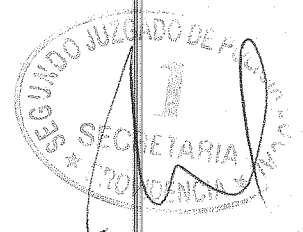


SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE PROVIDENCIA

Providencia, a veinte de marzo de dos mil quince.

VISTOS:

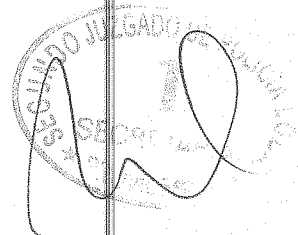
La denuncia formulada en lo principal de la presentación de fojas 7, el 13 de agosto de 2014, ante el Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia por JAVIERA GONZÁLEZ ORELL, ingeniera, domiciliada en Isabel Riquelme 511, Maipú, contra FALABELLA RETAIL S.A. , representada para estos efectos por su administrador o jefe de local, domiciliados en avenida Andrés Bello 2461, Providencia, en la que expone que el 6 de junio de 2014 en la revista-catálogo "Feliz Día Papá, Contigo Aprendí, Guía de Regalos 2014" de Falabella, que circulaba junto con el diario El Mercurio, se publicó y ofertó una cámara fotográfica marca Canon, modelo EOS Reflex T3i al precio de \$399.900, con las siguientes características: 20,2 megapíxeles, Sensor CMOS full frame, 11 puntos de enfoque, 3" LCD, ISO 25.600 y WIFI; que con esos antecedentes se dirigió a la sucursal Falabella del Costanera Center, con el firme propósito de comprarla; que al momento de solicitarla al vendedor, éste le indicó que no la podían vender, debido a que había un error en el catálogo, puesto que las características señaladas correspondían a otro modelo de la marca Canon, el "EOS 6d"; que ella reclamó por haberse efectuado publicidad engañosa, ante lo cual el vendedor la derivó al jefe de ventas y éste a la encargada de servicio al cliente, los que se mantuvieron en la negativa; que el mismo resultado obtuvo al conversar con el gerente de tienda; que ante ello, presentó reclamo al Sernac, al que se le asignó el número 7631092; que a la fecha de presentación de la denuncia, el catálogo electrónico había sido modificado ostensiblemente en relación al impreso, habiéndose cambiado el precio de oferta del producto, asignándosele uno mucho mayor; que en definitiva, no obtuvo ninguna solución por parte de la tienda Falabella del



Costanera Center, situación muy distinta a la ocurrida en la sucursal Parque Arauco de la misma, establecimiento que ante un escenario similar, dio una solución positiva, vendiendo por el valor de \$399.900 la cámara fotográfica marca Canon modelo "EOS 6d", que era la cámara que realmente detentaba las características ofertadas en el catálogo en cuestión. Concluye solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas legales, con costas, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y c), 12, 13, 18 y 24 de la Ley 19.496 y que se le ordene el cumplimiento forzado de dicha oferta con las "condiciones" establecidas en el catálogo, es decir con una cámara "Canon EOS 6d" o en su defecto con una prestación equivalente.

La demanda civil de indemnización de perjuicios formulada en el primer otrosí de la presentación de fojas 7 y en el escrito de fojas 14 por JAVIERA GONZÁLEZ ORELL, ingeniera, domiciliada en Isabel Riquelme 511, Maipú, contra FALABELLA RETAIL S.A., representada por Rodrigo Skarmeta M., cuya profesión u oficio señala ignorar, gerente de tienda, quien para estos efectos es administrador de local o jefe de oficina, ambos domiciliados en avenida Andrés Bello 2461, Providencia, en la que la actora solicita se condene a la demandada al pago de \$1.500.000 (un millón quinientos mil pesos) por concepto de daño emergente (ya que debido a la infracción no logró concretar los trabajos de fin de semana en eventos como matrimonios y bautizos en la Región Metropolitana) y \$600.000 (seiscientos mil pesos) por el daño moral causado, más reajustes, intereses y costas.

La resolución de fojas 12, del Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia, por la que se declara incompetente para conocer de los hechos denunciados, por haber ocurrido dentro del turno semanal del Segundo Juzgado de Policía Local.



La resolución de fojas 13 de este Tribunal, por la que se reciben los antecedentes.

La objeción formulada a fojas 54 y 55 por Falabella Retail S.A., contra los documentos acompañados por la contraria que rolan de fojas 1 a 6 y a fojas 29 y 30, por no estar correctamente individualizados; los dos últimos los objeta también, por no tener relación con los hechos denunciados.

La objeción formulada a fojas 56 por Javiera González, contra los documentos aportados por la denunciada a fojas 31 y siguientes, fundada en que esta última estaría buscando de manera artificiosa desviar la atención respecto de los hechos infraccionales denunciados.

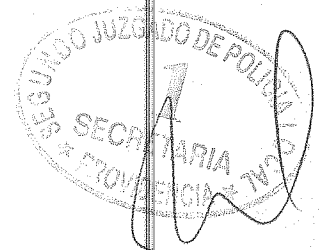
CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LAS OBJECIONES:

1.- Que del examen de los documentos objetados por ambas partes y de las causales invocadas, a juicio del sentenciador, no corresponde acoger las referidas objeciones, sin perjuicio de apreciar el valor probatorio de dichos documentos conforme con las reglas de la sana crítica.

EN LO INFRACCIONAL:

2.- Que en la audiencia de conciliación, contestación y prueba, cuya acta rola a fojas 53 y siguientes, la denunciante ratificó la acción entablada y la denunciada la contestó, mediante escrito agregado a fojas 21, solicitando su rechazo, con costas, negando y controvirtiendo todos los hechos que se le imputan, señalando que además de no existir infracción a la ley del consumidor, la denunciante estaría invocando abusivamente el estatuto protector de la ley mencionada; que en efecto, la acción intentada sería casi exactamente igual a la patrocinada por el mismo abogado ante el 1er. Juzgado de Policía Local de Estación Central, en los que la madre de la actora, Lili Orel Padilla, declaró como

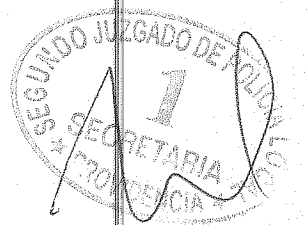


testigo; que además, ni siquiera difieren los montos demandados ni su justificación.

3.- Que la denunciante acompañó en autos los documentos que rolan de fojas 1 a 6 y a fojas 29 y 30; por su parte, Falabella Retail S.A. acompañó los agregados a fojas 31 a 51. Todos fueron objetados, conforme se señaló precedentemente.

4.- Que la parte de Javiera González ofreció en autos el testimonio de Diego Viñambres De la Fuente, estudiante, domiciliado en Pio X 2580, Providencia, quien expuso a fojas 57 y siguientes, ser compañero de universidad de la denunciante; que la cámara era una Canon 6D, con ciertas características especiales wi fi y un sensor "full frien", principalmente; que él no sabía si fue adquirida o si hubo compra; que los hechos ocurrieron en un intento de compra en el Costanera Center; que él acompañó a Javiera ese día; que la publicidad fue a través del catálogo del día del padre; que él recibió el catálogo y la cámara figuraba a \$399.900; que él compartió el catálogo con Javiera en la Universidad; que tenía entendido que Javiera no pudo adquirir la cámara, ignora los motivos. Repreguntado, indicó que el catálogo iba junto con el diario el Mercurio; que se enteró de lo ocurrido después de una semana, al verse con Javiera en la universidad; que la compra que Javiera intentó efectuar estaba referida a las características del producto y también porque el precio era conveniente; que tenía entendido que Falabella no le había dado solución al problema; consultado acerca de si conocía a otra persona que hubiese tenido similar problemática en Falabella, el testigo respondió afirmativamente, agregando que a esa persona sí le dieron solución al problema, puesto que Falabella le vendió la cámara al precio y con las características indicadas.

5.- Que analizando los antecedentes precedentes, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se concluye:



a.- Que lo debatido en juicio es la eventual infracción a la ley 19.496 que habría cometido la denunciada en su tienda del Costanera Center, al negarse a vender una cámara fotográfica al precio y con las características publicadas en un catálogo.

b.- Que Falabella Retail S.A. negó y controvertió los hechos que se le imputan.

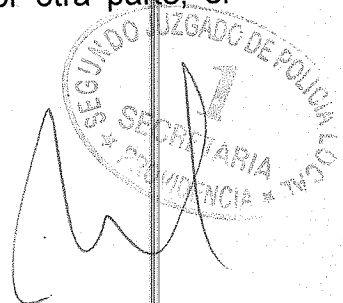
c.- Que de los dichos de la propia denunciante al entablar la acción, se desprende que la cámara Canon modelo "EOS Reflex T3i" no poseía las características que se indicaban en el catálogo y que el modelo que las tenía era el "EOS 6D".

d.- Que lo anterior se ve ratificado con los documentos acompañados a fojas 29 y 30, en los que consta que a otra clienta, al parecer la madre de la denunciante, se le "habría respetado la oferta" en la sucursal Parque Arauco y se le habría vendido el modelo EOS 6D, que era distinto al ofrecido.

e.- Que del examen de la publicidad en cuestión, que rola a fojas 3, se puede constatar que fue ofrecida la cámara marca Canon "Reflex T3i" al precio de \$399.900. Que además el catálogo contempla una fotografía del modelo de cámara indicado y sus supuestas características.

f.- Que la propia denunciante señala que las características señaladas en el aviso no correspondían a la cámara con el modelo "Reflex T3i" ofrecido, sino que a la modelo "EOS 6D", con lo que queda de manifiesto que hubo un error en la publicación, al haberse ofrecido un modelo de cámara con las características de otra distinta.

g.- Que dicho error, a juicio del sentenciador, hace imposible exigir a Falabella Retail S.A. la venta de un producto inexistente, toda vez que el modelo de cámara ofrecido no tenía las características señaladas y, por otra parte, el



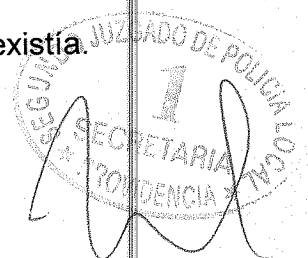
modelo que sí poseía dichas características, no era el ofrecido ni tampoco correspondía a la fotografía exhibida en la promoción.

h.- Que el artículo 13 de la ley 19.496 prescribe que los proveedores no pueden negar injustificadamente la venta de bienes en las condiciones ofrecidas, sin embargo, en el caso de autos, la negativa no es injustificada, puesto que el producto ofrecido es inexistente, ya que la cámara modelo "Reflex T3i" carece de las características ofrecidas.

i.- Que tampoco puede estimarse que se incurrió en publicidad falsa o engañosa, toda vez que el artículo 28 de la Ley del Consumidor exige que, a sabiendas o debiendo saberlo, se haya inducido a error o engaño acerca de las características relevantes de un determinado bien o su precio, sin embargo, en el caso de autos, es manifiesto que se "combinaron" las características de un determinado bien, con el precio y modelo de otro, lo que claramente es atribuible a un error de publicación y no a un engaño, puesto que el producto, en los términos ofrecidos, no existía.

j.- Que distinto sería el caso que se hubiera anunciado un producto con su modelo, fotografía y características correctas, pero con un precio erróneo, puesto que en ese caso, el producto y sus características relevantes sí serían existentes, lo que no ocurrió en la especie.

k.- Que no puede considerarse vulnerado el derecho que le asiste al consumidor a una información veraz y oportuna en cuanto a las características relevantes de un bien y a no ser discriminado arbitrariamente, previstos en el artículo 3 letras b) y c) de la Ley 19.496, toda vez que, como se indicó precedentemente, no se engañó acerca de las características del bien, sino que se ofreció uno con las características de otro, por lo que tampoco puede estimarse como discriminación arbitraria la negativa a su venta, ya que el producto, en los términos indicados en la publicación, como ya se ha expresado, no existía.



6.- Que como resultado del análisis anterior, el sentenciador concluye que no se ha acreditado que Falabella Retail S.A., haya incurrido en infracción a las normas de la Ley 19.496 por lo que se deberá rechazar la denuncia en la parte declarativa de esta sentencia.

EN LO CIVIL:

7.- Que la conclusión precedente priva de fundamento en los hechos a la demanda civil formulada en el primer otrosí de la presentación de fojas 7 y en el escrito de fojas 14, la que deberá ser desestimada.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y artículo 50A de la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor, y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que no a lugar a las objeciones de los documentos planteadas a fojas 54 y 55 por la denunciada y a fojas 56 por la denunciante.

B.- Que no ha lugar, sin costas, a la denuncia formulada en lo principal de la presentación de fojas 7.

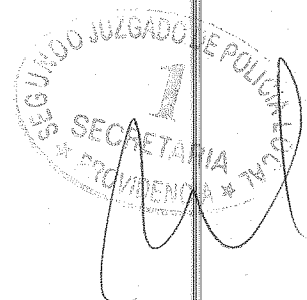
C.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios planteada en el primer otrosí del escrito de fojas 7 y en la presentación de fojas 14, sin costas, por estimar que la actora tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese y notifíquese.

ROL: 68.333-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.

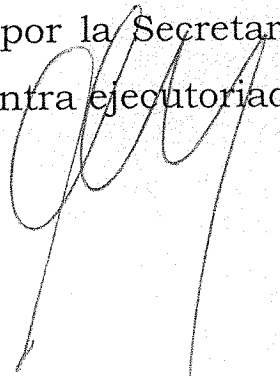


PROVIDENCIA, a treinta de junio de dos mil quince.

Vistos,

Certifiquese por la Secretaria del Tribunal si la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

ROL N° 68.333 -F



cc. B25 Cas
Pruis.

2 JUL 2015

Certifico: Que han transcurrido los plazos que la ley señala para la interposición de recursos sin que estos hayan sido hechos valer por las partes.

Providencia, 02 JUL. 2015

