña **LIXIA BOWN ROBLEDO**, C.I. N° 12.218.153-7. En efecto doña **CLAUDIA ANDREA MARTÍNEZ CORNEJO** declaró que estaba presente cuando se hizo la compra por internet, los equipos no llegaron, le devolvieron el dinero de la trotadora y por la primera se hizo una nota de crédito, luego se devolvió el dinero después de varios meses, pero sin que le avisaran. Indica que esto generó problemas familiares porque pasaron varios meses sin tener solución, de esto se enteró porque es pareja de don Víctor. A su turno doña **LIXIA BOWN ROBLEDO** indicó que sabe que don Víctor hizo una compra por internet de una trotadora que se registró dos veces, la trotadora nunca llegó, la compra la efectuó en Noviembre a Falabella y nunca llegó. Indica que se demoraron mucho tiempo en contestarle, esto es lo que le ha contado doña Claudia Martínez para quién era la trotadora. Señala que ahora último le devolvieron el dinero, pero la trotadora nunca llegó y don Víctor quedó afligido porque la compra era para su señora.

**CUARTO.-** Que a su turno la parte denunciada y demandada rindió la documental consistente en: a) Nota de crédito electrónica N° 9102703, de fecha 11/04/2014, emitida por Falabella Retail S.A.; y b) Nota de crédito electrónica N° 8680217, de fecha 06/12/2014, emitida por Falabella Retail S.A.; documentos no objetados por la contraria.

**QUINTO.-** Que de la apreciación que hace el Tribunal de los documentos de fojas cuatro a treinta y uno, y de las notas de crédito acompañadas por la denunciada a fojas cincuenta y cinco y setenta, y de la declaración de los testigos doña **CLAUDIA ANDREA MARTÍNEZ CORNEJO**, y de doña **LIXIA BOWN ROBLEDO**, se acredita suficientemente que el denunciante adquirió dos trotadoras marca Diadora Razon 2.0 con despacho incluido, mediante las boletas

La Secretaria del Tribunal  
Certifica que la presente,  
es copia fiel del original que  
se ha tenido a la vista

  
La Secretaria

*f. suble. val.*  


electrónicas N° 336906397 y N° 336906406, ambas de fecha 30/11/2013, a Falabella Retail S.A., y que con fecha 30/11/2013 solicitó la anulación de una de las trotadoras debido a que la página marcó dos compras en lugar de una, indicando además que necesitaba solo una trotadora. De estos antecedentes también se acredita que con fecha 06/12/2014 la denunciada anuló la compra de una de las trotadoras y generó la nota de crédito electrónica N° 8680217, y que luego.

**SEXTO.-** Que de ninguno de los antecedentes de autos se acredita lo alegado por la denunciada en orden a que el propio denunciante habría solicitado la anulación de la segunda trotadora, por el contrario consta del correo electrónico de fecha 30/11/2013 que éste solicitó la anulación de una de las trotadoras debido a que la página marcó dos compras en lugar de una, indicando además en forma explícita que necesitaba solo una trotadora, de lo que se desprende que no solicitó la devolución de la cantidad pagada, sino que la entrega del producto adquirido.

**SEPTIMO.-** Que el hecho de devolver la cantidad pagada mediante el otorgamiento de la nota de crédito electrónica N° 9102703 con fecha 11/04/2014, sin que el consumidor hubiere optado por dicha alternativa, y que además se efectuara transcurrido más de cuatro meses desde la compra y de la fecha de supuesta entrega del producto, sin que ésta última tampoco se verificara, constituye sin lugar a dudas un actuar negligente que ha causado menoscabo al consumidor, debido a deficiencias en la calidad del servicio prestado, sin que sea posible acoger lo señalado por el apoderado de la denuncia en orden a que dicha tardanza sólo sea una simple perturbación, sino que se trata de una demora injustificada que solo resulta imputable a la parte denunciada, y en ningún caso al consumidor. Por estos motivos se sancionará a la denunciada como se indicará en definitiva.

## II. EN LO CIVIL.-

**OCTAVO.-** Respecto del daño moral demandado por la suma de \$950.000.-, el hecho de devolver la cantidad pagada mediante el otorgamiento de la nota de crédito electrónica N° 9102703 con fecha 11/04/2014, sin que el consumidor hubiere optado por dicha alternativa, y que además se efectuara transcurrido más de cuatro meses desde la compra y de la fecha de supuesta entrega del producto, sin que ésta última tampoco se verificara, es un hecho que naturalmente causa

La Secretaria del Tribunal  
Certifica que la presente,  
es copia fiel del original que  
se ha tenido a la vista

*La Secretaria*

desilusión y molestia en la persona que los sufre, debido a las preocupaciones y aflicción que causa tal situación, cuestión que además fue señalada por los testigos doña **CLAUDIA ANDREA MARTÍNEZ CORNEJO**, y doña **LIXIA BOWN ROBLEDO**, quienes indicaron que el denunciante había adquirido el producto como un regalo de navidad, y que tuvo problemas familiares por éste motivo, daños todos que resultan indemnizables e imputables al actuar de la demandada, de acuerdo a lo razonado en los considerandos sexto y séptimo. Por éstos motivos resulta procedente la reparación de éste daño, el cual se regula prudencialmente en la suma de **\$ 300.000.- (Trescientos mil pesos)**.

Y apreciando los antecedentes de autos de acuerdo con los principios de sana crítica, y teniendo presente lo previsto en los artículos 3 letra b) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, y artículos 1, 9, 10, 11, 14, 16 y 17 de la Ley N° 18.287,

**SE DECLARA:**

I. En cuanto a lo infraccional: Se **CONDENA** a la denunciada **EMPRESA FALABELLA.COM** o **FALABELLA RETAIL S.A.**, Rut N° 77.261.280-K, representada legalmente para estos efectos por don **RICARDO ALONSO ROMERO**, ya individualizados en éste fallo, al pago de una multa única ascendente a **TRES** Unidades Tributarias Mensuales del mes en que se efectúe el pago por infringir el artículo 23 de la Ley N° 19.496. Si no pagare dentro del plazo de cinco días, sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio, **QUINCE NOCHES DE RECLUSIÓN** que se contarán desde que el infractor ingrese al Establecimiento Penal correspondiente.

II. En cuanto a lo civil: Se **ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas uno y siguientes por don **VICTOR JUAN ALVARADO ROJAS**, sólo en cuanto se condena a la demandada **EMPRESA FALABELLA.COM** o **FALABELLA RETAIL S.A.**, Rut N° 77.261.280-K, representada legalmente para estos efectos por don **RICARDO ALONSO ROMERO**, al pago de la suma de **\$ 300.000.- (Trescientos mil pesos)** a título de reparación del daño moral. Suma que deberá reajustarse de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha en que ésta sentencia se encuentre firme y ejecutoriada, hasta la de su efectivo pago. Sin costas por no haber sido la demandada totalmente vencida.

**ANOTESE.**

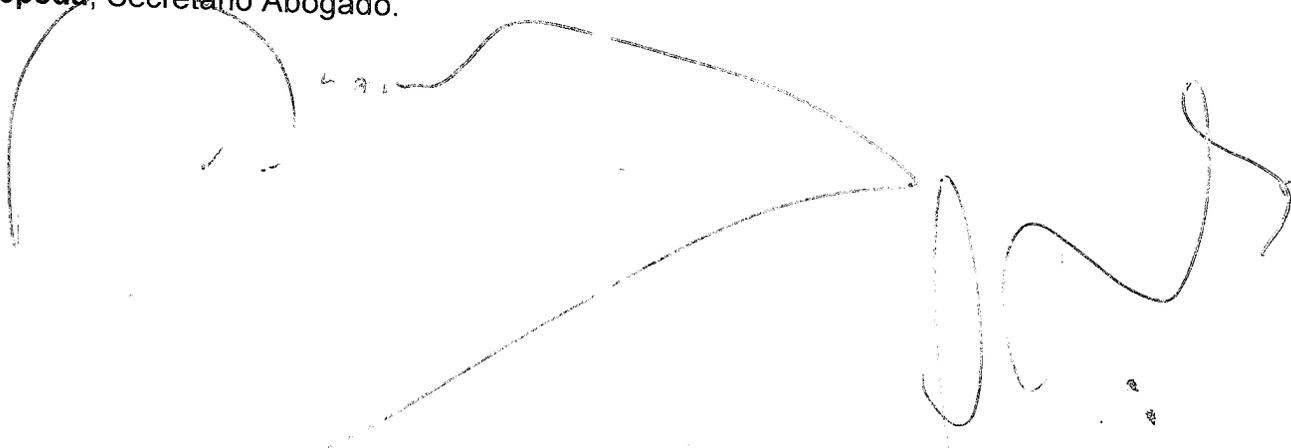
La Secretaria del Tribunal  
Certifica que la presente,  
es copia fiel del original que  
se ha tenido a la vista

  
La Secretaria

NOTIFIQUESE, personalmente o por cédula.  
ARCHIVASE, en su oportunidad.

ROL N° 4390 / 2014

Sentencia dictada por don **Jean Pierre Bondi Ortiz de Zárate**, Juez Titular del  
Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza don **Alamiro Andrés Alfaro  
Zepeda**, Secretario Abogado.



La Secretaria del Tribunal  
Certifica que la presente,  
es copia fiel del original que  
se ha tenido a la vista

  
La Secretaria

F. Valente / 30  
