



REPUBLICA DE CHILE  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA  
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ARICA

Causa Rol N°1004(EO)

Arica, a once de diciembre de dos mil quince.

Vistos:

A fs. 23 y siguientes rola la denuncia infraccional deducida por Rosemarie del Rosario Palza Quiroz, cédula de identidad N° 10.771.221-6, dueña de casa, domiciliada en pasaje Juan Guillén Canales N° 090, Mirador del Pacífico, Arica; en contra de Falabella Retail S.A., R.U.T. N° 77.261.280-K, representada legalmente por Andrés Salvestrini Balmaceda, ignora profesión u oficio, ambos domiciliado en Calle Las Rosas N° 1665, Santiago Centro, Región Metropolitana y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496 cuyo RUT y nombre ignora, del mismo domicilio de su representada y fundamenta su denuncia en que con fecha 23 de abril de 2015 realizó una compra por internet en la página web [www.falabella.com](http://www.falabella.com) de un par de zapatillas Nike por un valor de \$49.990.- en tres cuotas cada una de \$17.503.-, acordando como fecha del despacho el 4 de mayo de 2015 por intermedio de Turbus. Una vez realizada la compra le fue enviada la boleta electrónica y comprobante de la compra. Expone que realizó cotización en esta ciudad de las mismas zapatillas, pero, no pudo encontrar un par de semejantes características y además se trata de un par de zapatillas para su pareja que estuvo de cumpleaños. Expone que el 4 de mayo no llegaron las zapatillas y se preocupó bastante y a los dos días concurrió a Turbus para consultar sobre su envío y su encargada le informó que no se había enviado ningún paquete a su nombre por Falabella y por eso al llegar a su domicilio llamó al call center de Falabella y un ejecutivo le señaló que el par de zapatillas no había sido enviado y que realizaría las gestiones necesarias para enviar el producto en un plazo de 15 días, sin embargo, transcurrido dicho plazo éstas no llegaron, razón por la que se molestó y volvió a llamar al call center indicándole que las enviarían a la brevedad posible, pero continuó llamando en innumerables veces, sin resultados. Expone que el 7 de mayo de 2015 recibió un correo electrónico de doña Solange Venegas Ejecutiva de Bank Office, de Gerencia de Gestión de Atención de Clientes Falabella Retail quien le informó: "...informo que solicitud de servicio N 1-2025241300 será gestionada por mi

realizando para generar envío de su producto, nuestra bodega no mantenía productos disponibles para gestionar nuevo envío por ende se solicitó producto a una de nuestras tiendas a lo cual es proceso es más largo ya nos confirmaron y reservaron el producto por ende apenas llegue a nuestras dependencias se le comunicará la fecha de entrega". Expone que el contenido del correo le molestó bastante ya que había transcurrido más de un mes sin que le enviaran el producto, por lo que concurrió a Sernac el 21 de de julio y realizó el respectivo reclamo con el N° R2015O460477 solicitando la anulación de la compra y la devolución de lo que pagó en cuotas, además del daño ocasionado por la pérdida de tiempo y mal rato. El 30 de julio de 2015 llegó la respuesta del proveedor indicando lo siguiente: "...a través de contacto telefónico con el cliente se confirma que con fecha del día 29/07/2015 habría recibido conforme el producto ZAPNIKE 654864-047-11.5 DUAL FUSION código n° 4305657, asociado a la orden de compra N° 2175857986". Expone que en relación a la respuesta enviada por el proveedor debe señalar que efectivamente el 29 de julio de 2015 llegó el producto a su domicilio, pasado más de casi tres meses desde la fecha pactada y acordada para su llegada , esto es, 04 de mayo de 2015 y el proveedor no consideró los perjuicios, el menoscabo y las molestias sufridas por su negligencia y la única alternativa que le quedó para el resarcimiento de sus derechos como consumidor, los cuales fueron claramente infringidos, es la interposición de la denuncia y para que se sancione a la denunciada por las infracciones que se estimen pertinentes. En cuanto al derecho, expone que al tenor de los hechos descritos la parte denunciada ha cometido infracción a los artículos 3 letras b), e), 12 , 23 y 24 de la Ley N° 19.496 y que en la especie, la conducta del proveedor denunciado ha significado una infracción a los artículos antes señalados ya que el proveedor ha actuado con negligencia en los siguientes puntos: 1.- El proveedor no cumplió con las condiciones y modalidades en que se pactó y acordó la compra, ya que el producto debía ser despachado el 4/5/2015, situación que no ocurrió, 2.- El proveedor no entregó una información veraz ni oportuna respecto al envío del producto puesto que en varios correos señalaba que tomarían contacto con la denunciante en plazos determinados lo que nunca ocurrió, además que señalaba que se solucionaría el problema a la brevedad posible, pero, transcurrieron más de dos meses aproximadamente para que llegar el producto, y 3.- Que, la negligencia del proveedor le causó menoscabo a la denunciante porque era un regalo de cumpleaños por lo que el retraso en su

envío del producto le afectó. Pide en definitiva, se condena a la denunciada al máximo de la multa establecida en el artículo 24 de la Ley N° 19.496. Dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra Falabella Retail S.A., R.U.T. N° 77.261.280-K, representada legalmente por Andrés Salvestrini Balmaceda, ignora profesión u oficio, ambos domiciliado en Calle Las Rosas N° 1665, Santiago Centro, Región Metropolitana y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496 cuyo RUT y nombre ignora, del mismo domicilio de su representada. En cuanto a los hechos expone que en virtud del principio de economía procesal da por reproducido lo expuesto en la denuncia infraccional y expone que los hechos referidos le han causado los siguientes perjuicios por los que demanda: 1.- Daño Emergente: Demanda a la empresa por la suma de \$10.000.- por los daños configurados por pasajes de locomoción en radio taxi desde su domicilio a la sucursal de Tur Bus y a la entidad pública Sernac por el monto de \$10.000.-, 2.- Daño Moral: Demanda a la empresa por la suma de \$700.000.- por los daños configurados por las molestias ocasionadas por la situación a su vida personal, al concurrir varias veces al local demandado afectando su tiempo, menoscabo psicológico al comprar un producto con la ilusión de ser regalado a su pareja quien estaba de cumpleaños, y no pudo entregarle el regalo en la fecha estimada por negligencia del proveedor, la frustración de llamar innumerables veces al proveedor con el fin de que le enviaran el producto lo que le provocó impotencia y estrés ante su negligencia, ya que su parte cumplió con la obligación de pagar la suma del producto, pero, el proveedor no cumplió en los términos que se fijó el acto de consumo y la frustración e impotencia por las veces que concurrió al Sernac al tratar de llegar a un acuerdo mediante la mediación la cual no se produjo, quedando como última opción hacer valer sus derechos mediante una denuncia y demanda con indemnización de perjuicios. En cuanto al derecho, funda la demanda en la letra e) del artículo 3 de la Ley N° 19.496 y en el artículo 2314 del Código Civil. Expone que la jurisprudencia se ha pronunciado respecto del daño moral provocado por un ilícito referente a la vulneración a las normas de los derechos del Consumidor, en cuanto a "todos aquellos padecimientos internos que configuran el daño moral, no requieren ser probados y deben ser indemnizados en conformidad al artículo 2314 del Código Civil " y así por ejemplo en causa Rol N° 118-2011 por sentencia dictada por la ltima. Corte de Apelaciones de Antofagasta en su

que va insistió en esta atricción psiquica padecida como consecuencia de consumir un producto en mal estado debe efectuarse constreñido a estas circunstancias."

A fs. 30 vta. rola la resolución del Tribunal que ordenó exhortar al Juzgado de Policía Local de Turno de Santiago para notificar la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios a Falabella Retail S.A., citó a las partes a audiencia de contestación y prueba y ordenó citar y tomar declaración al representante legal de Falabella Retail S.A.

A fs. 32 Sernac se hace parte.

A fs. 36 a 50 rola exhorto del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago y la notificación por cédula de la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios a Falabella Retail S.A. por intermedio de su representante legal Andrés Salvestrini Balmaceda, según certificación receptorial y la certificación secretarial que da cuenta que se llamó por tercera vez al representante legal de la denunciada a prestar declaración y no compareció.

A fs. 59 y 60 vta. rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 70 rola la resolución "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando

En cuanto al fondo del asunto:

Primero: Que, a fs. 59 y 60 vta. rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Rosemarie del Rosario Palza Quiroz por sí, la asistencia de la parte del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota representado por la abogada Yasna Zepeda Lay y la inasistencia de la parte denunciada y demandada civil de Falabella Retail S.A.

La parte denunciante y demandante civil ratificó sus acciones, con costas.

La parte de Sernac ratificó la acción infraccional.

El Tribunal tuvo por contestada la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil de Falabella Retail S.A.

Segundo: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo por la inasistencia de la parte denunciada y demandada civil de Falabella Retail S.A. y recibió la causa a prueba y fijó como puntos de ella, los siguientes: "1.- Efectividad de los hechos denunciados y 2.- Monto y naturaleza de los daños."

Tercero: Que, la parte denunciante de Rosemarie Palza Quiroz y Sernac rindieron la prueba testimonial de Susana Sofía Troncoso Ovalle quien expone a fs. 59 y 59 vta. que la denuncia es efectiva y conoce a la denunciante porque se atiende con ella y que ella le comentó que había pedido unas zapatillas por internet a Falabella y que cree que hizo la compra en mayo y que le llegarían por Tur Bus y que se perdieron en Santiago y que las zapatillas eran para su pareja . Expone que no recuerda con exactitud cuántos días demorarían en llegar, cree que eran unos 15 días, pero, que se perdieron, se las robaron y nunca le enviaron el producto y que Falabella se demoró alrededor de tres meses en enviarle las zapatillas y que la denunciante se ponía a llorar, andaba nerviosa cuando le comentaba la situación, discutía bastante con su pareja ya que esperó tanto tiempo que llegaran las zapatillas y que avalúa todo en \$600.000.-, que la denunciante llamaba por teléfono a la empresa y que le decía que ya le habían enviado las zapatillas y que éstas llegaron después de tres meses. La testimonial de Angel Alberto Rojas Soto quien expone a fs. 59 vta. y 60 que es efectiva la denuncia y que sabe los hechos porque tiene una relación de hijos con la testigo anterior y que va a su peluquería a ayudarla y que Rosemarie allí comentaba lo que le sucedía, que había comprado unas zapatillas por internet, al parecer marca Nike en Falabella por internet, que en mayo hizo la compra, que le costaron \$60.000.-, que no sabe la fecha exacta en que llegaría el producto, pero, que no llegaron en la fecha exacta y que eran para su conviviente y que las zapatillas nunca llegaron , pero, no sabe más detalles, sólo que la denunciante andaba preocupada y desanimada. En cuanto a los daños, expone que ella sufrió daños morales porque ella tuvo problemas con el conviviente porque él es complicado y daños porque había pagado el producto que nunca llegó, estaba preocupada y desanimada por no tener los hechos claros y ninguna explicación concreta y que ella compró un regalo con un trato pactado que no se cumplió, que no puede indicar los daños en un valor en dinero y que tiene entendido que la denunciante efectuó reclamos a la empresa.

Cuarto: Que, la denunciante acompañó formulario único de atención de público de Sernac Caso N° R2015O46O477 de fecha de ingreso 21 de julio de 2015 que rola a fs. 1, comprobante compra de Falabella de fecha 23 de abril de 2015 que rola a fs.2 y 3. , guía de despacho N° 14273387 emitida por Falabella Retail S.A. de fecha 23 de julio de 2015 que rola a fs. 4, estado de cuenta emitido por CMR Falabella de fecha 24 de junio de 2015 que rola a fs. 5 a 6, boleta electrónica N°

15. 12, sentencia de la I. Corte de Apelaciones de Antofagasta dictada en causa Rol N° 118-2011 de fecha 3 de septiembre de 2011 que rola a fs. 13 a 16 y sentencia dicta por el Primer Juzgado de Policía Local de Curicó en causa Rol N° 10711 MD que rola a fs. 17 a 22.

Quinto: Que, son hechos no controvertidos de este juicio, que Rosemarie del Rosario Palza Quiroz con fecha 23 de abril de 2015 a las 21:40 horas compró por internet un par de zapatillas marca Nike modelo Dual Fusion a través de la página web de Falabella.com, que el precio fue la suma de \$49.990.- que se pagaría en tres cuotas mediante la tarjeta CMR Falabella, que por dicha compra se emitió una orden N° 2175857986, que la fecha de su envío a la denunciante según el mismo comprobante de despacho sería el 4/5/2015, que el producto debía ser enviado a su domicilio con costo cero y que las zapatillas no llegaron en la fecha pactada e informada a la consumidora sino con fecha 29 de julio de 2015.

Sexto: Que, del mérito de la prueba rendida por la parte denunciante de Rosemarie del Rosario Palza Quiroz, especialmente, comprobante de compra en Falabella.com emitido con fecha 23 de abril de 2015 y que rola a fs. 2 y 3, guía de despacho emitida por Falabella Retail.com emitida con fecha 23 de julio de 2015 que rola a fs. 4, correos electrónicos enviados por Falabella a la denunciante de fechas 7 de mayo, 20 de mayo y 17 de junio, todos de 2015 y que rolan a fs. 8, 9 y 10, respectivamente, orden de flete nominativa N° 721.453.870 emitida por Tur Bus de fecha 23 de julio de 2015 de fs. 11 y respuesta de Falabella.com a Sernac que rola a fs. 12, todas apreciadas conforma a la reglas de la sana crítica, esta juzgadora adquirió el pleno convencimiento que doña Rosemarie Palza Quiroz compró un par de zapatilla marca Nike modelo Dual Fusion con fecha 23 de abril de 2015 en Falabella.com y que el producto debió ser despachado para su entrega a la consumidora con fecha 4 de mayo de 2015, pero, este despacho sólo se concretó con fecha 23 de julio de 2015 y su entrega efectiva a la denunciante sólo con fecha 29 de julio de 2015, esto es, tres meses después de la compra y no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales ofreció la venta del par de zapatillas a la denunciante al no respetarse la fecha pactada para el despacho del producto cuya entrega que sólo se produjo tres meses después de la compra, cometiendo con ello dicha infracción en la prestación del servicio y actuando con negligencia, que causó menoscabo a la consumidora por deficiencia en la calidad de la prestación del servicio de venta y entrega del producto que vendió on line, infringiendo el artículo 12 en relación

con el artículo 23 de la Ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos del consumidor y se sancionará a la denunciada.

Séptimo: Que, conforme lo anterior y la prueba aportada por la actora civil consistente en el comprobante de compra en Falabella.com emitido con fecha 23 de abril de 2015 y que rola a fs. 2 y 3, guía de despacho emitida por Falabella Retail.com emitida con fecha 23 de julio de 2015 que rola a fs. 4, tres correos electrónicos enviados por Falabella y sus ejecutiva a la denunciante de fechas 7 de mayo, 20 de mayo y 17 de junio, todos de 2015 y que rolan a fs. 8, 9 y 10, respectivamente, orden de flete nominativa N° 721.453.870 emitida por Tur Bus de fecha 23 de julio de 2015 de fs. 11 y respuesta de Falabella.com a Sernac que rola a fs. 12, resulta acreditado fehacientemente que hubo un retardo o demora inexcusable en la entrega del producto comprado por la consumidora, lo que dicha entrega se produjo fuera de todo plazo razonable para ello, esto es más de tres meses, resultado de este modo indubitado que se causó perjuicios a la actora civil y que al menos se traducen en molestias, reclamos reiterados al proveedor y correos electrónicos enviados por el proveedor demandado a la consumidora sin resultados positivos ni concretos para ésta quien además compró un producto para regalarlo a un tercero, en este caso, su pareja y a quien no pudo entregarlo en la fecha esperada a éste sino tres meses después, daño moral que esta sentenciadora estima se encuentra configurado y, por ello, acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 23 y siguientes por Rosemarie del Rosario Palza Quiroz en contra de Falabella Retail S.A. sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar a la actora civil la suma única y total de \$100.000.-, rechazándose el ítem de daño emergente por no haberse acreditado en la oportunidad procesal respectiva su procedencia y monto.

Octavo: Que, el resto de la prueba rendida en nada altera lo concluido, por lo que se omitirá su análisis pormenorizado

Noveno: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 12 en relación con el artículo 12, 23 y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de

N° 77.201.200-R, representada por Andrés Salvestrini Balmaceda, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Las Rosas N° 1665, Santiago Centro, Región Metropolitana; a una multa de TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por no 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, infringiendo con ello el artículo 12 en relación 23 de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos del Consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, despáchese en contra de su representante legal por vía de sustitución y apremio orden de arresto de QUINCE DIAS de Reclusión Nocturna.

En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios

3.- Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 23 y siguientes por Rosemarie del Rosario Palza Quiroz en contra de Falabella Retail S.A.. sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar al actor civil la suma única y total de \$100.000.-, suma en la que se regulan prudencialmente los perjuicios sufridos por la actora civil. Dicha suma deberá pagarse reajustada en la misma variación que haya experimentado el Índice de Precios del Consumidor entre la fecha de la infracción y la fecha real y efectiva del pago, según liquidación que deberá practicar el Señor Secretario del Tribunal.

4.- No se condena en costas a la parte denunciada y demandada civil de Falabella Retail S.A. por no haber sido totalmente vencida.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor Arica y Parinacota en su oportunidad, Notifíquese y Archívese.

Sentencia dictada por doña Coralí Aravena León, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



Es Copia Fiel de su Original.

Arica, 11 DIC. 2015

~~SECRETARIO~~