

ROL N° 17754-2014

SANTIAGO, Siete de abril del año dos mil dieciséis

VISTOS:

Que esta causa se ha iniciado por denuncia interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** a requerimiento de la consumidora Ninfa Andrea Paredes Garrt, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada por don Agustín Solari Álvarez, ambos con domicilio en la calle Rosas N° 1665, comuna de Santiago, por una supuesta infracción a los artículos 3° inciso 1° letra B, 12, 23, 28 y 35 de la Ley 19.496, en que habría incurrido la denunciada en una operación vía internet.

Los documentos acompañados por la denunciante que rolan de fojas 1 a 13 y los acompañados por la denunciada que rolan de fojas 45 a 65.

El escrito en que la denunciada contesta la denuncia, que rola a fojas 66.

El acta del comparendo de contestación, conciliación y prueba que rola a fojas 77

Y la resolución de fojas 79, que ordena traer los autos para dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

PRIMERO: Que la denunciante en tiempo y forma, objetó los documentos consistentes en copia simple de política de satisfacción garantizada agregada a fojas 45, y copia del manual de buenas prácticas de la Cámara de Comercio de Santiago, que rola a fojas 46 y siguientes, por cuanto no consta que sean documentos originales, carecen de fecha cierta y no están suscritos por la denunciada.

SEGUNDO: Que conforme lo dispone el artículo 346 del Código de Procedimiento Civil, Los instrumentos privados se tendrán por reconocidos “3°. Cuando, puestos en conocimiento de la parte contraria, no se alega su falsedad o falta de integridad dentro de los seis días siguientes a su presentación, debiendo el tribunal, para este efecto, apercibir a aquella parte con el reconocimiento tácito del instrumento si nada expone dentro de dicho plazo;

TERCERO: Que conforme con lo expuesto, los fundamentos de las impugnaciones efectuadas por la denunciante se refieren más al valor probatorio de ellos, más que a su

supuesta falsedad o falta de integridad, por lo que la objeción del documento será rechazada.

B.- EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

CUARTO: Que esta causa se ha iniciado por denuncia interpuesta por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** a requerimiento de la consumidora Ninfa Andrea Paredes Garrt, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, por una supuesta infracción a las normas de la Ley 19.496, en que habría incurrido la denunciada con ocasión del intento de adquirir dos computadores en la página “Falabella.com”.

QUINTO: Que los hechos constitutivos de la infracción, según el escrito de denuncia, se hacen consistir en:

- a) Que el denunciante con fecha 19 de agosto de 2014, en búsqueda de adquirir un computador, encontró en la página de la denunciada Falabella.cl, una oferta de un computador Notebook Intel Core I3 4GB/500 Packard Bell, al precio de \$37.900.
- b) Que ante tal oferta procedió a realizar la compra de dos unidades del producto, por lo que ingresó a su cuenta en dicha tienda, siguiendo el conducto regular para este tipo de compras.
- c) Que al intentar adquirir el producto, procedió a realizar la compra de dos unidades del producto ofrecido, ingresándolo a su carro de compras, pero cuando procedió a seleccionar el tipo de despacho, sólo apareció la opción “Regalo Novios”, indicando que si la compra no es para novio, se debía eliminar dicho producto de la bolsa de compra. Ante esto la consumidora llama por teléfono, y la ejecutiva le señala que la página está con problemas y que lo intentará en unas horas más tarde, lo que efectuó sin obtener resultados positivos.
- d) Que la denunciada además, informó, con fecha 20 de agosto de 2014, que no procedía el reclamo, toda vez que la aceptación de la oferta está sujeta a la condición suspensiva de que el proveedor confirme la transacción para lo cual éste verificará:
 - 1) Que aún dispone de las especies en stock
 - 2) Que el medio de pago propuesto por el usuario está disponible.

SEXTO: Que la denunciada solicitó el rechazo de la denuncia señalando en su escrito de fojas 66, entre otras cosas:

I.- Que dentro del proceso de compra en el sitio www.falabella.cl tiene una serie de pasos o etapas que deben cumplir, a saber:

- 1.- Seleccionar el producto de interés
- 2.- incluir el producto en el carro de compras ofrecido por la página
- 3.- contenido del carro de compras
- 4.- Luego de registrarse, se ofrecen distintos mecanismo de entrega del producto
- 5.- Usuario debe seleccionar el medio de pago
- 6.- Antes de pagar se debe leer y aceptar los términos y condiciones
- 7.- Lecturas de los términos y condiciones, en especial cláusula 7 detalla el proceso formación del consentimiento y condiciones.

II.- Que en la adquisición de un producto el usuario debe conocer y aceptar los términos y condiciones, para concretar la compraventa electrónica. Cuando ello ocurre, el usuario está completamente seguro que el contrato existirá sólo una vez que el proveedor informe por escrito la confirmación al correo electrónico del consumidor.

SÉPTIMO: Que la denunciante para acreditar su versión acompañó los documentos que rola a fojas 4 y 5, consistentes en una impresión de la página web de la denunciada donde aparece:

*Notebook Intel Core I3 4GB/500 Packard Bell,

Código producto 2985448

Internet \$37.900, normal \$379.990

*advertencia código de novios

OCTAVO: Que el denunciante estima infringidas las siguientes normas de la ley 19.496:

A.- **El artículo 3° inciso 1° letra B**, que señala que Son derechos y deberes básicos del consumidor) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;

B.- **El artículo 12** que dispone que 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.

C.- **El artículo 13** que establece que los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

D.- **El artículo 23** que establece que 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.

E.- **El artículo 28** que establece que comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial;

F.- **El artículo 35** que establece que en toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración.

No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario.

En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido.

NOVENO: Que conforme con lo expuesto por el denunciante, a raíz del denuncia de la consumidora, consistente en que una vez elegidos los productos que deseaba adquirir, a saber dos computadores Notebook Intel Core I3 4GB/500 Packard Bell, al precio de \$37.900 cada uno de ellos, el sistema de la página web de la denunciada, no le permitió llegar a finalizar el proceso de compra, esto es, sólo llegó hasta colocar los productos en el carro de compras, sin que el sistema le permitiese seguir adelante.

DÉCIMO: Que así las cosas, lo discutido en autos no es si el consentimiento se formó o no entre las partes, y los términos del mismo, situación reglamentada claramente por el artículo 12 A de la Ley 19.496, sino que por el contrario, lo discutido es que efectuándose una oferta en la página de la denunciada, ésta no permita a los consumidores avanzar más allá en el proceso de venta, sin darles una explicación satisfactoria del porque no pudieron acceder a los pasos siguientes y materializar la compra deseada, aún en los términos que la propia oferente establezca .

DÉCIMOPRIMERO: Que así las cosas, y conforme con la prueba documental rendida por la denunciante el sentenciador tendrá por acreditado que los sistemas de la denunciada no permitieron al cliente terminar el proceso de compra de bienes, por lo que se concluye que al haber incurrido la denunciada en la conducta antes descrita, ha cometido infracción a los Artículo 12, 13 y 23 de la ley 19.496 puesto que Falabella (proveedor), sin dar una explicación atendible negó injustificadamente la venta de bienes al no permitir que Ninfa Andrea Paredes Garrt adquiriese los computadores ofertados al precio de \$37.900 cada uno de ellos, puesto que el sistema de la página web de la denunciada, sólo le permitió llegar hasta el paso N° 3 de 7, cayéndose en la etapa de despacho, por lo que procede que la denuncia en sea acogida.

POR LO QUE SE RESUELVE:

PRIMER: Que por infringir lo dispuesto por los artículo 12, 13 y 23 de la Ley 19.496 se condena a **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada por don Agustín Solari Álvarez a pagar una multa a beneficio municipal de 50 Unidades Tributarias Mensuales.

Si no pagare la multa despáchese la correspondiente orden de arresto.

SEGUNDO: Que se condena en costas a la denunciada.

Dictada por don Carlos Varas Vildósola, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.



Autoriza, Leticia Lorenzini Basso, Secretaria-Abogado.

er Juzgado de Policía Local
de Municipalidad de Santiago

Santiago, 17 de OCTUBRE de 2016

En cumplimiento a lo ordenado CERTIFICO que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada, toda vez que no se ha deducido recurso alguno y el plazo para hacerlo se encuentra vencido.


Secretaria Abogado

17.754-YP-2014