

Rol N° 5.661-15-2015

Las Condes, veintiocho de Agosto de dos mil quince.

VISTOS:

A fojas 19 y siguientes **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, abogado, **Director Regional Metropolitana de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor** y en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, Santiago, interpone denuncia infraccional en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de Los Derechos de los Consumidores en contra de la sociedad **FALABELLA RETAIL S.A.** representada por **JUAN MINGO SALAZAR**, domiciliados en Manuel Rodríguez N° 730, Santiago.

Funda la denuncia en el ejercicio de las facultades y obligaciones que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en orden a "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, como difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación de éstos", faltando la denunciada a la protección de sus derechos al no respetar los términos en que se convino la entrega del bien, negándose injustificadamente a su venta, actuando negligentemente, causando un menoscabo al consumidor, infringiendo los artículos 12, 13 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496. Lo anterior, toda vez que con fecha 17 de Noviembre de 2014 en el evento comercial denominado Cyber Monday, el consumidor **MARIO OLIVOS BARRAZA** compró en ese sitio tres set de 6 copas cada uno a un precio de promoción de \$5.995.- por set, compra a la que se le asignó el número de orden 1459081780 (fojas 9), siendo informado ese mismo día de la recepción de la orden de compra por Falabella, como también que una vez confirmada la compra, vía e-mail se le indicaría la fecha de retiro del producto en la tienda de Parque Arauco, luego, al día siguiente se le envía un correo electrónico indicándole que la compra está siendo gestionada y el día 19 de Noviembre la confirmación de la entrega del producto, razón por la que el consumidor ingresa a la



página web, constatando que la orden de compra referida se encontraba rechazada, concurriendo a SERNAC con fecha 2 de Diciembre de 2014 a fin de obtener solución a su problema. Añade que la denunciada contestó a SERNAC con fecha 26 de Diciembre de 2014 manifestando que la compra cuestionada no pasó el proceso de validación, no siendo procedente en consecuencia el reclamo.

Agrega que el solo hecho de acceder a una orden de compra, con el precio publicitado, obliga al proveedor a respetar los términos y condiciones ofrecidas, no pudiendo condicionar la entrega del producto a su mero arbitrio, siendo de su cargo corregir cualquier error o modificación de la indicada orden de compra, sin que corresponda al consumidor asumir las consecuencias negativas que se deriven de la situación. Así, Falabella debe adoptar todas las medidas necesarias para que la venta de un bien se realice adecuadamente, teniendo además un deber de profesionalidad que lo obliga a actuar diligentemente a fin de evitar que el consumidor sufra cualquier menoscabo en la venta de un bien, en este caso, asegurar el correcto funcionamiento de su plataforma web.

A fojas 52 y 53 **ROBERTO SEPULVEDA NUÑEZ**, abogado, en representación de la denunciada presta declaración indagatoria por escrito, exponiendo que la compra no se pudo confirmar ya que el emisor del medio de pago seleccionado, no autorizó el cargo, por cuanto el consumidor cometió un error al informar que su tarjeta de crédito Visa expiraba en el mes de Marzo de 2021, siendo su vencimiento en el mes de Enero de 2016.

Con fecha 23 de Junio de 2015, a fojas 75 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, ratificando SERNAC la denuncia de fojas 19 y siguientes, solicitando sea acogida en su integridad, con costas.

Por su parte **FALABELLA RETAIL S.A.** contesta por escrito mediante presentación agregada a fojas 58 y siguientes, solicitando se desestime la denuncia en todas sus partes, con costas, exponiendo en resumen que la contratación electrónica en el sitio www.falabella.cl considera cuatro pasos o etapas (inicio sesión, método de



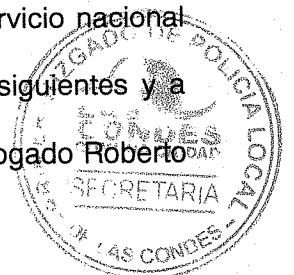
despacho, elección del medio de pago y aceptación de las condiciones que regulan las compras), una vez que el cliente escoge el producto, acepta el precio y formula la solicitud de compra, se envía un correo informando que la compra se encuentra en proceso de confirmación de datos. En el caso sub lite, el consumidor Sr. Olivos formuló dos órdenes o solicitudes de compra, enviándosele correos separados en los que se le informa la recepción de la solicitud y el inicio del proceso de validación, correos que no son comprobantes de compra. Agrega que consta en el documento agregado a fojas 57 e inserto en el mismo escrito en la fojas 71, que la orden de compra cuestionada se rechazó por el medio de pago ya que el consumidor, por error, señaló como fecha de vencimiento de su tarjeta el mes de marzo de 2021, siendo la fecha efectiva el mes de enero de 2016, información que debió ser proporcionada correctamente. Por último, manifiesta que en este caso no hubo acto de consumo ni perfeccionamiento de convención alguna ya que al solicitud de compra no fue aceptada por Falabella por no cumplirse las condiciones legales para ello, ante el rechazo del emisor del medio de pago seleccionado, no existiendo además un menoscabo económico al Sr. Olivos en razón del cargo no efectuado.

En cuanto a las pruebas rendidas, la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, acompañó con citación la documental agregada a fojas 1 y siguientes y la parte de **FALABELLA RETAIL S.A.** la personería rolante a fojas 42 y siguientes y la de fojas 55 y siguientes, las que de ser atingentes y pertinentes serán consideradas.

A fojas 77 la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, objeta el documento agregado a fojas 57 por la denunciada, objeción que se tuvo presente y a fojas 79 la causa queda en estado de dictar sentencia.

OTROS ANTECEDENTES:

- A fojas 1 y siguientes consta mandato judicial otorgado por Servicio Nacional del Consumidor a los apoderados singularizados a fojas 35 y siguientes y a fojas 42 poder especial otorgado por Falabella Retail S.A. al abogado Roberto Sepúlveda Nuñez.



CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

Respecto de la objeción de documentos:

1°. Que, a fojas 77 la parte de **SERNAC** objeta el documento agregado a fojas 57 por la denunciada por tratarse de una copia simple, no constarle su integridad, autenticidad ni veracidad, no tiene fecha cierta ni distintivo que lo autentifique.

2°. Que, corresponde al Tribunal determinar el valor probatorio que le otorgue a los documentos acompañados por las partes conforme a las normas de la sana crítica.

3°. Que, aún cuando el documento objetado emana de la parte que lo presenta, su contenido no merece dudas a este sentenciador respecto de su autenticidad, siendo procedente rechazar la objeción formulada.

En cuanto al fondo:

4°. Que, en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **FALABELLA RETAIL S.A.** en la supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores por no respetar los términos en que se convino la entrega del bien, negándose injustificadamente a su venta, actuando negligentemente, causando un menoscabo al consumidor.

5°. Que, no existe controversia respecto de la solicitud de compra efectuada por **MARIO OLIVOS BARZANA** a la denunciada en la Web el día 17 de Noviembre de 2014.

6°. Que, sin embargo, la denunciante **SERNAC** imputa a la denunciada que, habiéndose efectuado la compra e informada por el proveedor la entrega del producto a fin de que fuese retirado en la tienda de Parque Arauco, el consumidor al verificar en pantalla el estado de la compra posteriormente, se percató del rechazo de su solicitud.

7°. Que la denunciada sostiene que el proceso de compra no se concretó en definitiva ya que el medio de pago utilizado para ello, fue rechazado por el emisor de la tarjeta de crédito ante la información errónea entregada por el consumidor respecto de la fecha de expiración de la tarjeta de crédito y que en atención a ello no se confirmó la orden de compra que se encontraba en estado de ser validada, argumentando que los



correos enviados al consumidor eran meramente informativos del estado en que iba el proceso y en ningún caso significan aceptación de la compra.

8°. Que, el consumidor al presentar su caso ante SERNAC, según consta de fojas 6, reconoce que al revisar el portal de Falabella y constatar que la compra no se había verificado, consultó al respecto, siendo informado del rechazo de ésta, sin indicársele la causa de ello.

9°. Que si bien, el mensaje de correo electrónico remitido por Falabella.com al consumidor, cuya impresión rola a fojas 9 se titula "comprobante de compra en Falabella.com", agrega en el cuerpo que la compra efectuada se encuentra **en proceso de confirmación y que se le enviará un mail cuando la compra esté disponible** en el lugar seleccionado. En efecto el comprobante de fojas 12 de fecha 19 de Noviembre de 2014 que indica la confirmación de entrega del producto, no señala a cuál de los productos adquiridos se refiere, pero al relacionar ese documento con el agregado a fojas 13 se concluye necesariamente que la rechazada fue la orden de compra N°1459081780 y que la confirmación de entrega corresponde a la orden de compra N° 1437234123 de que da cuenta el documento de fojas 10.

10°. Es importante hacer notar que el consumidor realizó dos compras distintas el mismo día 17 de Noviembre de 2014, una de las cuales se concretó (orden N° 1437234123) y la otra, que motivó la denuncia (orden N° 1459081780) no llegó a perfeccionarse pues, al ser rechazado el pago por el Banco emisor de la tarjeta de crédito, la condición suspensiva a que están sujetas las ventas virtuales, de ser aceptado el medio de pago, debe entenderse fallida, por lo que el contrato no llegó a nacer, por causa no imputable al proveedor, sino al propio consumidor, según consta al cotejar las impresiones de pantalla de fojas 13 y 57.

11°. Que, además la denunciante SERNAC acompañó a fojas 15 un instructivo de los términos y condiciones para el acceso al sitio web falabella.cl o Falabella.com, estableciéndose en éste los medios de pago y las condiciones de aceptación de la oferta.



12°. Que, a mayor abundamiento, el consumidor, cuyo reclamo ante Sernac, es el fundamento de la denuncia, no se ha hecho parte ni ha comparecido en estos autos.

13°. Que, atendido lo considerado y conforme al mérito del proceso no se advierte que la denunciada haya negado injustificadamente la venta de bienes, sin respetar los términos, condiciones y modalidades de la oferta o convención y menos aún que hubiese actuado con negligencia causando un menoscabo al consumidor, razones por las que necesariamente la denuncia deberá ser rechazada.

VISTOS, ADEMÁS y TENIENDO PRESENTE: Que el Tribunal analiza los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, lo prevenido en los artículos 1, 3, 23, 30, 32 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y Ley N° 18.287, ya referida, **se declara:**

- Que, **se rechaza** la denuncia de fojas 19 y siguientes, **con costas**.

Remítase de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley N° 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

ANOTESE, REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 5.661-15-2015



DECTADA POR DON JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. JUEZ (S)

MARIA TERESA RUIZ GAJARDO. SECRETARIA (S)

C.A. de Santiago

Santiago, treinta de diciembre de dos mil quince.

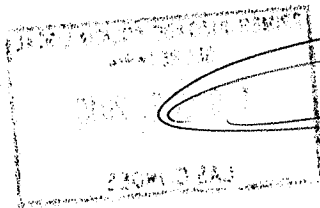
A fojas 151, 152 y 153: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de veintiocho de agosto de dos mil quince, escrita a fojas 94 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-1406-2015.



[Large handwritten scribble]

[Large handwritten scribble]

[Large handwritten scribble]

Pronunciada por la **Primera de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la ministro señora Dobra Lusic Nadal, e integrada, además, por la ministro señora Jenny Book Reyes y el abogado integrante señor Oscar Torres Zagal.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, treinta de diciembre de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

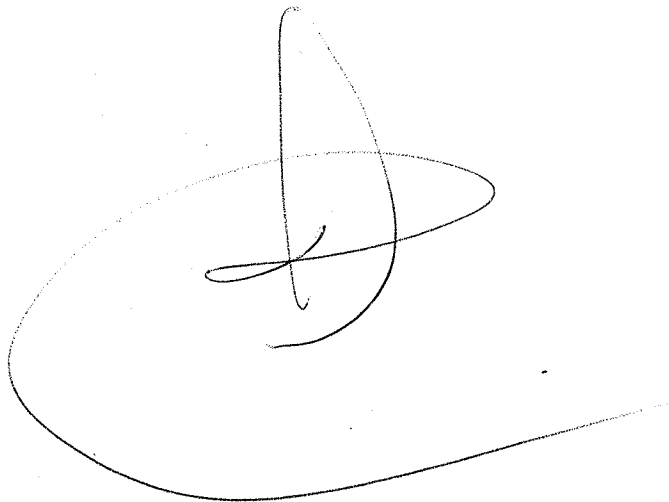
[Handwritten signature]



Las Condes, veinte de Enero de dos mil dieciséis.

Cúmplase.

Rol: 5661-15-2015



Las Condes, 21 de Enero de 2016.-

Notifiqué por c.c. la resolución precedente a J. Luengo y R. Sepúlveda.

