

**TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**  
**LAS CONDES**

**Causa Rol N° 5.431-7-2015**

**LAS CONDES**, veinticuatro de julio dos mil quince.

**VISTOS:**

A fs. 7 y siguientes, don **Charles Hernán Carreño Yáñez**, corredor de propiedades, domiciliado en calle Lolco N° 7735, Las Condes, deduce denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de **Falabella**, representado legalmente por el administrador del local o jefe de oficina, don Juan Cuneo Solari, ambos con domicilio en calle Manuel Rodríguez N° 730, Santiago.

Funda la respectiva denuncia en que con fecha 3 de febrero de 2015 llegó a su domicilio, como regalo de su hermano mayor Norman Hugo Carreño Yáñez para él y sus hermanas, un freezer horizontal, el cual fue dejado embalado, afuera de su domicilio por los encargados de su reparto a domicilio, freezer que fue comprado a la denunciada Falabella a través de internet. Agrega que, al sacarle el embalaje y tratar de acomodarlo en algún lugar de su casa se percataron que éste no cabía adentro de la casa y que ni siquiera cabía por la puerta de ingreso a ésta. Que, producto de lo anterior llamaron a la multitienda para pedir su cambio por un freezer vertical, pagando la diferencia, si la hubiere, a lo que la denunciada se negó.

A fs. 13 y siguiente, don **Charles Hernán Carreño Yáñez**, c.i.n° 8.896.807-7, domiciliado en calle Lolco N° 7735, Las Condes, ratifica su denuncia infraccional de fs. 7 y siguientes, reproduciendo los hechos allí señalados. Agrega que, después de coordinar el cambio del producto con la

denunciada, el día 12 de febrero de 2015 cuando llegó un camión a buscar el freezer, las personas encargadas de su traslado se negaron a retirar el producto debido a que él no era el titular, por lo que no podía efectuar el cambio. Que, producto de ello, llamaron nuevamente al call center de Falabella para que retiraran el freezer, pero esta vez se negaron a hacerlo, señalando que el embalaje estaba abierto por lo que no se podía efectuar el cambio. Finalmente señala que, su intención es que Falabella cambie el producto por un freezer vertical.

A fs. 18, comparece, por escrito, en representación de **Falabella Retail S.A.**, don Eduardo Madariaga Castro, con domicilio en Moneda N° 970, piso 18, Santiago, quien señala, respecto a los hechos denunciados en autos, que es el consumidor el llamado a informarse a cabalidad sobre los datos técnicos del producto que adquiere, los que se encuentran debidamente publicados y detallados en el sitio web de su mandante. Que, en el caso de autos no se ha originado responsabilidad alguna para Falabella.

A fs. 21, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciada, quien contesta la denuncia interpuesta en contra de su representada, y en rebeldía de la parte denunciante.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

#### **a) En lo infraccional:**

**Primero:** Que, la parte denunciante Carreño Yáñez fundamenta su denuncia en que Falabella Retail S.A. habría incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al negarse a efectuar el cambio de un freezer horizontal adquirido por internet que por su

tamaño no cupo en su domicilio. Ello, no obstante, en un principio, se accedió al retiro del producto desde su domicilio, pero debido a que en ese momento no estaba en ese lugar el titular de la compra el retiro no se efectuó y luego, objetaron que el producto había sido desembalado; asimismo no entregaron ticket de cambio por el producto.

**Segundo:** Que, la parte denunciada Falabella Retail S.A. solicita se rechace la denuncia interpuesta en su contra por cuanto señala no habría incurrido en infracción alguna a la Ley del Consumidor, ya que el denunciante en todo momento solicitó el cambio del producto, cambio del todo improcedente, y en caso alguno quiso ampararse en la norma que lo habilita para retractarse de la compra dentro del plazo de 10 días establecido por ley para las compras por internet. Agrega, que corresponde a la parte denunciante probar cada una de las alegaciones efectuadas en autos, y que ello no ha ocurrido.

**Tercero:** Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, corresponde a la parte denunciante el peso de la prueba en orden a acreditar una supuesta conducta infraccional de la parte denunciada, circunstancia que en la especie no ocurrió ya que el denunciante no rindió prueba alguna, en la oportunidad procesal correspondiente, tendiente a acreditar la supuesta conducta infraccional de la parte denunciada, esto es la negativa al cambio del producto en un primer momento por no ser él el titular de la compra y luego por encontrarse el embalaje abierto.

**Cuarto:** Que, teniendo presente lo anterior, que la parte denunciada niega haber incurrido en una conducta en contravención a la Ley N° 19.496, y que la parte denunciante no asistió a comparendo de estilo a ratificar su denuncia, el Tribunal al carecer de elementos que permitan adjudicarle a la denunciada una conducta que constituya una infracción a la Ley N° 19.496 y

algún perjuicio para el consumidor en los términos previstos en el artículo 23 de la misma ley, rechaza la denuncia de fs. 7 y siguientes.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

Que, no ha lugar la denuncia interpuesta a fs. 7 y siguientes, en contra de Falabella Retail S.A., sin costas por haber tenido la parte denunciante motivo plausible para litigar.

**ANOTESE.**

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.

  
**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**