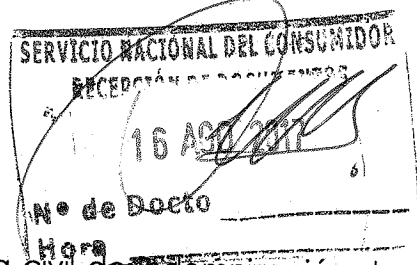



SERNAC



Arica, a veintiocho de junio de dos mil diecisiete.

Vistos.

A fs. 17 a 22 rola la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por Valerio Vásquez Lastra, R.U.T. N° 13.862.808-6, constructor civil, domiciliado en avenida Humberto Plaza N° 3924, depto. 35, Torre 1, de Arica, en contra de Falabella Retail S.A., R.U.T. N° 77.261.280-K, representada legalmente por Juan Luis Mingo Salazar, ignoro profesión u oficio, ambos domiciliados en avenida Manuel Rodríguez N° 730, Santiago y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496 cuyo RUT y nombre ignora, del mismo domicilio de su representada. Para fundar la denuncia expone que, con fecha 7 de noviembre de 2016 compró con su tarjeta CMR Falabella a través de la página web Falabella.com, un celular MotoG 3ra G más Sim Card Entel Prepago y accesorios consistentes en una lámina Glass Moto G3 y una Tarjeta Sandisk 64GB por la suma de \$104.460.- los cuales debían ser entregados el 10 de noviembre de 2016, pero, llegada la fecha comprometida, los productos no llegaron, por lo que el 17 de noviembre de 2016, llamó al call center e ingresó un reclamo (solicitud 1-18580277479) indicándole el ejecutivo que había un problema en el despacho y que se contactarían con el denunciante telefónicamente, lo que no ocurrió y por ello el día 21 de noviembre de 2016 volvió a llamar al call center y volvieron a confirmar su teléfono y le indicaron que se contactarían con él, lo que sí ocurrió, pero, sólo se comprometieron a darle una respuesta y como aquello tampoco sucedió, presentó reclamo en Sernac con fecha 23 de noviembre de 2016, respondiendo la empresa denunciada que con fecha 9 de diciembre de 2016 se realizaría la entrega del producto Tarjeta Sandisk 64GB Android, Motomo, lámina Glass MotoG3, Entel Sim 356 Prepago Entel Motomo G3RA Gen Negro (tri), asociado a la orden de compra N° 5018043346 en la dirección que indicó el denunciante. Refiere que con fecha 10 de diciembre de 2016 concurrió a la sucursal de Chilexpress y le informaron que el producto no había llegado, por lo que volvió a llamar al call center el 13 de diciembre de 2016 y le informaron que se contactarían con él, y realizó nuevamente un reclamo a través de la página web del Sernac, respondiendo la empresa sólo con fecha 9 de enero de 2017, señalando que se encontraría disponible el producto para su retiro en las oficinas de Chilexpress y que no era posible devolver el precio por el despacho por lo que con fecha 10 de enero de 2017 concurrió y le indicaron nuevamente que el producto no estaba y que éste se hallaba en la ciudad de La Serena y que habían perdido su rastro. Que, atendido lo antes relatado, señala que volvió a efectuar reclamo en Sernac el 17 de enero de 2017, solicitando la entrega del producto y la devolución del dinero pagado por el despacho y una



compensación del 50% del valor de la compra, por el daño moral causado, pero, la empresa respondió el 13 de febrero de 2017 señalando que con fecha 13 de enero de 2017 el producto estaba disponible para su retiro en la agencia de Chilexpress ubicada en avenida Diego Portales 2380, Arica y que no procedía compensación solicitada. Refiere que con fecha 14 de febrero de 2017 concurrió a Chilexpress a retirar el producto y efectivamente había un paquete a su nombre, envuelto en una bolsa de plástico común y corriente, sin protección y el que retiró, pero, cuando lo abrió se percató que faltaba la tarjeta Sandisk y la lámina protectora estaba quebrada, por lo que el mismo día envió un correo a contacto@falabella.cl y al día siguiente llamó para corroborar la recepción del reclamo y el día 16 de febrero de 2017 le señalaron que se contactarían con él para darle una respuesta y le dijeron que él había retirado los productos, pero, el denunciante le señaló que no figuraba en la guía de despacho N° 16148720 de 8 de febrero de 2017 que la tarjeta Sandisk no había sido despachada, pero, hasta la fecha de la denuncia no respondieron. En cuanto al derecho, señala que al tenor de los hechos descritos funda la denuncia en los artículos 3 letras a), b) y e), 12, 23 y 35 inciso tercero, todos de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ya que en la especie la conducta del proveedor ha significado una infracción a dichos artículos toda vez que la empresa denunciada no cumplió con la entrega de los productos comprados en la fecha comprometida y que recién el 14 de febrero le fueron entregados sólo en parte, encontrándose la lámina en mal estado y faltando la tarjeta Sandisk, lo que le ha ocasionado perjuicios. Pide se aplique el máximo de la multa establecida en el artículo 24 de la Ley N° 19.496 y se ordene la entrega de la tarjeta Sandisk 64GB que compró el 7 de noviembre de 2016, con costas. A su vez, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Falabella Retail S.A.; R.U.T. N° 77.261.280-K, representada legalmente por Juan Luis Mingo Salazar, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en avenida Manuel Rodríguez N° 730, Santiago y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo RUT y nombre ignora, del mismo domicilio de su representada y solicita se tengan por reproducidos los hechos expuestos en la denuncia por razones de economía procesal, los que le causaron perjuicios por los que demanda: a) Daño Emergente : Demanda a la empresa por la suma de \$103.000.- por los daños ocasionados por la situación denunciada y configurados por el valor pagado por la compra de una nueva lámina de vidrio (\$3.000.-) y la compra de una bicicleta a su hijo ya que el celular y sus accesorios fueron comprados para su hijo como regalo de navidad y que no llegaron en la fecha comprometida (\$100.000.-) y, b) Daño Moral por la suma de \$500.000.- suma en la



que avalúa la pérdida de su tiempo y molestias ocasionadas al tener que reclamar en reiteradas ocasiones a Falabella y en Sernac para consultar por la entrega del producto comprado, molestias y malos ratos ocasionados, debido a la negligencia y mala información proporcionada por la demandada y la tristeza y decepción al no poder entregar el regalo de navidad a su hijo durante el mes de diciembre, debido a la evidente negligencia e incumplimiento de la demandada. En cuanto al Derecho, funda la demanda civil de indemnización de perjuicios en lo dispuesto por el artículo 3° de la Ley N° 19.496, y pide, en definitiva, se condene a la demandada civil al pagarle la suma total de \$603.000.- o la suma que estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas.

A fs. 22 vta. rola la resolución del Tribunal que ordenó exhortar al Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago para notificar la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios y su proveído, citó a las partes a audiencia de contestación y prueba y citó a la representante legal y/o jefe de local de la denunciada de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496 a prestar indagatoria al tenor de la denuncia y demanda civil.

A fs. 24 a 25 rola escrito del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota por el que se hace parte.

A fs. 42 rola la resolución del tribunal exhortado que citó al representante legal y/o jefe de local de Falabella Retail S.A. a prestar declaración indagatoria.

A fs. 44 rola notificación por cédula de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios y su proveído a Falabella Retail S.A. por intermedio de su representante legal Juan Luis Mingo Salazar, según atestado del receptor Ad Hoc del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, Carlos Montecinos Escobar.

A fs. 47 rola la declaración indagatoria de Falabella Retail S.A.

A fs. 63 a 65 vta. rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 77 rola audiencia especial de conciliación y desistimiento de la denuncia infraccional y demanda civil por Valerio Alberto Vásquez Lastra.

A fs. 79 rola la resolución del Tribunal "autos para fallo."

Considerando y teniendo presente

En cuanto fondo del asunto:

Primero: Que a fs. 47 rola la declaración indagatoria de Falabella Retail S.A. que expone que se encuentra en proceso de recopilación de antecedentes de la denuncia infraccional.

Segundo: Que, a fs. 63 a 65 vta. rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Valerio Alberto Vásquez Lastra quien comparece por sí, con la asistencia de la

parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota, representada por el egresado de derecho Leonel Segundo Beyzaga Quñones y la inasistencia de la parte denunciada y demandada civil de Falabella Retail S.A.

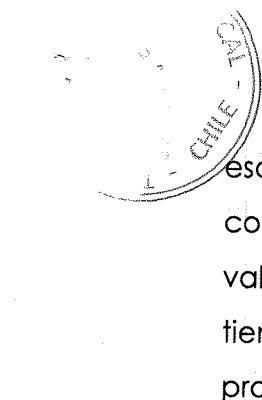
La parte denunciante y demandante civil de Valeria Alberto Vásquez Lastra ratificó la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, con costas.

La parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota ratificó su presentación que rola a fs. 24 a 25 vta.

El Tribunal tuvo por contestada la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios en rebeldía de Falabella Retail S.A.

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a una audiencia de conciliación, la que se produjo por la inasistencia de la parte denunciada y demandada civil de Falabella Retail S.A. y recibió la causa a prueba y fijó como puntos de ella, los siguientes: "1.- Efectividad de los hechos denunciados y 2.- Monto y naturaleza de los daños."

Cuarto: Que, la parte denunciante y demandante civil de Valerio Alberto Vásquez Lastra y del Servicio Nacional del Consumidor rindieron la prueba testimonial de María Francisca Palma Miranda quien a fs. 63 a 64 expone que conoce la denuncia y que es efectiva que el día 7 de noviembre de 2016 se inició el Cyber Monday y que su hijo quería un celular y revisaron la página de Falabella, encontraron un celular de precio accesible con accesorios y que era conveniente para pagarlo e hicieron la compra ese mismo día por medio de tarjeta Falabella y en una sola cuota por un total de \$105.000.- y que tenía una fecha de despacho el 10 de noviembre de 2016 por Chilexpress, pero, no llegó; que el día 17 de noviembre de 2016 Valerio presentó reclamo ante el Sernac porque el producto no llegó en la fecha prometida y que Falabella informó que el producto llegaría el 10 de diciembre de 2016 y que en esa fecha se dirigieron a Chilexpress y les respondieron que el producto no había sido enviado a esa agencia. Por lo anterior como el celular no llegó debieron comprarle a su hijo una bicicleta el 22 de diciembre de 2016 como regalo y que en el mes de enero de 2017 Valerio volvió a ir a la agencia de Chilexpress para ver si había llegado el celular y le informaron que no y que se había perdido el rastro del envío del celular en la ciudad de La Serena hasta que finalmente acompañó a Valerio a Chilexpress para retirar el celular a la agencia de Chilexpress que ya estaba allí y el que venía envuelto en una simple bolsa sin mayor protección, la abrieron estaba el celular, la lámina estaba rota y faltaba la tarjeta de memoria y revisaron la guía de despacho, pero, no estaba en ella y que ese mismo día Valerio llamó al call center e hizo el reclamo y le señalaron que verían el problema y que hasta la fecha Falabella no ha respondido el reclamo hecho por



esa vía. En relación a los daños expone que tuvieron que comprar una bicicleta como regalo de navidad que costó \$116.000.-, la lámina del celular que tuvo un valor de \$5.000.- y que el daño moral lo avalúa en \$500.000.- por la pérdida de tiempo y las veces que tuvieron que ir a Chilexpress para ver si había llegado el producto y haber usado su automóvil. La testimonial de la Hugo Alessandro Prieto Bustos quien a fs. 64 y 64 vta. expone que conoce la denuncia y que es efectiva, no estuvo presente al momento de la compra, pero, que Valerio lo llamó para preguntarle las características del teléfono el 7 de noviembre de 2016 y que era el día del Cyber Monday y conversaron sobre el teléfono, su precio y que le indicó que el teléfono era bueno y le señaló que lo compraría, que le contó a los dos días que había comprado el celular Motorola G-3 que incluía una tarjeta de memoria de 64GB, la lámina de templado para cubrir la pantalla, el chip telefónico, cargador, cable de conexión al computador, manos libres y otros por un precio de \$104.650.- refiere que Valerio compró el celular como regalo de navidad para su hijo y que llegaría en tres días a la agencia de Chilexpress de calle Diego Portales de Arica, pasaron los días, un mes y fueron con Valerio a la agencia a dejar una caja y Valerio a ver si había llegado el celular, pero, la agencia le respondió que no había llegado y el 22 de diciembre le volvió a preguntar a Valerio por el teléfono y le contó que no había llegado el producto y que le tuvo que comprar una bicicleta a su hijo Benjamín. Refiere que trascurrieron unos días y Valerio le contó que había tenido que ir a poner un reclamo al Sernac, que esto lo hizo tres veces ya que el celular no llegaba a la agencia y que entre los días 12 o 15 de febrero de 2017 Valerio retiró el celular de la agencia de Chilexpress el que venía en buen estado, envuelto en forma sencilla, pero, la lámina de vidrio templado quebrada y falta la tarjeta de memoria y que hizo el reclamo en Falabella, pero, no le dieron respuesta alguna. Refiere que Valerio tuvo pérdidas de tiempo, tuvo que ir a comprar una bicicleta en reemplazo del celular y que el daño moral asciende a \$400.000.- y como daño emergente la suma de \$200.000.- por el celular y la bicicleta comprada.

Quinto: Que, la parte denunciante y demandante de Valerio Vásquez Lastra acompañó formulario único de atención de público de Sernac Caso N° R2016W1168634 de fecha 23/11/2016 que rola a fs. 1, formulario único de atención de público Caso N° R2016W1205111 de fecha 13/12/2016 que rola a fs. 2, formulario único de atención de público de Sernac Caso N° R2017W1273318 de fecha 17/01/2017 que rola a fs. 3, carta respuesta de Falabella.com a Sernac Caso N° R2016W1168634 de fecha 06/12/2016 que rola a fs. 4, carta respuesta de Falabella.com a Sernac Caso N° R2016W1205111 de fecha 09/01/2017 que rola a fs. 5, copia respuesta de reclamo Caso N° R2017W1273318 de fecha 13/02/2017 que rola a fs. 6, fotocopia de boleta electrónica de compra en página que rola a



fs. 7, fotocopia de compra Falabella información Orden 5018043346 de fecha 07/11/2016 que rola a fs. 8, fotocopia de respuesta de reclamo a Falabella de Valerio Vásquez Lastra de fecha 17/11/2016 que rola a fs. 9, reclamo por correo de Valerio Vásquez Lastra a Falabella de fecha 29/11/2016 que rola a fs. 10, copia de respuesta de Falabella a Valerio Vásquez Lastra de fecha 13/12/2016 que rola a fs. 11 y 12, copia de de respuesta de Falabella a Valerio Vásquez Lastra de fecha 07/02/2017 que rola a fs. 13, copia de respuesta de Falabella Valerio Vásquez Lastra solicitud N° 1-22004540215 de fecha 25/02/2017 que rola a fs. 14, copia de guía de despacho N° 16148720 de fecha 08/02/2017 que rola a fs. 15, copa de factura de venta emitida por Oxford N° 0146044 de fecha 22/12/2016 por compra de una bicicleta por \$116.990.- que rola a fs. 16 y copia de boleta de compra N° 036497 de fecha 27/02/2017 de una lámina de vidrio por el valor de \$5.000.- que rola a fs. 16.

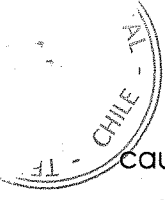
Sexto: Que, a su turno, la parte del Servicio Nacional del Consumidor acompañó un set de fotografías de lámina protectora quebrada y bolsa de envolver en que llegó el celular del denunciante que rolan a fs.50, fotocopia de factura de compra de bicicleta N° 0146044 de fecha 22/12/2016 por \$116.990.- que rola a fs. 16 y boleta de compra N° 036497 de lamina protectora por \$5.000.- que rolan a fs. 51 y copias de cinco estados de cuenta del denunciante que rola a fs. 52 a 62.

Séptimo: Que, a fs. 77 rola la audiencia especial de conciliación celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Valerio Vásquez Lastra, la asistencia del Servicio Nacional del Consumidor representado por la abogada Yasna Zepeda Lay y la asistencia de la parte denunciada y demandada civil de Falabella Retail S.A. representada por el abogado Oscar Toro Montes de Oca y en la que sólo las partes denunciante y demandante de Valerio Vásquez Lastra y de la denunciada y demandada civil de Falabella Retail S.A. arribaron a un avenimiento del que da cuenta el acta de su celebración y el desistimiento expreso y total del denunciante y demandante civil de Valerio Vásquez Lastra de sus acciones.

Octavo: Que, en lo que atañe a la parte infraccional y, habiéndose desistido el denunciante infraccional de su denuncia y, teniendo a juicio de esta juez todas las actuaciones del Sernac el carácter de accesoria a la denuncia del denunciante, se rechazará la denuncia infraccional interpuesta en contra de Falabella Retail S.A. y se absolverá a ésta última.

Noveno: Que, en el mismo orden de ideas del considerando que antecede y, habiéndose desistido el actor de la demanda civil de indemnización de perjuicios, no se realizará pronunciamiento a su respecto por ser inoficioso.

Décimo: Que, no habiendo más antecedentes que ponderar y, teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la



causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y artículo 3 letra b y e) en relación a los artículos 12, 23 y 24 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

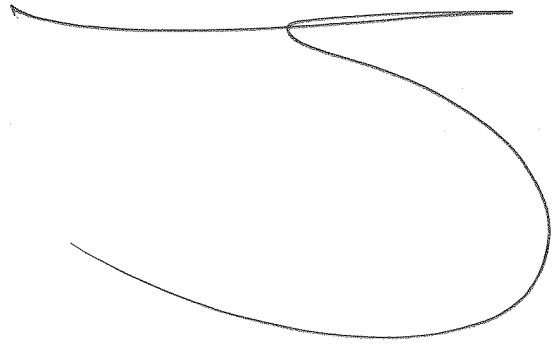
- 1.- Se rechaza la denuncia infraccional en contra de Falabella Retail S.A.
- 2.- Se absuelve a Falabella Retail S.A. por falta de méritos.

Anótese, Notifíquese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad y Archívese.

Rol N° 161/EO-2017.



Pronunciada por doña Coralí Aravena León, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



**RAÚL IBÁÑEZ VERDUGO**  
RECEPTOR JUDICIAL

*16/08/2017*

РАДНИКОВИ СУЈАНИЉА  
ПРОЈЕКТИВНИ ИНЖИЊЕР