

Providencia, a tres de diciembre de dos mil catorce.

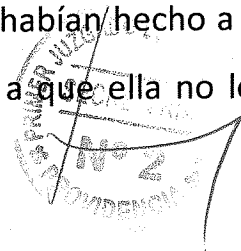
**VISTOS**

La denuncia deducida en lo principal del escrito de fojas 3 por **PAOLA DEL CARMEN AVENDAÑO MORALES**, secretaria, domiciliada en Eliodoro Yáñez 2831, depto. 1104, Providencia, contra **FALABELLA RETAIL S.A.**, representado por Roberto Sepúlveda Núñez, domiciliados en Moneda 970, piso 10, Santiago, según escritura rolante a fojas 7, por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que se inscribió en Falabella Novios y el día 4 de diciembre compró con su tarjeta TDE, que es la de regalos de su lista de novios, una cama King en Falabella del Costanera Center por un monto de \$327.990 (trescientos veintisiete mil novecientos noventa pesos). Dicha cama debía ser despachada el 9 de diciembre, pero llegó el 11 de ese mes, sin haberse dado ninguna explicación por el atraso. La cama fue recibida por la nana e instalada en su pieza, sin embargo cuando ella llegó a su casa se percató que tenía una base más alta y que le faltaba una pestaña a una de las bases.

Agrega que solicitó el cambio de la cama, pero le informaron que debía llamar al servicio técnico de Rosen para la evaluación de ésta. Finalmente solicitó la devolución. Supuestamente la iban a retirar el día 13 de diciembre, pero no fue así, siendo retirada el 6 de enero.

Al hacer la nota de crédito se hace la devolución, abonándose el monto a la tarjeta Visa Falabella, al igual que otra devolución de una alfombra. Señala que envió un correo y habló telefónicamente con Katherine Rodríguez, de Falabella Novios, y le consultó si el dinero abonado en la Visa Falabella se iba al pago de deudas (no morosas) y le dijo que no, que no tenían nada que ver. Pidió que le informara cuánto quedaba en la Visa porque había devuelto la cama, la alfombra y había traspasado lo que quedaba en la tarjeta TDE. Le responde que quedan \$11.064 (once mil sesenta y cuatro pesos) porque unas compras que se habían hecho a crédito en Homecenter se cancelaron con este dinero, pese a que ella no lo había



solicitado. Por último, expresa que Falabella le está cobrando un costo de prepago de \$368.402 (trescientos sesenta y ocho mil cuatrocientos dos pesos).

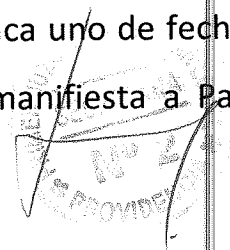
Enuncia que Falabella Retail S.A. infringió los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496, solicitando se condene al denunciado al máximo de las multas establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 3 por **PAOLA DEL CARMEN AVENDAÑO MORALES** contra **FALABELLA RETAIL S.A.**, antes individualizados, basada en los hechos expuestos en la denuncia. Respecto a las cantidades, solicita por daño emergente la suma de \$507.970 (quinientos siete mil novecientos setenta pesos), correspondiente al dinero de los regalos, y por daño moral, solicita la cantidad de \$1.500.000 (un millón quinientos mil pesos) correspondiente a los problemas que tuvo con el despacho de la cama y con el fin que tuvo su dinero de los regalos de matrimonio, más intereses, reajustes y costas.

#### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE**

##### **EN LO INFRACCIONAL:**

- 1.- Que la audiencia de contestación y prueba se celebró a fojas 62 y siguientes con la asistencia de ambas partes. La parte denunciante ratificó sus acciones.
- 2.- La parte denunciada contestó en el mismo acto, dando por controvertidos todos los hechos, señalando asimismo que no constan en el último año abonos efectuados desde la tarjeta TDE de novios a la tarjeta CMR. Agrega que en cuanto a la infracción imputada consistente en la falta de despacho o despacho tardío, la parte se limita a dar tales hechos por controvertidos. Por esto, solicita el rechazo de las acciones, con costas.
- 3.- La parte denunciante acompañó, entre otros documentos, intercambio de correos electrónicos entre la denunciante y Falabella, entre el 30 de octubre de 2013 y el 9 de enero de 2014, entre los cuales se destaca uno de fecha 8 de enero en que Katherine Rodríguez, de Falabella, le manifiesta a Paola



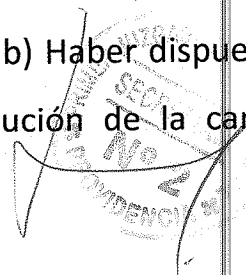
Avendaño que tiene a su favor un saldo de \$11.064 (once mil sesenta y cuatro pesos) debido a que había una compra en Homecenter en cuotas y “con los traspasos que realizaste se pagó la deuda que había, lo cual con la supervisora CMR realizamos el pago total de la CMR para que no te facturaran cada mes...”. Por su parte, la actora envió al día siguiente un correo a la ejecutiva de Falabella en el que manifiesta que antes de traspasar su plata a Falabella le aseguraron que esto no pasaba, que eran cosas distintas. Agrega que dispusieron de su dinero y unilateralmente decidieron pagar las deudas. Estos correos rolan a fojas 22 a 32.

4.- La parte denunciada acompañó, a fojas 38 a 61, estados de cuenta correspondientes a la tarjeta Visa CMR de Paola Avendaño emitidos entre junio de 2013 y mayo de 2014. El estado de cuenta facturado el 29 de diciembre de 2013 da cuenta que con fecha 4 de diciembre de 2013 se compró un Box style por un monto de \$327.990, el que fue cancelado el mismo día, asimismo, expresa que el cupo utilizado en la tarjeta es de \$359.221. Por su parte, el estado de cuenta facturado el 29 de enero de 2014 expone que con fecha 8 de enero de 2014 se abonó el monto de \$327.990, correspondiente a la devolución de la cama.

5.- Que a fojas 65 y siguientes rola Oficio enviado por Promotora CMR Falabella en el cual se señala que se realizaron 7 traspasos desde la Tarjeta de Novios N° 656652-09 (TDE) a la Tarjeta CMR Falabella Visa de Paola Avendaño. Hacen presente que estos traspasos sólo se pueden realizar de manera presencial en una caja de tiendas Falabella y que cada uno de estos traspasos se refleja en los Estados de Cuenta del cliente como un pago a la cuanta, descontándose de los saldos pendientes y cargos por facturar según corresponda. Asimismo, acompañan los comprobantes de los traspasos, siendo uno de estos por un monto de \$327.990.

6.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que la denuncia de autos se refiere principalmente a dos puntos: a) Problemas en el despacho y en el retiro de una cama; y, b) Haber dispuesto unilateralmente del monto correspondiente a la devolución de la cama,



ascendente a la suma de \$327.990, al haberlo abonado a la tarjeta de crédito y haber pagado las deudas de esta tarjeta.

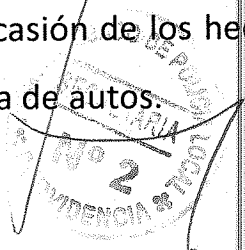
- Que respecto al primer aspecto de la denuncia, esto es, los problemas en el despacho de la cama, la parte denunciante no rindió prueba alguna para acreditar la veracidad de sus dichos, razón por la cual rechazará la denuncia en lo relativo a este punto.

- Ahora bien, respecto al segundo aspecto, de los estado de cuenta acompañados en autos se desprende que los créditos pactados en cuotas, correspondientes a compras realizadas con la Tarjeta CMR Visa en Homecenter, no fueron cancelados anticipadamente en forma unilateral por la empresa con los fondos generados por la devolución del box spring, sino que mes a mes se cobraban las cuotas pendientes según lo pactado, y sólo entonces se cancelaban con el saldo a favor.

- Respecto a lo señalado por la denunciante, en el sentido de que a ella sólo le quedaban en su tarjeta \$11.064, el sentenciador estima que esto corresponde al saldo neto que tiene la denunciante con la empresa, y que se obtiene sumando los saldos a favor con que contaba la denunciante en el mes de enero de 2014, esto es la devolución por \$327.990 y un pago realizado en Falabella de Costanera Center por un monto de \$42.295, lo que totaliza la cantidad a favor en \$370.285; si a esto se le resta el cupo utilizado a diciembre de 2013, tenemos un saldo neto a favor de \$11.064, pero en ningún momento corresponde a lo que quedaba de los regalos que la actora recibió con ocasión de su matrimonio.

- También se constata que el monto de prepago de \$368.402 es sólo un antecedente informado en las cartolas, pero no hay información que respalde que fue cargado al cliente.

7.- Que en consecuencia, el sentenciador, apreciando según las reglas de la sana crítica los antecedentes precedentemente expuestos junto a los demás de autos, concluye que Falabella Retail S.A. no infringió la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con ocasión de los hechos denunciados, razón por la cual no hará lugar a la denuncia de autos.



**EN LO CIVIL:**

8.- Que la conclusión consignada en el considerando anterior priva de fundamento la acción civil deducida en autos, razón por la cual el sentenciador deberá rechazarla.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos; y, 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SE DECLARA**

A.- Que no ha lugar a la denuncia deducida en lo principal del escrito de fojas 3 por **PAOLA DEL CARMEN AVENDAÑO MORALES** contra **FALABELLA RETAIL S.A.**, antes individualizados, sin costas.

B.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 3 por **PAOLA DEL CARMEN AVENDAÑO MORALES** contra **FALABELLA RETAIL S.A.**, ya individualizados, sin costas.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.**

**ROL 17.789-6-2014**

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

