

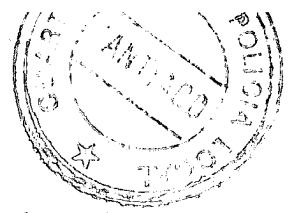
Santiago, a siete de septiembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Que en lo principal de a fs. 23 doña MARIA GABRIELA MILLAQUEN URIBE, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, deduce denuncia contra FALABELLA RETAIL S.A, representada legalmente por don Juan Luis Mingo Salazar, ambos domiciliado para estos efectos en calle Rosas N° 1665, comuna de Santiago, fundado en que dicho Servicio ha tomado conocimiento a partir del reclamo formulado por doña Daniela Orellana el 1° de abril pasado, que ésta el día 11 de marzo de 2015 ingresó al sitio web de la denunciada donde ofrecía, entre diversos productos, la Cama Módulo Office Teen Mica, consistente en “Una cama superior, con escalera metálica y otra inferior tipo nido”; la consumidora procedió a adquirirlo a un precio de \$289.990 pesos, fijando día de entrega del producto en su domicilio para el 12 de marzo del año 2015; recibió solo la cama superior y no la inferior tipo nido, reclamado tanto por vía telefónica como email ante la denunciada sin recibir respuesta satisfactoria, por ello el 1° de abril de ese mismo año acude a ese Servicio, el 08 de abril de 2015 ese Servicio recibe respuesta del proveedor, que señala: *“(...) no procede requerimiento de nuestro cliente. (...) Toda aceptación de oferta quedará sujeta a la condición suspendida de que el proveedor confirme la transacción para la cual verificará: a) Que aún dispone de las especies en stock. b) Que el medio de pago propuesto por el Usuario está disponible. c) Que los datos registrados por el usuario en el sitio coincidan con los datos al aceptar la oferta”* Dicha respuesta resulta improcedente según la denunciante, porque eximirse aduciendo falta de stock no corresponde, constituye infracción por parte de la denunciada a los artículos 3° inciso primero letra b), 12°, 23° inciso de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que solicita se sancione a aquélla al máximo de multas legales, con costas.

Resolución de fs. 69 por la cual el tribunal rechazó excepción de falta de legitimidad activa del Servicio denunciante, alegada por denunciada.

Contestación de denuncia de fs. 73 y siguientes, en la que don Roberto Sepúlveda Núñez, abogado, en representación de la denunciada Falabella Retail S.A., solicita el rechazo de denuncia y demanda -no existe demanda en la causa-, señalando en suma, que niega los hechos expuestos en aquélla, que de acuerdo con art. 1698 del Código Civil la actora deberá acreditar los hechos que configuran presupuestos de sus pretensiones punitivas y civiles; refiere el proceso de compra en el sitio www.falabella.cl, señala que para comprar no se requiere estar registrado como usuario, cualquier persona puede ver y revisar los distintos productos en exhibición e informarse de sus características y/o condiciones, si el visitante se interesa en comprar, puede avanzar en el proceso de compra; como parte del libelo inserta imágenes de pantallas que señala va observando el usuario hasta cuando comienza el cierre de la transacción, debe aceptar los términos y condiciones para avanzar hasta la etapa de pago; se elige el producto, se incluye en carro de compras, se muestra el contenido del carro, luego de registrarse aparece mecanismo de entrega y después usuario debe seleccionar medio de pago, antes de pagar debe leer y aceptar Términos y Condiciones, la cláusula de éstas detalla proceso de formación de consentimiento y condiciones; el usuario debe declarar que acepta los términos y condiciones para concretar la compraventa electrónica, cuando ello ocurre el usuario está completamente consciente que el contrato existirá solo una vez que el proveedor informe por escrito la confirmación al correo electrónico del consumidor, antes verificará que ninguna de las 4 condiciones suspensivas se haya verificado: la primera es *“que aun dispone de las especies en stock”*, lo que está establecido en términos simples y claros, ello porque debido a la gran cantidad de transacciones diarias de compras con despacho a domicilio, retiro en la tienda, por teléfono o



presencialmente, el stock de productos puede variar drásticamente; la cláusula séptima de los Términos y Condiciones es de uso común en el comercio electrónico, al efecto detalla la situación de otros actores de la competencia de la denunciada, tales como empresas Jumbo, Líder, Paris, Easy, Ripley, Zara (España) y Carrefour (Argentina), todos los cuales usan cláusula que condicionan la operación a la condición de que el proveedor disponga en stock del producto al momento de la operación; continúa la defensa afirmando que la respuesta de Falabella retail se ajustó a los términos y condiciones aceptadas expresamente por consumidora, las razones que imposibilitaron la formación del consentimiento fueron establecidas con anterioridad y cualquier consumidor que quiere celebrar un contrato de compraventa electrónica los debe conocer y aceptar expresamente; señala que es improcedente sostener que su parte haya infringido su deber de entregar información veraz y oportuna sobre condiciones de contratación, de modo que no infringido el art. 3° letra b) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, si la denunciante no estaba al tanto de las condiciones suspensiva señaladas, ello no es imputable a la denunciada, ya que la operación on line sólo puede realizarse una vez que consumidor declara conocer y aceptar dichas cláusulas; alega también a denunciada que se le imputa infracción al art. 23 de la Ley N° 19.496, sancionado de acuerdo con el artículo 24 de esta misma, lo que hace que se trate de un ilícito sancionado con una pena que debe cumplir con elementos de hecho típico, antijurídico y culpable, al igual que un delito, cuyo verbo rector en este caso es “causar menoscabo”, el cual no se produciría en este caso al haber recibido la consumidor el producto, concluye solicitando el rechazo de enuncia y demanda con costas.

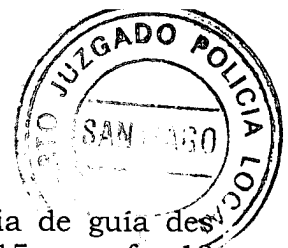
Acta de comparendo de fs. 95 celebrado el 11 de febrero de 2016, con la asistencia de doña Paola Jhon Martínez, por el servicio denunciante, y don Eduardo Madariaga Castro por la denunciada Falabella Retail S.A., en el cual esa parte contesta por escrito denuncia en los términos expuestos precedentemente; la denunciante rinde documental rolante de fs. 1 a 22, acompañada al libelo de denuncia, consistente en escritura de personería de abogada que comparece por el SERNAC, formulario de reclamo presentado por consumidora Margarita Arévalos ante ese Servicio, carta enviada por éste al proveedor exponiendo reclamo de consumidora, respuesta del proveedor a dicho Servicio señalando que no procede acoger requerimiento de consumidora, copia de boleta de venta del producto, copia de guía de despacho del mismo al domicilio de la consumidora, impresos con descripción del producto y fotografías en blanco y negro del producto recibido por consumidora, a esa aprueba agrega en el comparendo copia de correos electrónicos entre funcionarios del Servicio con la consumidora, agregados de fs. 91 a 94, todos documentos acompañados con citación y no objetados por la denunciada, la cual no aporta prueba alguna.

Resolución de fs. 97 que dispuso autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1º) Que la acción infraccional de autos es de autoridad, pues ella consiste en la denuncia formulada por el órgano del Estado encargado de velar por el cumplimiento de las normas de protección de los consumidores, esto es, el Servicio nacional del Consumidor, contra el proveedor Falabella Retail S.A., al cual imputa infracción a los artículos 3° letra b), 12° y 23° de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a causa del incumplimiento en el despacho de producto “Cama Modulo Office Teen” adquirido vía Internet en portal www.falabella.cl de la denunciada.

2º) Que para acreditar los hechos de su denuncia, el Servicio denunciante acompañó a fs. 13 impreso de pantalla con mensaje enviado a consumidora por la denunciada por compra del producto de que se trata, documento que señala, entre otros datos, que es pagado con tarjeta CMR en 13 cuotas, por valor de \$ 295.980 incluido costo de despacho por \$ 5.990, la fecha de despacho: 12/03/2015, y



"Observaciones al despacho: NO" ; acompaña también a fs. 9 copia de guía de despacho electrónica del producto de fecha 11 de marzo de 2015, y a fs. 10 fotocopia de guía de despacho en papel 27 de julio de 2015; a fs. 11 consta descripción del producto que señala que "...Cuenta con una cama superior, con escalera metálica, y otra inferior tipo nido..." y a fs. 21 corre fotografía de vista general del producto con ambas camas; documentos no objetados por la denunciada y que por ser consistentes entre sí y verosímiles, el tribunal los utilizará para dar por establecida la existencia de un contrato de consumo entre la partes, correspondiente a la compra hecha por doña Margarita Arévalos Martínez a través de página web de la denunciada de un mueble modular compuesto por dos camas, una en altura y otra inferior tipo nido, un escritorio y repisas, que fue comprador en la suma de \$ 295.980, incluido costo de despacho, y que la fecha de su entrega era el día 12 de marzo de 2015.

Observa esta sentenciadora que el impreso de fs. 13 constituye un mensaje de confirmación de la compra hecha por consumidora, a lo que se agrega la emisión por parte de denunciada de guía de despacho electrónica de fs. 9, documento que no puede ser emitido sin que la denunciada acepte como venta la operación efectuada por la consumidora, por lo que el tribunal desestimará la alegación de la denunciada de que la venta no se perfeccionó por no haber recibido la consumidora un correo de confirmación de la venta.

3º) Que conforme al art. 1824 del Código Civil, es obligación del vendedor la entrega de la cosa vendida, cuyo cumplimiento, conforme a los principios del Derecho del Consumidor y a los arts. 1698 y 1437 del Código Civil, incumbe al proveedor querellado acreditar, al efecto cobra especial relevancia la última norma aludida, en cuyo inciso 3º se señala "*La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega*".

Como consta en el proceso, el denunciado no ha aportado prueba alguna para acreditar su diligencia en la ejecución y en el cumplimiento del contrato de consumo celebrado con la consumidora Sra. Arévalos, lo que significa que el tribunal no puede dar por acreditado que él actuó con diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones como proveedor frente a la consumidora afectada, obligaciones dentro de las cuales estaba la de entregar los productos comprados en los plazos pactados. En efecto, la denunciada no ha aportado antecedentes sobre la fecha en que entregó la totalidad del producto comprado, existiendo si en autos un antecedente que refiere su cumplimiento tardío, como es la guía de despacho fotocopiada a fs. 10 de 27 de julio de 2015, en la que se entrega "*solo cama nido*" – que era la parte del producto faltante- en el domicilio de la consumidora, emitida más de 4 meses después de la fecha prometida como despacho, esto es, el 12 de marzo de 2015, según correo de la denunciada que confirmar la compra de consumidora (fs. 13).

Por otra parte, la denunciada señala que una de las cláusulas del contrato, contenida en la disposición séptima de sus "*Términos y Condiciones de contratación*" establece cuatro eventos constitutivos de condiciones suspensivas del contrato, uno de ellos es que exista stock disponible del producto a la fecha de la operación, sobre la efectividad de tal circunstancia y de cómo ella resultaba impredecible e insuperable para ella, la denunciada no aportó antecedente alguno como tampoco de ninguna otra circunstancia que le haya impedido cumplir con la entrega; a la falta de prueba de la alegación de no tener stock, esta sentenciadora agrega la circunstancia de haberse confirmado la venta a la consumidora por mensaje contenido a fs. 13, lo que no puede sino entenderse como una plena ratificación del proveedor de haber efectuado completa y eficazmente la operación, por lo que no resulta aceptable que, se alegue que no hubo consentimiento pleno de su parte en la venta de que se trata.

Por último, si la denunciada tenía problemas de stock del producto, debió ser veraz con la consumidora y no haber confirmado la operación y haber comprometido fecha de entrega en su domicilio, incluso si ello fue constatado en un lapso razonable después de haber efectuado la confirmación, debió dar aviso a la brevedad a la consumidora, lo cual no consta haya ocurrido.

4º) Que habiéndose establecido en el considerando precedente que la denunciada no ha acreditado el cumplimiento cabal de su obligación de entrega de

la cosa vendida en los plazos pactados ni la existencia de alguna circunstancia que justificare jurídicamente el retraso en ello, esta sentenciadora concluye que Falabella Retail S.A. no fue veraz al ofrecer el producto objeto de la denuncia como disponible en su stock y no cumplió con las condiciones en que lo ofreció y celebró el contrato con doña Margarita Arévalos, por lo que incurrió en infracción a los artículos 3° letra b) y 12 de la Ley N° 19.496; por otra parte, la demora en la entrega del producto en más de dos meses, constituye para dicha consumidora una frustración de su legítima expectativa de recibir de un proveedor profesional un servicio satisfactorio y el producto comprado en la fecha y condiciones pactadas, menoscabo que se incrementa al agregarse los costos en tiempo y preocupación en ejecutar actos conducentes a instar a ese proveedor al cumplimiento de sus obligaciones, lo cual evidentemente constituye un menoscabo para la consumidora contratante, por lo que la denunciada también ha infringido el artículo 23 de la ley citada, infracciones por las cual el tribunal la sancionará de la forma que se indica más adelante.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes, arts. 1698 y siguientes del Código Civil, art. 17 de la Ley 18.287, Ley 15.231, art. 170 del Código de Procedimiento Civil, y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre Forma de las Sentencias, SE RESUELVE,

UNO: Que se acoge la denuncia de fs. 23 siguientes y se condena a FALABELLA RETAIL S.A., representada por don Juan Luis Miringo Salazar, al pago de una multa de DOCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, como infractora de los artículos 3° letra b), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, infracciones establecidas en el considerando 4° de esta sentencia.

DOS: Que la denunciada deberá pagar las costas de la causa.

Si la condenada no pagare la multa establecida dentro del plazo legal, dése cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión por quince jornadas nocturnas contra su representante legal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez.



Autoriza doña Fabiola Maldonado Hernández, secretaria abogada.

59
SEPTIEMBRE 08 de 2016
1100 /hr

CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO

Santiago, a veinticinco de octubre del año dos mil dieciséis.
VISTOS: Como se pide, certifíquese.-
Notifíquese.-

SE ENVIO CARTA CERTIFICADA No. 105
RESOLUCION DE FOJES 105
SANTIAGO A DE 1.4 NOV 2016

SE ENVIO CARTA CERTIFICADA No. 105
RESOLUCION DE FOJES 105
SANTIAGO A DE 1.4 NOV 2016

Santiago a dieciocho de noviembre
de dos mil dieciséis
Certifico que los puntos no han
deducido al curso alguno contra
la sentencia definitiva de auto
dentro de su plazo legal, los
que se encuentran vencidos.-