



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Temuco, veintiocho de julio del año dos mil quince

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

1.- Que, se ha incoado causa rol 112.993-L a partir de la querrela de fs 1 y siguientes por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por doña **MELISA PAMELA ALVIAL COÑA**, c.n.i 15.495.885-1, con domicilio en Pasaje Las Estacas 0202, Villa Hacienda Santa María , Labranza, comuna de Temuco, en contra del proveedor **FALABELLA RETAIL S.A.**, rut 77.261.280-K, representada por don Juan Cuneo Solari, o bien , para los efectos del art 50 C y D de la Ley 19496 por el o la administrador/a del local o jefe de oficina , ambos con domicilio en calle Arturo Prat 570, Temuco.

2.- Que, la querellante señala que con fecha 6 de octubre 2014 y como consta en boleta electrónica N° 361132977, realizó la compra de un sofá marca Natuzzi, tipo seccional. Detalla las dimensiones del sofá adquirido e indica que canceló la suma de \$ 399.800 y \$ 11.190 por concepto de despacho a domicilio, por lo que el total de la suma pagada alcanza a \$ 410.990. La compra la efectuó vía telefónica en tiendas Falabella Retail S.A., luego de revisar el portal de internet, le señalaron que había existencia del producto en oferta, por lo que existiendo stock del producto efectuó la compra sin mayores dificultades. El mismo día de la compra el proveedor le hace llegar vía correo electrónico el link de seguimiento del producto otorgándole la orden de despacho N° 12924306601 para que así pudiera ver y cerciorarme personalmente del trayecto del producto desde las bodegas de la tienda hasta su domicilio El día 8 de octubre, un día antes que llegara el producto a su domicilio recibe una llamada telefónica de un ejecutivo de la querellada donde le manifiestan que no contaban con el stock del producto, lo que le pareció extraño. Le proponen anular la venta, ofreciendo además un descuento del 15% en la compra de cualquier otro sofá, lo que no acepto. Recurrió a SERNAC y luego de efectuada la mediación le ofrecen las mismas condiciones pero ahora con un descuento de un 20%, reiterando que no contaban con stock , lo que es falso, ya que en el portal de internet cuenta con el mismo sofá, en distintos colores, por lo que cuentan con el producto para poder restablecer la compraventa y hacer cumplir sus requerimientos , con la salvedad de que fueron suprimidas del portal las características del producto y modificaron el precio tanto el normal como el de oferta quedando en \$ 5.489.990 y \$ 1.999.990 respectivamente. Se refiere a continuación a las disposiciones de la ley 19496, analizando el art 1, 2, 34, 12, 13 y 23. Solicita condenar a los querellados al máximo de las multas señaladas en la Ley del Consumidor, con costas.

3.- Que, a fs. 13 constan las notificaciones efectuadas a la querellada.

4.- Que, a fs. 14 y siguientes consta realización de la audiencia de comparendo. A la diligencia ambas partes representadas por sus Abogado.

5.-Que, la Abogado de la querella contesta mediante minuta rolante a fs 26 y siguientes, la que es incorporada a los autos como parte de ellos. Niegan categóricamente los hechos descritos por la actora. Manifiesta ser efectivo que la actora el día 6 de octubre realizó una operación comercial para adquirió un sofá marca Natuzzi , publicado en el portal de internet, por su representada, por un valor de \$ 399.800, le fue entregado el número de despacho para hacer el seguimiento del producto , junto con la fecha estimada de entrega , pero la actora no ha indicado que también en esa oportunidad, tal como lo evidencia la impresión rolante a fs 6, le fue informado que la compra estaba sujeta a un proceso de validación. Fue en la etapa de validación que se constató la falta de stock, lo que le fue informado oportunamente a la actora y junto a ello, le ofreció anular la compra y adquirir un mueble de su elección con un descuento del 15% el que luego fue elevado al 20%. Sostiene que la referida condición se encuentra publicada en el contrato de Términos y Condiciones, cláusula 7, para compras efectuadas por vía electrónica o telefónica, disponible para todo público en el portal de internet, el que necesariamente fue visitado por la actora para realizar su compra. Expresa más adelante que el contenido de la cláusula 7 dice relación con la formación del consentimiento en los contrato celebrados en el sitio web, disponiendo expresamente que " toda aceptación de oferta quedará sujeta a la condición suspensiva de que el proveedor confirme la transacción para lo cual verificará: a) que aún dispone de las especies en stock" . Agrega que la inclusión de la citada cláusula en necesaria y razonable ya que la modalidad permite en todo momento realizar operaciones simultáneas y no podemos ignorar el hecho de que los productos son limitados y la demanda incalculable. Refiere que el art 12 A inc primero Ley 19496 estipula que "en los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare la oferta realizada a través de catálogos, aviso o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá firmado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos". Concluye que los términos y condiciones para compras realizadas telefónicamente, como en este caso, se encuentran comprendidas dentro del contrato y, que la querellante fue informada al momento de realizar la compra que ella se encontraba sujeta entre otras, a la condiciones de existir stock del producto, así lo corrobora la prueba que acompaño junto a la querella. Añade que su representada jamás mostró una actitud indolente en este caso, ya que aviso oportunamente la situación a la consumidora y ofreció algunas alternativas. A su vez, mediante nota de crédito N° 7648497 de fecha 13 de abril 2015 ha procedido a devolver el dinero pagado por el producto y los costos de despacho, lo que no fue realizado con anterioridad pues la actora se negó a realizar la anulación correspondiente. Solicita el rechazo de la querella, con costas.



6.-Que, el actor a fin de acreditar los hechos expuestos en la querella rinde prueba documental, ratificando los documentos rolantes entre la fs 5 y la 9 y acompaña bajo apercibimiento del 346 N° 3 del C.P.C copia de publicación on line sitio www.falabella.com donde en la marca Natuzzi se publicita el modelo , con sus dimensiones, B504 de color café y material 100% y que es el sofá que compra la actora, esto con fecha 15 de abril 2015. Rinde, además prueba testimonial mediante la declaración a fs 15 de doña Ester Del Carmen Carrasco Barriga , quién expresa conocer el problema que tuvo la actora con una compra vía telefónica y que después de efectuada la compra la llamaron para decirle que el sofá no estaba disponible , lo que es falso ya que ella llamó y estaba disponible,. Añade que le estaban mintiendo, ya que la compra la hizo en una oferta a un precio menor, pero si le dieron ese precio deben cumplirlo, agregando que le llegó por correo la orden de despacho. A fs 17 declara doña Silvia verónica Pérez Henríquez, refiere ser vecina de la actora y que esta le mostro una imagen del sofá con el precio de \$ 399.800, días después le comunican que el despacho no se iba a efectuar. por no haber stock. Ante este comentario la testigo señala que llamó a Falabella obteniendo como respuesta que había stock, pero con otro valor. El sofá aún no se lo entregan, le ofrecen anula la compra y hacerle una rebaja de un 15% en otro modelo. . A fs 18 presta testimonio doña Sonia Elvira Muñoz Tamarin, señala ser vecina dela actora, conoce los problemas que ha esta ha tenido con la compra que hizo en Falabella vía telefónica, y que le llegó la guía de despacho.

7.-Que, la parte querellada en apoyo de sus dichos rinde prueba documental presentando ante el tribunal , bajo el apercibimiento del art 346 N° 3 del C.P.C. , Impresión de términos y condiciones para el acceso en Chile del sitio www.falabella.com y su uso por todo usuario , en su cláusula séptima regula la formación del consentimiento. Acompaña nota de crédito electrónica N° 7648497 de fecha 13 de abril 2015 que consigna la devolución del dinero.

8.- Que, resultan ser un hecho acreditado en la causa que la actora adquirió vía internet un sofá marca Natuzzi, seccional, el día 6 de octubre 2014, según boleta electrónica N° 361132977 , que rola a fs 9, canceló la suma de \$ 399.800 más \$ 11.190 por despacho. En la boleta ya mencionada figura un número de orden de despacho. Según el documento rolante a fs 6 la compra se estaba preparando, le proporcionan un número de orden de despacho siendo este el 12924306601 y como fecha del compromiso figura el día 9 de octubre 2014.

9.- Que, así las cosas se hace necesario revisar la legislación vigente a fin de determinar si existe o no alguna infracción a las normas contenidas en la Ley 19496. Para esto debemos tener presente que la Ley 19496 tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, art 1. Señala la norma ya citada que, se entiende por consumidor las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales bienes o servicios y que son proveedores las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado que habitualmente desarrollen

actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestaciones de servicios o consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

10.- Que, al revisar la legislación vigente en materia de Protección de los Derechos de los Consumidores, tenemos que el art 3 de la ley 19496 contempla los derechos y deberes básicos del consumidor, la letra d) se refiere a la seguridad en el consumo, entre otros aspectos. Por su parte el art 23 de la Ley 19496 establece como infracción del proveedor, el hecho de que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

11.- Que, por todo lo razonado en los considerando anteriores y analizando los antecedentes allegados a los autos conforme a las reglas de la sana crítica, ello en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la ley 18287, esta sentenciadora ha logrado adquirir convicción de que la querellada, infringió los art 3 y 23 de la Ley 19496, por lo que la querella será acogida y se aplicarán las sanciones correspondientes.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.

12.- Que, a fs 3 vta doña **MELISA PAMELA ALVIAL COÑA**, ya individualizada, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **FALABELLA RETAIL,S.A**, representada por don Juan Cuneo Solari, o bien, para los efectos del art 50 C y D de la Ley 19496 por el o la administrador/a del local o jefe de oficina, ambos con domicilio en calle Arturo Prat 570, Temuco. Funda su accionar en los hechos expuesto en la querella, los que por reiterados agregando que funda su presentación en lo dispuesto por el art 3 de la Ley 19496. Acciona demandando la suma de \$ 410.990 por concepto de daño emergente y por concepto de daño moral demanda la suma de \$ 4.000.000, ya que siente que se le ha faltado el respeto como cliente, lo que le ha generado tensión menoscabado su estabilidad económica y emocional unido a complicaciones familiares y en su diario vivir, por lo que el monto solicitado es proporcional al daño causado y es acorde a la capacidad económica de la demandada. Demanda además, intereses, reajustes y costas.

13.- Que, habiéndose establecido la responsabilidad infraccional de la querellada, el Tribunal acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en estos autos, fijando en \$ 410.990 la indemnización por concepto de daño emergente.

14.- Que, en relación al daño moral demandado y teniendo presente que la jurisprudencia ha definido el daño moral, como el sufrimiento, el pesar, el dolor o la aflicción que un hecho externo produce en la integridad física o moral del individuo y por lo tanto su regulación pecuniaria se halla por entero entregada a la apreciación del Tribunal. Sin duda alguna que los hechos en que funda su

43 - Cuarenta y tres



accionar la actora señora Alvia Coña provocaron en ella y su familia un perjuicio que debe ser resarcido por la vía de la indemnización, por lo que el Tribunal fijara prudencialmente su monto en la suma de \$ 500.000.

Y VISTOS: Además lo dispuesto en los arts. 1 n° 1, 3, 12, 23, 24, 26 y 50 A) de la Ley N° 19.496, 1, 13 y demás pertinentes de la ley 15.231; arts 1, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley N° 18.287 se declara: 1.- Que, **ha lugar**, con costas, a la querrela infraccional, interpuesta en contra del proveedor **FALABELLA RETAIL,S.A**, rut 77.261.280-K, condenándosele a pagar una multa de 10-UTM de beneficio fiscal, por las infracciones cometidas al art 3 y 23 de la Ley N° 19. 496., conforme a lo señalado en el considerando primero de esta sentencia. 2.- Si el infractor retardare el pago de la multa impuesta aplíquesele, respecto de su representante legal, lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley N° 18.287. 3.- Que, **ha lugar**, con costas, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra en contra del proveedor **FALABELLA RETAIL,S.A**, rut 77.261.280-K, condenándosele a pagar a la actor la suma total de \$ 910.900 conforme a lo señalado en los considerando décimo tercero y décimo cuarto de esta sentencia. 4.- Que, la suma ordenada a pagar deberá reajustarse en la misma proporción en que varíe el índice de precios al consumidor desde la fecha de la infracción hasta el último día del mes anterior al que se efectuó el pago y devengara los intereses corrientes bancarios

En virtud de lo establecido en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496 remítase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE, EN SU OPORTUNIDAD:
ROL N° 112.993-L**

M. E. Felice
**PRONUNCIÓ MIRIAM-ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO**

[Handwritten signature]

TEMUCO A 08 DE AGOSTO DE 2015
SIENDO LAS 10:30 HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN
SECRETARIA A DON Municipio GENERAL
RESOLUCION QUE ANTECEDE Y PIRMA
DI COPIA

Foja: 64
Sesenta y Cuatro

C.A. de Temuco

Temuco, dieciséis de junio de dos mil dieciséis.

A fojas 62: Téngase presente.

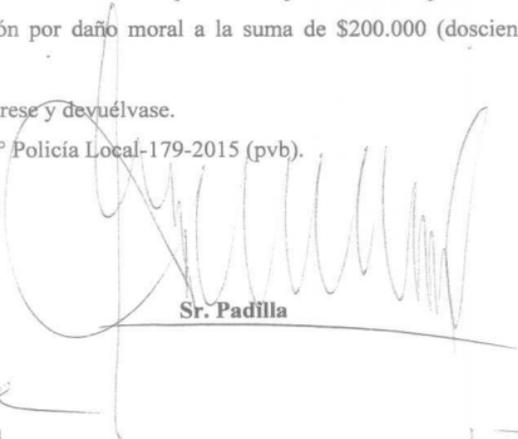
A fojas 63: Téngase presente delegación de poder.

VISTO:

Atendido el mérito de autos, **SE CONFIRMA** la sentencia de fecha veintiocho de julio de dos mil quince, escrita de fojas 41 a 43, **CON DECLARACIÓN** de que se rebaja el monto fijado a título de indemnización por daño moral a la suma de \$200.000 (doscientos mil pesos).

Regístrese y devuélvase.

Rol N° Policía Local-179-2015 (pvb).



Sr. Padilla



Sra. Román

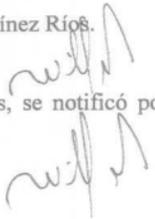


Sr. Martínez

Pronunciada por la Tercera Sala

Presidente Ministro Sr. Aner Padilla Buzada, Fiscal Judicial Sra. Tatiana Román Beltramin y abogado integrante Sr. José Martínez Ríos.

En Temuco, dieciséis de junio de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.





Temuco, once de Julio de dos mil dieciséis.

Cúmplase.

Causa Rol: 112.993-L

Proveyó doña MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, Juez titular
Autoriza don GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, Secretario Abogado

TEMUCO 11 DE Julio DE 2016
A DON Patricia Serrano C.
La Resolución que Antecede se remite
Carta Certificada
SECRETARÍA

TEMUCO 11 DE Julio DE 2016
A DON Francisco Serrano C.
La Resolución que Antecede se remite
Carta Certificada
SECRETARÍA

Temuco, 22 de Diciembre del 2016
Certifico que las copias que anteceden
son fiel a su original
Secretaria