



Recoleta, quince de febrero de dos mil dieciséis

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1º) Que mediante escrito de fs. 9 y sgts. don ANDRÉS ALEXIS CISTERNAS VEGA, C.I. N°15.615.791-0; comerciante, domiciliado en México 1163, Recoleta; interpuso querrela por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores(LPC), en contra de FALABELLA RETAIL S.A.- en adelante: Falabella- R.UT. N° 77.261.280-K; representada por Juan Luis Mingo Salazar, ambos con domicilio en Manuel Rodríguez Norte 730, Santiago.

Basa su imputación en que el 06 de agosto de 2015, compró por Internet Falabella, 52 celulares marca Samsung Young II, por el precio total de \$ 1.559.480.-; que al día siguiente, 7 de agosto, recibió un email confirmando la compra con retiro en tienda Falabella Melipilla con la leyenda "podemos reservar tu producto hasta 3 días hábiles después de enviado este e-mail"; que el día 10 de Agosto acudió en vehículo a dicha tienda, negándosele la compra ya cobrada y facturada; que llamó al call center y el Sr. Victor Soto, Jefe de Servicio al Cliente, sin explicación le respondió que ese mismo día se había reversado la compra; que frente a su reclamo ante el Sernac, las respuestas del proveedor informan que él tardó más de tres días en retirar el producto y que se le ofreció la devolución de los gastos de traslado, siendo falsas ambas afirmaciones.

En su indagatoria de fs. 14 y 15, el querellante añade que el precio pagado le fue devuelto mediante depósito en su tarjeta de crédito, de modo inconsulto. Reitera su petición de que se sancione a la querrelada porque unilateralmente y sin justificación, se dejó sin efecto la compra.

2º) Que, a través de la misma presentación y fundado en los hechos reseñados, el Sr. Cisternas, interpuso demanda de indemnización de perjuicios en contra de Falabella Retail S.A., por la suma total de \$ 2.000.000.- por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral.

3º) Que, habiéndose notificado las acciones, se convocó a las partes a comparendo de contestación y prueba, el cual se evacuó con la asistencia del Sr. Cisternas, por sí; y del apoderado de la Falabella Retail, según consta en acta de fs. 23.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES UNA COPIA VERDADERA Y ORIGINAL



RECOLETA,

El querellante y demandante ratificó los fundamentos de sus acciones y sus pretensiones.

En tanto, la defensa de la contraria, a través del escrito de fs. 19 a 22, contestó solicitando el rechazo la querrela y la demanda civil, con costas, argumentando -en síntesis- que el Sr. Cisternas carece de legitimación activa por no tener la calidad de consumidor en conformidad al artículo 1 n° 1 de la LPC, en el sentido de que no es el destinatario final que adquiere, utiliza o disfruta los bienes adquiridos a título oneroso, pues la adquisición de 52 celulares a precio de oferta, persigue una utilidad comercial; y, al no tener la calidad de usuario o consumidor, las pretensiones del actor no estarían bajo el amparo de las normas de protección de la Ley 19.496.

4º) Que la audiencia, prosiguió con la presentación de prueba documental por la parte Cisternas, acompañada en calidad de documentos fundantes, consistentes en impresos de correos electrónicos de Falabella.com al Sr. Cisternas de los días 06 y 7 de agosto de 2015 ( fs. 1 y 2); dos comprobantes de peaje de Autopista del Sol y un comprobante de pago de estacionamiento de vehículo en sector centro de Melipilla, fechados el día 10 de Agosto ( fs. 3); copia de factura electrónica n° 2021441 del 07 de agosto de 2015 de Falabella Retail S.A., por 52 unidades "móvil F Sam Young II" por un total de \$ 1.559.480.- (fs. 4) y dos cartas respuesta de Falabella .Com al Sernac, de los día 13 y 24 de Agosto de 2015 ( fs. 5 y 6).

El mérito probatorio de dicha instrumental no fue objetado dentro del término legal.

5º) Que por escrito de fs. 27 y sgts. el Sr. Cisternas acompañó impresión digital de los antecedentes que registra como contribuyente ante el Servicio de Impuestos Internos, bajo la razón social "MóvilCorp Soluciones Chile Importadora y Exportadora Limitada", R.U.T. N° 76.389.117-8, calificada como Empresa de Menor Tamaño Pro-Pyme, actividad "Venta al por mayor de otros productos N.C.P." Código 519000, 1ª Categoría.; documento que se tuvo por acompañado con citación, cuyo mérito no fue objetado.

Por la misma presentación, el actor hizo presente que por disposición de la Ley 20416, que establece normas especiales para Empresas de Menor Tamaño, las pymes son consideradas como consumidores, siéndole aplicable la normativa de la Ley 19.496.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES UNA COPIA ORIGINAL



RECOLETA,

6º) Que, estimándose innecesaria la práctica de nuevas diligencias, se han traído los autos para dictar sentencia.

7º) Que requiere un pronunciamiento previo, la excepción de falta de legitimidad activa, opuesta por la defensa de la denunciada porque – su juicio- el actor no tendría calidad de consumidor en conformidad al n° 1 del artículo 1 de la LPC.

Como bien hizo presente la parte denunciante, el artículo 9º de la Ley 20.416, que fija Normas para las Empresas de Menor Tamaño, las normas de los Párrafos 1,2, 3 y 5 del Título I y los Párrafos 1,2,3 y 4 del Título III de la Ley 19496, son aplicables a los actos y contratos celebrados entre micro o pequeñas empresas y sus proveedores.

El tenor literal de dicha disposición legal, hace que huelgue un mayor análisis, respecto de la excepción opuesta debido a que la calidad de empresa de menor tamaño del actor, se encuentra establecida en autos, por lo que será desestimado el incidente.

8º) Ahora bien, tras analizar los antecedentes allegados al proceso, apreciando su mérito de acuerdo a la sana crítica, este sentenciador concluye que se encuentra suficientemente establecido que el 07 de Agosto de 2015, se perfeccionó el contrato de compraventa entre Falabella Retail S.A. y don Andrés Cisternas Vega, por compra de 52 unidades de teléfonos móviles por un total de \$ 1.559.480.-, pagado por tarjeta de crédito en tres cuotas, en virtud de Orden de Compra n° 2388374715 de Falabella.com, del 06/08/2015, confirmada por correo electrónico y Factura Electrónica N° 2021441 (fs. 1, 2 y 4). Asimismo, se encuentra acreditada, por las respuestas de Falabella.com a Sernac de fechas 13 de Agosto y 24 de Agosto de 2015, que dicho proveedor dejó sin efecto la compraventa de “productos código:4246713-MóvilF Samsyoung IIBL (Tri) y código: 4246677-Móvil FA Samsyoung IIAZ (TRI) (D)”, (fs.5 y 6).Y, finalmente, se estima probado que don Andrés Cisternas concurreó, en su vehículo patente NY.1942, el día 10 de agosto último a la localidad de Melipilla, para retirar los productos, vale decir antes de vencer los tres días de reserva indicados por el proveedor, situación comprobada por recibos de pagos de peaje y estacionamiento de fs. 3, desvirtuando la acusación de demora formulada por la parte denunciada, a fs. 5.

9º) Que los hechos recién expuestos quedan subsumidos por las hipótesis de los artículos 12, 13 y 23 de la ley 19.496. Así, se configura

CERTIFICO QUE LA PRESENTE



RECOLETA,

infracción al primer preceptos, dado que Falabella Retail incumplió la obligación de “respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”; al negar sin justificación la entrega de los bienes ya vendidos y pagados, contraviniendo el segundo precepto citado; y, a la vez, incurrió en la infracción descrita por la tercera norma citada, que reza: “Comete infracción a las disposiciones de esta ley, el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”. La responsabilidad de la denunciada en el aspecto contravencional, es objetiva, derivada de la responsabilidad profesional del proveedor, en consecuencia, corresponderá aplicar la sanción contemplada por el artículo 24 del citado cuerpo legal.

10º) Que en cuanto a la acción civil interpuesta en autos, apreciando los antecedentes de acuerdo a la sana crítica, este sentenciador estima suficientemente establecido que el Sr. Cisternas Vega, al celebrar el acto de consumo dejado sin efecto unilateralmente, actuó a nombre de MovilCorp Soluciones Chile Importadora y Exportadora Limitada, como figura en la factura electrónica n° 20211441; así como se estima establecido que el actuar infraccional de la denunciada irrogó perjuicio patrimonial a la mencionada sociedad, existiendo la relación causal requerida por el artículo 14 de la Ley 18.287; de modo tal que se hará lugar a la demanda en los términos que se dirán.

Avaluando el monto de los perjuicios cuyo resarcimiento se pretende, el Juez infrascrito los tasa prudencialmente o justiprecia en la suma única y total de \$ 550.000.- considerado como una proporción del menoscabo que generó la infracción -tiempo y gastos por traslados- como daño directo y por el lucro cesante o legítima ganancia que la empresa de menor tamaño habría obtenido por la venta de los productos. Dicha suma deberá ser pagada por la demandada, a título de indemnización de perjuicios, en forma reajustada en conformidad a la variación experimentada por el I.P.C. entre el mes de Agosto de 2015 y el del mes anterior al del pago efectivo, además de las costas del proceso; y

TENIENDO PRESENTE:

CERTIFICO QUE LA PRESENTE EN



RECOLETA,

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la ley 18.287; 9 de la Ley 20,416; artículo 1698 y 2314 y sgts. del Código Civil; 1, 12, 13, 23, 24 y 50 y sgts. de la Ley 19.496;

RESUELVO:

- A) Ha lugar a la denuncia de fojas 9 y siguientes, en cuanto se condena a FALABELLA RETAIL S.A., ya individualizada, al pago de una multa, a beneficio fiscal, equivalente a 30 Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día, bajo apercibimiento de arresto de su representante legal o administrador, como culpable de las contravenciones a la Ley 19.496, referidas en el penúltimo considerando de esta sentencia.
- B) Acógrese la demanda civil deducida a partir de fs. 9, en cuanto se condena a FALABELLA RETAIL S.A. a pagar al actor, la suma de \$ 550.000.- a título de indemnización de perjuicios, reajustada en la forma señalada en el último considerando de esta sentencia, con costas.
- C) Desestímase la excepción de falta de legitimación activa opuesta por la denunciada.

Notifíquese esta resolución y, una vez ejecutoriada, comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor.

Regístrese y archívese, en su oportunidad.

Rol N° 43.675-2

DICTADA POR LUIS ALFONSO LETELIER URCELAY, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DIONISIO VIO BARRAZA, SECRETARIO.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE



EN SU ORIGINAL

RECOLETA,

En Santiago, veinticinco de mayo de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA DEL ORIGINAL  
SECRETARIO  
SECRETARIA JUDICIAL DE POLICIA LOCAL  
RECOLETA

RECOLETA,

C.A. de Santiago

Santiago, veinticinco de mayo de dos mil dieciséis.

**A fojas 76:** téngase presente.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de la segunda parte del considerando décimo, que se elimina.

**Y teniendo en su lugar presente:**

1º) Que, en lo que respecta al daño moral, éste surge como consecuencia de la lesión de un derecho subjetivo propio o ajeno, situación ésta que se expande del ámbito propiamente jurídico, alcanzando el ámbito personalísimo de los sentimientos.

De tal forma el daño moral no tiene un contenido o expresión patrimonial, no afecta la riqueza de una persona ni reporta un empobrecimiento económico de la víctima. El daño moral constituye una lesión a los sentimientos y expectativas de la persona, todos los cuales se radican en su estructura espiritual o proyección futura; de lo que colige entonces que éste daño dice relación con las emociones, esperanzas, afectos, gratitudes, etc.

2º) Que, como todo daño ha de reunir los requisitos de certeza, determinación y por ende de acuerdo a las reglas generales, debe ser acreditado, lo que no ocurrió en la especie, por cuanto del mérito del proceso se advierte que el demandante no aportó antecedentes que acrediten la existencia del daño moral invocado, de manera que no habiéndose acreditado ha de ser desestimada la demanda en este capítulo.

3º) Que en lo relativo al lucro cesante, constituyendo éste la utilidad, ganancia, provecho o beneficio económico que la víctima del hecho culposos dejó de obtener. Se trata entonces de un daño futuro que consiste en una proyección en el tiempo de los efectos del hecho, vale decir la conducta que originó el daño constituye el obstáculo que impide



RECOLETA.

la percepción de un legítimo provecho económico, que razonablemente conforme al desarrollo natural de las cosas ha debido obtenerse. Que, siendo carga de la actora la prueba de su existencia y cuantía, no se rindió prueba a su respecto, por lo que la demanda por este concepto, tampoco, puede prosperar.

4º) Que por último, el monto del daño emergente quedará fijado en la suma de \$3.300(tres mil trescientos pesos) atendido el mérito de la documental, legible, acompañada a fojas 3.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 32 de la ley 18.287 y 1698 del Código Civil, **se revoca** la sentencia apelada de fecha quince de febrero de dos mil dieciséis, escrita a fojas 32 y siguientes, sólo en la parte en que condena a la denunciada al pago de indemnización por concepto de daño moral y lucrocesante por la suma de \$546.700, declarándose que se rechaza la demanda en cuanto a dichas indemnizaciones.

**Se confirma**, en lo demás, la referida sentencia.

**Regístrese y devuélvase.**

NºTrabajo-menores-p.local-403-2016.

Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la ministro señora Jenny Book Reyes e integrada, además, por la ministro señora Viviana Toro Ojeda y la abogado integrante señora María Cecilia Ramírez Guzmán.  
Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltra. Corte de Apelaciones de Santiago.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES



RECOLETA,

En Santiago, veinticinco de mayo de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA ORIGINAL  
SECRETARÍA GENERAL DE LA POLICIA  
RECOLETA  
SECRETARIO

RECOLETA,