Antofagasta, catorce de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- Que, a fojas cuatro y siguientes, comparece doña SUSANA SABINA PEREZ QUEZADA, chilena, casada, trabajadora independiente, cédula de identidad N° 11.422.229-1, domiciliada en calle Huanchaca N° 366, casa 2, Antofagasta, quien interpone querella infraccional en contra del proveedor "FALABELLA RETAll.., S.A.", RUT N° 77.261.280-K, representado legalmente para estos efectos por doña NATALIA HERNANDEZ, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Balmaceda N° 2355, Antofagasta, por infringir la Ley N° 19.496. Expresa que con fecha 31 de octubre de 2015 compró en el establecimiento del pro~eedor denunciado un mueble modelo "Sisal", estipulándose la entrega para el día 21 de noviembre. en su domicilio, el que arribó ese día en su respectiva caja, pero al sacarlo de ella e instalarlo se pudo dar cuenta que no era el modelo que había comprado sino uno diferente, por lo que luego de verificar que efectivamente no era el mueble que había adquirido se comunicó al call center cursándose el reclamo interno N° 1-5944581834, indicándole que se comunicaría con la actora un ejecutivo de la empresa, lo que no ocurrió, debiendo llamar nuevamente a la tienda donde le señalaron que el día 14 de diciembre le traerían el mueble, a lo que se opuso por no tener espacio en su domicilio para recibir este nuevo mueble sin que retiraran el anterior. Agrega que con fecha 28 de noviembre se dirigió a la tienda donde habló con el encargado del departamento de mueblería, don Patricio López, quien se comprometió a retirar el mueble a la brevedad y solicitar una posible entrega antes de la fecha. Señala que el 14 de diciembre la llaman pues tenían el mueble para entrega, y a pesar de que les había indicado que ese día no estaría en su domicilio, hizo un esfuerzo para apersonarse después de las 17,30 horas con el objeto de recibirlo, procediendo la tienda a cambiar la fecha de entrega unilateralmente para el día 15, oportunidad en que se quedó todo el día en la casa esperando el mueble, el que llegó pasadas las 21,00 horas, pero para su sorpresa nuevamente hubo un error en la identidad del producto y no era el mueble que compró el que le entregaron. Expresa que los hechos descritos configuran infracciones al artículo 3° letra e), 12 Y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita tener por interpuesta esta querella infraccional en contra del proveedor individualizado, someterla a tramitación, y en definitiva condenarlo al máximo de las multas establecidas en la ley del ramo, con' costas. En el primer otrosí de su presentación la compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "FALABELLA RETAll.., S.A.", representado en la forma señalada en lo principal, y en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expone, pide se le condene al pago de la suma de $169.900.- por daño material que corresponde al precio del producto que compró, y $100.000.- por concepto,de depósito del mueble que permaneció en su domicilio durante veintiún días asumiendo ella el riesgo de la cosa, y la suma de $400.000.- por daño moral, con más los reajustes e intereses que esas sumas devenguen, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas veintinueve y treinta, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia de la querellante y demandante civil, doña Susana Sabina Pérez Quezada, asistida por

Treinta y tres,

su apoderada doña Claudia Godoy Pérez, y de la apoderada de la parte querellada y demandada civil, abogado doña Paulina Lehue Ojeda, ya individualizados en autos. La parte querellante y demandante civil ratifica las acciones deducidas en autos en cada una de sus partes, solicitando sean acogidas, con costas. La parte del querellado y demandado civil evacua el traslado conferido mediante minuta escrita la que pide se tenga como parte integrante de la audiencia, y solicita el rechazo de la querella y la demanda interpuestas por la contraria en todas sus partes, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, la parte querellante y denunciante ratifica los documentos acompañados a su escrito de fojas 4 y siguientes, y que rolan de fojas 1 a 3, con citación. La parte querellada y demandada civil acompaña el documento de "Términos y condiciones del portal de internet www.falabella.cl ••• con citación, y solicita la absolución de posiciones de la actora doña Susana Sabina Pérez Quezada, por lo que encontrándose ésta presente en la audiencia, se lleva a efecto la diligencia de inmediato, levantándose acta de lo obrado en ella.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo infraccional:

Primero: Q'-,le, a fojas 4 y siguientes, doña SUSANA SABINA PEREZ QUEZADA, ya individualizada, dedujo querella infraccional en contra del proveedor "PALABELLA RETAIL S.A.", representado para estos efectos por doña NATALIA HERNANDEZ, fundada en que el día 31 de octubre de 2015 concurrió a la tienda del proveedor querellado y compró un mueble modelo "Sisal", el que sería entregado en su domicilio el 21 de noviembre, fecha en que arribó una caja en que se suponía venía el mueble adquirido, pero al abrirla pudo percatarse que el contenido no era la mercadería que había comprado, por 10 que efectuó un reclamo al calle center donde le dijeron que se comunicarían con ella para determinar cual había sido el error, y como no lo hicieron acudió nuevamente a la tienda del querellado donde le indicaron que el 14 de diciembre le enviarían el mueble en cuestión, ya pesar de su objeción logró estar en su domicilio ese día sin que le enviaran el producto, sólo recibió una llamada señalándole que lo entregarían al día siguiente, oportunidad en que esperó todo el día hasta pasadas las 21,00 horas en que trajeron una caja indicando que era el mueble, pero nuevamente hubo un error en la identidad del producto y el que le entregaron no era el mueble que ella compró, por lo que concluye que, a su entender, estos hechos configuran una infracción a los artículos 3° letras e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, y solicita condenar al infractor en la forma señalada en su presentación.

Segundo: Que, a fojas veinte y siguientes, la parte querellada de "Palabella Retail S.A." evacuó el traslado conferido en los términos contenidos en la minuta que acompaña, señalando que no son efectivos los hechos en que se funda la querella por las razones que indica y, especialmente, porque la actora recibió, el 21 de noviembre de 2015, el producto por ella adquirido firmando la correspondiente guía de despacho sin formular objeción alguna. Agrega que la entrega de las mercaderías está encargada a una empresa externa, y aún cuando el proveedor querellado no es

responsable de los hechos que se le imputan, realizó todas las diligencias necesarias para dar cumplimiento a los requerimientos de la querellante, encargándose una vez más el producto, y el día 15 de diciembre de 2015 se efectuó la entrega del nuevo producto siendo éste recibido por la demandante, la que no formuló reclamo u observación alguna, firmando la respectiva guía de despacho, por 10 que solicita la absolución del querellado por carecer de responsabilidad en los hechos.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos y la escasa prueba rendida en autos por la querellante, documentos acompañados de fojas 1 a 3, y la diligencia de absolución de posiciones, de fojas 30, y de conformidad a lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 340 del Código Procesal Penal, que establece que nadie podrá ser condenado por delito sino cuando el tribunal que lo juzgare adquiriere, más allá de toda duda razonable, la convicción de que realmente se hubiere cometido el hecho punible objeto de la acusación y que en él hubiere. correspondido al acusado una participación culpable y penada por la ley, el tribunal absolverá de toda responsabilidad en los hechos materia de esta causa, al proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", representado judicialmente por el abogado don FERNANDO YUNG MORAGA, por no haberse acreditado por la actora que los hechos materia de la querella de autos fuer't,n constitutivos de las infracciones a la Ley N° 19.496 indicadas en su libelo, atendido lo precedentemente razonado.

Cuarto: Que, siendo la responsabilidad civil una consecuencia inmediata y directa de la responsabilidad contravencional, entre las cuales debe existir una relación de causa a efecto, el tribunal rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 4 y siguientes, por doña SUSANA SABINA PEREZ QUEZADA, ya individualizada, en contra del proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", representado judicialmente por el abogado don FERNANDO YUNG MORAGA, también individualizados, por carecer de causa.

y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B) N° 2, Y 50 Y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 3°, 11, 14, 17, 18,22, 23 Y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1°,3° letra e), 12,23,24, 50, 50 A, 50 C y siguientes de la Ley N° 19.496, inciso 1° del artículo 340 del Código Procesal Penal, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se RECHAZA la querella infraccional deducida a fojas 4 y siguientes, por doña SUSANA SABINA PEREZ QUEZADA, ya individualizada, en contra del proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", representado judicialmente por el abogado don FERNANDO YUNG MORAGA, también individualizados, y se le absuelve de responsabilidad en los hechos materia de la denuncia de autos, por no haberse acreditado que éstos sean constitutivos de infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496 señaladas en la querella.

2.- Que, se RECHAZA la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 4 y siguientes, por doña SUSANA SABINA PEREZ QUEZADA, ya individualizada, en contra del

proveedor "FALABELLA RETAIL S.A.", representado judicialmente por el abogado don FERNANDO YUNG MORAGA, también individualizados, por carecer de causa.

3.- Que, no se condena en costas a la parte perdidosa por haber tenido motivos plausibles para litigar.

4.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifiquese y archívese.

Rol N° 27.074/2015.

C----,.,-- L---+--=7~:-

//

Dictada por don RAFAEL GARBARINJ>éÍF UENTES, Juez Titular.

Autoriza don FlDEL INOSTR~ ,Secretario Titular.

JUZGADO POLICIA LOCAL 3.° *ANTOFAGASTA*

,//

Cincuenta ocho

11

PODER. JUDI:CIAl.

• .t.iIILi(Á ·Or (,~i'L.
*reoc.;t?I\~~1~<If~t"

Antofagasta, veintitrés de junio de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de los considerandos 3º y 4º que se eliminan y, en su lugar, se tiene, además, presente:

PRIMERO: Que el abogado Juan Guillermo Silva González, en representación de la querellante y demandante civil Susana Sabina Pérez Quezada, por causarle perjuicios al rechazar las acciones ejercidas, apela en contra de la sentencia que rechazó la querella infraccional y la demanda de indemnización de perjuicios deducida con el objeto que se la revoque en todas sus partes, declarando la existencia de la infracción a las normas de la ley 19.496, condenando a la demandada al pago de la multa que en derecho corresponde, a la devolución del dinero invertido por la demandante y querellante en el producto y al pago de los perjuicios ocasionados, de acuerdo a los términos solicitados en la demanda de autos, con expresa condenación en costas. Como fundamento del recurso invoca el hecho de haber comprado un producto determinado, siendo entregado en dos oportunidades dos diferentes, no mediando la devolución del dinero pagado ni la entrega del producto, el que no está en su poder, como lo reconoció Falabella Retail S.A., infringiendo el artículo 23 de la ley 19.946, lo que no fue reconocido en la sentencia apelada.

SEGUNDO: Que la apelante ~portó en la tramitación de la apelación, los documentos de fojas 51 a 54 y en la audiencia de vista de la causa efectuó las alegaciones pertinentes, no compareciendo la parte demandada y/o querellada.

01643913781154

c

Cincuenta y nueve.

QUINTO: Que los antecedentes probatorios aportados por la parte de Susana Sabina Pérez Quezada, no desvirtuados por probanzas en contrario unido a la circunstancia de haber reconocido la demandada, acreditan el hecho de habérsele entregado en el mes de noviembre de 2015 un rack Sisal diferente al comprado, así como también la devolución del mismo en esa ocasión y también la ocurrida en diciembre del año ya indicado, en especial con el documento de fojas 54.

SEXTO: Que por lo establecido en el considerando 5° precedente, resultó acreditado en la causa, que Susana Sabina Pérez Quezada no recibió el rack Sisal que le compró a la demandada en octubre de 2015, situación fáctica que importa concluir que Falabella Retail S.A, incurrió en la infracción a que alude el inciso primero del artículo 23 de la ley 19.946, por ser 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" toda vez que no la demandante no recibió la especie que le compró, tanto el 21 de noviembre como el 15 de diciembre, ambos de 2015, en que se concurrió a entregar otra especie, por lo que resultan procedente la querella infraccional deducida, con la aplicación de la multa que establece el inciso primero del artículo 24 de la ley 19.946, ascendente a cuatro unidades tributarias mensuales en razón de corresponder a una cosa única, cuyo valor excede los cien mil pesos y también lo pretendido por concepto de riesgo de la mantención de la cosa en casa- de la demandan te . Asimismo, dicha situación fáctica

01643913781154

importa la comisión de un delito o cUctsi delito civil, que provocó daños a la parte demandante, quien pagó el precio de compraventa, sin recibir el cuerpo cierto comprado, lo que determina la procedencia de la demanda civil de indemnización del daño mat~rial reclamado, por el valor de la compra del primer otrosí del escrito de fojas 4, a lo que debe agregarse a una suma menor al equivalente al 50% del valor de la compraventa, por concepto de indemnización del disgusto sufrido por la demandante a raíz de la no recepción en definitiva de lo adquirido, por enviársele una especie distinta, detrimento que no puede ser cuantificado materialmente por lo que su valoración solo puede realizarse en forma estimativa, considerando lo requerido por el demandante y negado por la demandada, de modo de no exceder la mitad de lo pretendido por este concepto.

Siendo efectivo que el dinero se desvaloriza no solo por sus desgastes en las variaciones de precio, sino especialmente, como es público y notorio, por el proceso de inflación, por lo que corresponde que las sumas demandadas debe solucionarse, en el caso del daño material desde el 15 de diciembre de 2015, fecha última en que no se recibió la especie comprada y ~e guardó la enviada en su reemplazo, y respecto de deño moral, a partir de la notificación de la sentencia, todo con más los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, que incluyen el reajuste según lo establece la ley 18.010, por lo cual, se desechará la petición de reajustabilidad que también formuló la parte demandante.

01643913781154

Sesenta

PODER JUDICIAL

SÉPTIMO: Que por lo concluido precedentemente, no habiendo sido totalmente vencido Falabella Retail S.A, no se le puede condenar al pago de las costas de la causa.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en la Ley 18.287, artículos 23 de la ley 19.946,2314 del Código Civil y 186 Y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE REVOCA,** con costas, la sentencia de fecha uno de catorce de marzo de dos mil dieciséis, escrita de fojas 32 a 35 y en su lugar se declara que se acoge, sin costas, la querella demanda civil de indemnización de perjuicio de los principal y primer otrosí del escrito de fojas 4, respectivamente sólo en cuanto se condena a la demandada al pago de una multa ascendente al equivalente de dos unidades tributarias meQsuales por infringir los días 21 de noviembre y 15 de diciembre de 2015, el inciso primero del artículo 23 de la ley 19.946 Y a pagar a la demandante: a) $ 169.990 por concepto de daño directo, $ 100.000 por riesgo de la cosa durante el tiempo que la mantuvo la actora, sumas que deberán incrementarse con los intereses fijados para operaciones de dinero no reajustables a contar del 15 de diciembre de 2015 y hasta el pago efectivo, sin reajustes y b) $ 160.000 por concepto de indemnización del daño moral, valor que deberá incrementarse con los intereses corrientes para operaciones de dinero no reajustables a contar de la fecha de esta sentencia y hasta el día del pago efectivo, sin reajustes.

Regístrese y devuélvanse.

Rol 61-2016 (PL).

Redactó el Ministro Titular Sr. Manuel Díaz Muñoz.

01643913781154

No firma la Abogado Integrante STa. Macarena Silva Boggiano, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo de la causa por encontrarse ausente.

Pronunciada por la Primera Sala integrada por los Ministros titulares Sr. Osear Clavería Guzmán y Sr. Manuel Díaz Muñoz y la Abogado integrante Sra. Macarena Silva Boggiano. Autoriza la Secretaria Titular Srta. Elena Pérez Castro.

En Antofagasta, a veintitrés de junio de dos mil dieciséis, notifiqué por el Estado Diario la sentencia que antecede.

01643913781154