

Til Til, treinta de mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS Y CONSIDERANDO;



1.- Que a fojas 01 y siguientes, doña Olga De Las Mercedes Bravo Lizana, chilena, dueña de casa, cédula nacional de identidad N° 14.486.348-8, con domicilio en calle El Bordo Sur 249, Alto El Manzano, Til Til, Santiago, deduce querrela por infracción a la ley 19.496, y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor Falabella Retail S.A., Rol Único Tributario N° 77.261.280-K representada por su gerente general o jefe de oficina o local el señor Juan Luis Mingo Salazar, ambos con domicilio en calle Manuel Rodríguez Norte 730, Santiago, de acuerdo a lo establecido en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496. Funda su querrela y demanda en que, el día 19 de octubre del año 2015 compro a través del portal internet de Falabella un comedor marca Ashley, el cual se componía de una mesa, cuatro sillas y dos sitaliaes, usando para el pago del producto la tarjeta CMR, siendo la titular de la tarjeta la señorita Pamela Riquelme Aguayo. Indica que el producto tenía un precio normal de \$1.519.990.- y un precio oferta internet de \$969.990.-, precio este último que si se pagaba con la tarjeta CMR bajaba a \$399.990.-. El producto luego de la compra en una primera instancia se despacho a una dirección errónea y luego se le indica que el producto ya no lo tienen en stock y que puede elegir otro producto de similares condiciones. Luego de bastante tiempo transcurrido y luego de una mediación por parte de Sernac la denunciada ofrece dos soluciones, que se traducen en dos comedores totalmente diferentes al comprado, lo que incluso son de menor valor, por lo que no acepta. Demanda un daño emergente que corresponde al valor del producto comprado esto es la suma de \$399.990.-, sumado al despacho de \$6.990.- y por concepto de daño moral solicita una indemnización de \$4.000.000.- de pesos;

2.- Que a fojas 06 rola boleta electrónica N°433955906 emitida por Falabella Retail S.A., por un total de \$406.980.-;

3.- Que a fojas 07 rola copia de la publicación en internet por parte de la querrellada, del producto adquirido por la querellante y demandante, el que indica claramente sus características y valor;

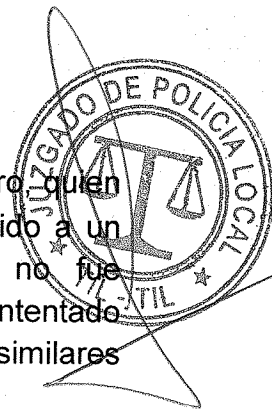
4.- Que a fojas 09 y siguientes rola formulario único de atención de público de fecha 01/12/2015, carta informe de asistencia y traslado con insistencia emitidos todos por SERNAC que dan cuenta del reclamo formulado por la querellante en contra de Falabella Retail S.A. y de la nula respuesta por parte de la denunciada;

5.- Que a fojas 13 y siguientes rolan copias de correos enviados entre las partes querellante y querrellada;

6.- Que, a fojas 21 rola carta de Falabella.com dirigida al SERNAC donde informan del ofrecimiento al cliente de dos opciones de comedores, indicando que se acoge el requerimiento con alternativas;

7.- Que a fojas 24 rola presentación del abogado Roberto Sepúlveda Núñez, quien asume el patrocinio y poder de Falabella Retail S.A.;

8.- Que a fojas 27 comparece don Eduardo Madariaga castro quien comparece en representación de Falabella Retail, quien indica que debido a un problema logístico dada la complejidad del mercado el producto no fue despachado en tiempo y forma, sin perjuicio de esto su representado ha intentado dar solución al consumidor ofreciéndole dos alternativas de similares características y valores, sin haberse pronunciado la actora;



9.- Que a fojas 32 rola estampado del receptor dando cuenta de la notificación de la querella y demanda civil a don Roberto Sepúlveda Núñez de forma personal;

10.- Que a fojas 35 rola escrito en donde la querellada y demandada contesta alegando que su representada ofreció dos alternativas de solución a la querellante, no pronunciándose esta respecto de ninguna de ellas. Respecto del daño moral alega que la querellante y demandante no allego a autos prueba alguna sobre el supuesto daño experimentado;

11.- A fojas 43 consta el hecho de llevarse a cabo el comparendo de estilo con la asistencia de la querellante y demandante la señora Bravo Lizana y la comparecencia del abogado de Falabella Retail S.A. el señor Madariaga Castro, quienes ratifican sus declaraciones, siendo contestada por escrito la querella y demanda civil. Se rinde prueba documental por parte de la demandante consistente en impresión de página de internet donde se ofrecía el comedor, e impresión de un comedor de similares características usado, por un valor de \$700.000.- La demandante asimismo rinde prueba testimonial consistente en la declaración de su madre quien pese a haber sido tachada por la querellada presta declaración ratificando el hecho de la compra y el daño sufrido por no haber recibido el producto en tiempo y forma.;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a.- EN EL ASPECTO INFRACCIONAL

12.- Que son hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos en autos, que la señora Bravo Lizana, realizó una compra online a través del portal de internet de Falabella con fecha 19 de octubre del año 2015 de un juego de comedor marca Ashley, por la suma total incluido despacho de \$ 406.980.-, producto que nunca recibió;

13.- Que, funda su denuncia infraccional en los artículos 12, 13 y 23 de la ley 19.496 y acompaña como medio de prueba impresión de la oferta en internet por parte de la querellada y demandada, copia de correos electrónicos, copia acta de denuncia y mediación ante SERNAC y rinde prueba testimonial consistente en la declaración de un testigo;

14.- Que según se puede apreciar del mérito de las declaraciones expresadas precedentemente, de la querella de fojas 1 y siguientes, boleta electrónica de fojas 06, impresión de fojas 07, formularios del SERNAC de fojas 09 y siguientes, declaración indagatoria de fojas 27 del representante de la querellada, comparendo de autos de fojas 43 y siguientes, Falabella Retail S.A. infringió con su actuar la ley 19.496, específicamente los artículos 12, 13 y 23 de la referida ley, esto es en su calidad de proveedor no respeto los términos,



condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció un producto, negando injustificadamente la venta de bienes comprendidos en el giro de la querrelada en las condiciones ofrecidas, ocasionando con su actuar claramente negligente un menoscabo a la denunciante;

15.-Que, como contrapartida a lo indicado, Falabella Retail S.A., no rindió prueba alguna que permitiese desvirtuar la responsabilidad infraccional que cabe hacer efectiva en su contra, atendidos los antecedentes incriminatorios existentes, reseñados precedentemente, considerando además que en su declaración indagatoria, reconoce los hechos denunciados e investigados;

16.- Que, conforme a los antecedentes del proceso indicados en los considerandos precedentes, los que han sido analizados y ponderados de conformidad con las reglas de la sana crítica, este sentenciador se ha formado el convencimiento de que, Falabella Retail S.A. ha infringido la ley 19.496, razones todas que, llevarán en definitiva a su condena infraccional, condena cuya multa se determinará tomando en consideración especialmente la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia y la situación económica del infractor;

b.-EN EL ASPECTO CIVIL

17.- Que, en el primer otroso de la presentación de fojas 1, doña Olga Bravo Lizana, dueña de casa, deduce demanda civil indemnizatoria en contra de Falabella Retail S.A., en su calidad de proveedor, ya individualizado, solicitando sea condenado a pagar la suma por concepto de daño emergente \$399.990.- que corresponde al valor pagado por el producto que no recibió y la suma de \$ 6.990.- valor pagado por el despacho del producto, asimismo demanda por concepto de daño moral la suma de \$4.000.000.- de pesos por los eventuales daños causados y perjuicios sufridos;

18) Que, considerando que Falabella Retail S.A., será condenado como autor de contravención a los artículos 12, 23 y 24 de la ley 19.496, de acuerdo a lo establecido en los artículos 2314 y 2316 del Código Civil, deberán ser indemnizados los perjuicios ocasionados con motivo de su conducta, al cumplirse además la relación de causa a efecto entre las contravenciones por él cometidas y el resultado producido;

19) Que, para los efectos de acreditar la existencia, naturaleza y monto de los perjuicios sufridos, la parte demandante acompañó al proceso boleta electrónica por la suma de \$406.980.- documentos por lo demás que no fue objetado, coincidiendo plenamente con su relato y con la copia de la publicación donde se ofrecía el producto por parte de la demandada;

20) Que este sentenciador ha apreciado los documentos señalados precedentemente, de conformidad con las reglas de la sana crítica, tomando en consideración que son concordantes además, con la dinámica de los hechos declarados y con lo expuesto en la denuncia de fojas 1 y siguientes, acogiendo en definitiva, la demanda por concepto de daño emergente en la suma total de **\$406.980.-** (cuatrocientos seis mil novecientos ochenta pesos), **mas reajustes, intereses y costas**, cantidad en que se regulan prudencialmente los daños que deberá pagar la parte demandada;



21) Que, finalmente y en relación al daño moral demandado, la demanda no será acogida, por cuanto la parte demandante, correspondiéndole, no rindió prueba suficiente que permitiese establecer la existencia y naturaleza de los eventuales perjuicios sufridos por tal causa, en especial no se acredita que, con motivo de las infracciones cometidas la demandante experimentara alguna afección, trastorno psicológico, alteración de su vida diaria u otro tipo de padecimientos que justificasen el otorgamiento del daño moral demandado;

22) Que, la suma que se ordene pagar devengará intereses legales desde que el demandado se constituya en mora de pagar y hasta la fecha efectiva de pago.

Por estas consideraciones, y teniendo presente lo dispuesto en la ley 15.231, sobre organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; artículos 1,9, 14 y 17 de la ley 18.287, sobre procedimiento ante estos Tribunales; artículos 1437, 1698, 2314, 2316 y siguientes del Código Civil y la ley 19.496, artículos 12, 13, 23 y 24;

SE DECLARA:

a.- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 14, y en consecuencia se **CONDENA** a **FALABELLA RETAIL S.A.**, ya individualizado, al pago de una multa de **OCHO** Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día y bajo apercibimiento legal, como autor de infracción a las normas de los artículos 12, 13 y 23 de la ley 19.496;

b.- Que se **ACOGE**, pero solo en lo respecta al daño emergente, la demanda civil indemnizatoria deducida por la parte demandante la cual rola en el primer otrosí de la presentación de fojas 1 y siguientes de autos, en cuanto se condena a **FALABELLA RETAIL S.A.** en su calidad de proveedor a pagar, a doña **OLGA DE LAS MERCEDES BRAVO LIZANA** la suma de **\$406.980.-** (cuatrocientos seis mil novecientos ochenta pesos), dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal, suma que devengará intereses legales en la forma expresada en el considerando N°22 de este fallo;

c.- Que, se condena al pago de las costas de la causa a la parte demandada.

Anótese, regístrese, notifíquese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

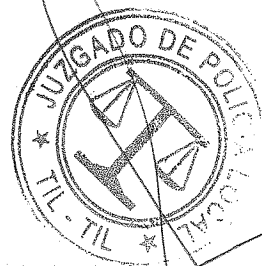
Rol N° 45.838-CC.

Dictada por Sergio Retamal Schythe, Juez Titular

Autorizada por Miriam Chacón Tapia, Secretaria Titular.

Certifico: Que la sentencia de fecha 30 de mayo de 2016 que rola a fojas 47 y siguientes, se encuentra firme y ejecutoriada. Til Til, dos de agosto de 2016.

Proceso N°45.838-CC



*F-35 39
Cabrera y
Nave*

VALESKA ZAMORANO MORALES.
SECRETARIA ABOGADA

