

fcu

Colina, treinta de Septiembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 3, se iniciaron estos autos Rol N° 6401-16-LC, por querella infraccional y demanda civil deducida por don **LEONARDO ALFONSO MORA RETAMAL**, ingeniero aeronáutico, domiciliado en avenida El Molino N° 106, casa 46, comuna de Colina, deducidas en contra del proveedor FALABELLA RETAIL S.A., Rut N° 77.261.280-K, representado por su gerente general don Juan Luis Mingo Salazar, de quien ignora su profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Rosas N° 1665, Santiago, fundado en los antecedentes de hecho y de derecho que expone en su libelo, y que constituirían una infracción a diversas disposiciones de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

A fojas 8, se notificó mediante receptor Ad-Hoc la querella infraccional y demanda civil deducida en autos, al representante de FALABELLA RETAIL S.A., en su domicilio de calle Rosas N° 1665, comuna de Santiago;

A fojas 11, don Roberto Sepúlveda Núñez, abogado, en representación de **FALABELLA RETAIL S.A.**, ambos domiciliados para estos efectos en Moneda N° 970, piso 18, comuna de Santiago, asumió el patrocinio en estos autos y confirió poder;

A fojas 12, la parte de FALABELLA RETAIL S.A., contestó las acciones deducidas en su contra, al tenor de las alegaciones de hecho y de derecho que expone en su presentación;

A fojas 23, se evacuó el comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de las partes, oportunidad en la que la parte querellada y demandada solicitó que se tuviera como parte integrante de la audiencia el escrito de fojas 12,

Antesiste 27

teniéndose en consecuencia por contestadas las acciones deducidas en autos;

A fojas 24, se declaró la nulidad de la audiencia de comparendo de oficio, por las razones allí señaladas, resolviéndose citar a las partes nuevamente a un comparendo de estilo; y,

A fojas 25, se tuvo por evacuado el comparendo de estilo decretado en autos, en rebeldía de las partes.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO.

a) En cuanto a lo infraccional:

PRIMERO: Que en síntesis, la querella infraccional deducida en lo principal de la presentación de fojas 3, por don LEONARDO ALFONSO MORA RETAMAL, se funda en los hechos acaecidos con motivo de la compra de un artículo a la querellada, con fecha 25 de Febrero de 2016, mediante el sitio web de esta última, respecto del cual el consumidor querellante quiso hacer efectivo el derecho de retracto, en atención a que el producto no reunía las características que lo motivaron a la compra, lo cual no habría sido aceptado por la querellada, haciéndosele entrega a esta última del producto, el cual finalmente fue ingresado por concepto de servicio técnico. Que todo lo anterior, a su juicio, constituye una infracción a las normas contenidas en los artículos 1 y 3 Bis de la Ley N°19.496, solicitando que, en definitiva, la querellada sea condenada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 del mismo cuerpo normativo, con costas.

SEGUNDO: Que por su parte, al contestar la acción infraccional deducida en su contra, FALABELLA RETAIL S.A. expuso en síntesis y, en lo que interesa a estos autos, que junto con negar todos

los hechos expuestos en la acción infraccional, por lo que la carga de la prueba corresponde a la contraria, no se configura infracción a la garantía legal consagrada en la Ley N°19.496, toda vez que no concurre ninguno de los elementos fácticos descritos en la norma del artículo 20 de dicho cuerpo normativo, que hagan procedente el derecho a garantía legal por parte del consumidor en el caso de autos y, de la misma forma, señaló que no se configura infracción alguna respecto de los deberes de información del producto detallado en su sitio web, toda vez que de la ficha técnica y demás características publicadas del producto se desprende claramente su carácter de "portátil", no dando lugar a dobles interpretaciones al respecto y cuya característica se cumple a cabalidad, razones por las cuales solicitó que la acción sea rechazada en todas sus partes, con expresa condena en costas.

TERCERO: Que atendido el mérito de las alegaciones formuladas por las partes, se evidencia que los hechos investigados en estos autos versan respecto de una eventual infracción al artículo 3 bis de la Ley N°19.496, por parte del proveedor querellado, el cual preceptúa que el consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto en los casos que describe, dentro de los cuales se encuentra el consignado en la letra b) de dicha norma, que señala en su primera parte "En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario.(...)", debiendo circunscribirse el debate de las partes en esta sede

Reintimere 24

jurisdiccional, a dilucidar la efectiva concurrencia de una infracción al precepto reseñado.

CUARTO: Que para acreditar sus alegaciones, la parte querellante aportó al proceso los siguientes medios probatorios: 1) Un documento denominado "Fotos del producto sin el tubo de 15 cm de diámetro", que rola a fojas 1; 2) Un documento denominado "Ficha técnica del producto que no indica que debe conectar el ducto al exterior" y "Foto de la descripción del equipo donde tampoco habla del ducto de salida de 15 cm de diámetro", que rola a fojas 1 vuelta; 3) Un documento denominado "Politica de Falabella de devolución / cambio" y "Orden de servicio técnico de Falabella", que rola a fojas 2; y 4) Una copia de la boleta electrónica de compra del producto, que rola a fojas 2 vuelta de autos.

QUINTO: Que por su parte y, en respaldo de sus alegaciones, la querellada FALABELLA RETAIL S.A. acompañó al proceso en su presentación de fojas 12 y siguientes, los siguientes medios probatorios: 1) Una inserción de un documento denominado "Características del producto", que rola a fojas 14; y 2) Una inserción de un documento denominado "Ficha técnica", que rola a fojas 15.

SEXTO: Que el reseñado artículo 3 bis de la Ley N°19.496, consagra la institución del derecho a retracto por parte del consumidor, el cual se podrá hacer efectivo ante el proveedor dentro del plazo de 10 días contados desde la recepción del producto, concurriendo las circunstancias que allí se describen, por lo que, atendido el mérito de los fundamentos expuestos en la querella infraccional de autos, corresponde ahora analizar si concurren las causales señaladas en la letra b) de dicha norma, a saber: 1) Que se trate de un contrato celebrado por medios electrónicos o de aquellos en que se aceptare una oferta

realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia; 2) Que el proveedor no haya dispuesto expresamente lo contrario; 3) Que el bien, materia del contrato, no se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor; y 4) Que se restituyan en buen estado al proveedor, conjuntamente con el bien, los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

SÉPTIMO: Que en cuanto al plazo establecido en el artículo 3 bis referido y, con el mérito de los documentos que rolan a fojas 2 y 2 vuelta, apreciados conforme a la normas de la sana crítica, esta sentenciadora dará por establecido que el querellante puso a disposición de la querellada el producto en cuestión, dentro del plazo de 10 días establecido en dicha norma, toda vez que, si bien en la orden de ingreso que rola a fojas 2 no se consigna fecha alguna del comprobante, al ser un documento emitido por la propia querellada, corresponde a ésta el deber consignar la información relevante a la recepción del producto, sin que dicha omisión le pueda ser imputable al consumidor o bien perjudicial a los derechos de este último.

OCTAVO: Que en cuanto al requisito señalado en el N°1) del considerando sexto, el mismo se satisface plenamente con el mérito del documento que rola a fojas 2 vuelta, toda vez que el mismo da cuenta de una compra realizada mediante el uso de un sistema basado en internet.

NOVENO: Que respecto al requisito expuesto en el N°2) que se viene comentando, es del caso señalar que, atendido el mérito de los documentos allegados al proceso, en los mismos no se evidencia ninguna notificación o cláusula en el sitio web de la

Alonso J. Amador

querellada, en orden a expresar la imposibilidad de ejercer el referido derecho a retracto en relación con las compras realizadas a través de dicho canal de ventas, hecho que por lo demás no fue alegado por la querellada en estos autos, limitándose de manera genérica tan solo a controvertir todas y cada una de las alegaciones formuladas por la querellante. En efecto y, a mayor abundamiento, es del caso hacer presente que conforme al mérito del documento denominado "Política de Falabella de devolución / cambio", que rola a fojas 2, se evidencia que no solo no existe mención expresa en tal sentido, sino que, por el contrario, la propia querellada extiende el plazo de 10 días a 30 para poder retractarse de la compra, bajo la consigna de "Satisfacción garantizada".

DÉCIMO: Que en cuanto a los requisitos señalados en los N° 3) y 4) del considerando sexto de la presente sentencia definitiva, es del caso tener presente el mérito del documento que rola a fojas 2 de autos, denominado "Orden de servicio técnico Falabella", del cual se desprende que el bien objeto del contrato fue recepcionado sin reparos por la querellada, en cuanto al estado del mismo y de los elementos propios de su embalaje, a lo que cabe agregar la propia consignación realizada por el receptor del producto en la observación final, que señala "Accesorios EMBALAJE ORIGINAL". En efecto, si bien el título de dicho documento podría dar cuenta formalmente de una orden de ingreso a servicio técnico, con motivo de un producto con fallas de funcionamiento, dicha formalidad se desvanece para dar paso a la verdad material que consigna dicho documento, el cual señala en una observación que "cliente indica que producto tiene exceso de ruido para la habitación y el ducto de salida es muy grande para romper tubo de panel", lo cual se condice con las alegaciones esgrimidas por el

treinta y tres.

actor en su libelo, y con lo cual queda de manifiesto que la intención del mismo, al poner el producto a disposición de la querellada, claramente era la de ejercer su derecho de retracto, y no la de reparar un bien que adolecía de fallas en su funcionamiento.

DÉCIMO PRIMERO: Que con el mérito de los razonamientos expuestos en los considerandos precedentes y, analizados todos los antecedentes del proceso de conformidad con las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora ha logrado convicción suficiente en el sentido que, la querellada, con su actuar, negó a la querellante el ejercicio de su legítimo derecho a retracto consagrado en el artículo 3 bis de la Ley N°19.496, razón por la cual y, necesariamente, se acogerá la querella infraccional impetrada en lo principal de fojas 3, en contra de FALABELLA RETAIL S.A., con costas, procediéndose a sancionar a esta última de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 del cuerpo normativo en comento.

B) En cuanto a lo civil:

DÉCIMO SEGUNDO: Que en el primer otrosí de la presentación de fojas 3 y, fundado en los hechos descritos en la querella infraccional impetrada en lo principal, don LEONARDO ALFONSO MORENO RETAMAL dedujo una demanda civil de indemnización de perjuicio en contra de FALABELLA RETAIL S.A., solicitando que, en definitiva, la demandada sea condenada a pagarle la suma total de \$1.174.990.- pesos, de los cuales \$174.990.- son demandados por título de daño emergente, correspondiente al valor del producto comprado y, la suma restante de \$1.000.000.-, corresponde a indemnización por daño moral, atendidas las molestias que habrían ocasionado al actor, consistentes en verse engañado

treinta y tres

abusado en sus derechos, al no querer respetar el demandado la Ley del Consumidor.

DÉCIMO TERCERO: Que al contestar la acción civil deducida en su contra, la parte de FALABELLA RETAIL S.A. expuso, en síntesis que no se verificaban en autos los requisitos de la indemnización de perjuicios en materia contractual, cuales son, a saber: 1) Incumplimiento imputable al deudor (dolo o culpa); 2) Perjuicio al acreedor; 3) Relación de causalidad entre el incumplimiento y los perjuicios; y 4) Mora del deudor. De la misma forma y, en cuanto al ítem indemnizatorio correspondiente a daño moral expuso en síntesis que no existiendo normas especiales en el ordenamiento jurídico relativas a la prueba de este tipo de daño resulta necesario ceñirse a las normas generales sobre la materia para su procedencia, por lo cual, para que dicho daño se indemnizara, el mismo deberá ser real, cierto y determinado en las circunstancias que no concurren en la especie, toda vez que el demandante no allegó prueba alguna al proceso en tal sentido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1.698 del Código Civil. En el mismo orden de ideas, expuso que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N°18.287, el solo hecho de la infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor. Que por todo lo anteriormente señalado, la parte demandada solicitó el rechazo en todas sus partes de la acción civil impetrada en su contra, con expresa condena en costas.

DÉCIMO CUARTO: Que al momento de dilucidar la concurrencia de las causales legales que hagan procedente o no la indemnización de los perjuicios demandados, conviene tener presente que el estatuto que rige el caso de autos es el de responsabilidad civil extracontractual, regulado en los artículos 2314 y siguientes de

treinta y cuatro

Código Civil, y no el de responsabilidad civil contractual como sostiene la demandada, toda vez que el hecho culpable imputado a esta última, proviene de la comisión de un ilícito infraccional, consistente en no dar cumplimiento al imperativo contenido en la Ley N°19.496, relativo al derecho a retracto que le asiste a consumidor demandante, y no de un eventual incumplimiento contractual en relación a las obligaciones emanadas de un contrato de compraventa.

DÉCIMO QUINTO: Que esclarecido lo anterior y, habiéndose establecido la responsabilidad infraccional de la demandada y los hechos sometidos al conocimiento de este tribunal, lo que constituye un hecho culpable de ésta que podría traer aparejada como consecuencia la generación de perjuicios al consumidor corresponde ahora analizar la procedencia de la acción civil indemnizatoria deducida en autos, en el caso de concurrir los demás causales legales, a saber, la existencia cierta de un daño determinado o determinable en su cuantía, y que encuentre causa directa en el hecho culpable del sujeto pasivo de la acción.

DÉCIMO SEXTO: Que para acreditar su pretensión indemnizatoria, cuanto a la efectiva concurrencia de los perjuicios ocasionados en su cuantía, el actor civil se valió de la prueba documental reseñada en el considerando cuarto de la presente sentencia definitiva.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que en cuanto a la partida indemnizatoria correspondiente a daño directo, esta sentenciadora tendrá suficientemente acreditada en autos su cuantía y su relación causalidad con el ilícito infraccional constatado en la parte infraccional del presente fallo, toda vez que con el mérito de los documentos acompañados a fojas 2 y 2 vuelta, se evidenci

Trenta y cinco

la parte demandante pagó la suma de \$174.990.- pesos por el producto el cuestión, el cual posteriormente fue puesto a disposición de la demandada solicitando su reembolso, invocando para ello el derecho a retracto de la compra consagrado en la Ley del ramo, lo cual no se ha verificado hasta la fecha, permaneciendo dicho bien en poder del proveedor demandado.

DÉCIMO OCTAVO: Que en cuanto a la partida indemnizatoria correspondiente a daño moral, fundada en las molestias padecidas por el demandante quien se sintió engañado y abusado en sus derechos, al no respetar la demandada los imperativos consagrados al efecto por la Ley N°19.496, relativos al derecho a retracto que le asiste a los consumidores, esta sentenciadora estima que, si bien se configura la concurrencia de un hecho culpable de la demandada en tal sentido, conforme a lo razonado en la parte infraccional de la presente sentencia definitiva, las molestias o circunstancias propias del ejercicio de los derechos en sede jurisdiccional, por sí mismas, no constituyen una aflicción psíquica de entidad suficiente para producir esta especie de daño, sino en la medida en que se acredite en el proceso una especial sensibilidad del actor en relación a esas circunstancias, lo cual no ocurrió en la especie en estos autos, al no haberse rendido prueba idónea al respecto.

DÉCIMO NOVENO: Que por las consideraciones anteriormente señaladas, la demanda de indemnización de perjuicios deducida por don LEONARDO ALFONSO MORA RETAMAL será acogida parcialmente, condenándose a la parte demandada de FALABELLA RETAIL S.A. a pagarle al primero, la suma única y total de \$174.990.- pesos, por concepto de daño emergente, rechazándose la pretensión del actor a título de daño moral, por las razones expuestas en el considerando precedente.

Treinta y seis

VIGÉSIMO: Que esta sentenciadora no se pronunciará respecto de la restitución que deba hacerse a la demandada del producto en cuestión, toda vez que con el mérito de los antecedentes y de los medios probatorios allegados a estos autos, se tiene por suficientemente establecido que el mismo se encuentra ya a disposición de esta última, en cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 3 bis de la Ley N°19.496.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que la suma que se ordena pagar en el presente fallo, deberá pagarse reajustada en el mismo porcentaje de variación del índice de precios al consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N°19.496, y devengará intereses corrientes para operaciones no reajustables, desde que la deudora se constituya en mora y, en ambos casos, hasta su pago total y efectivo, con costas.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, los principios generales de la prueba, lo dispuesto en la Ley N°15.231; artículos 14 y 17 de la Ley N°18.287; artículos 2314 y siguientes del Código Civil; y artículos 1 y siguientes de la Ley N°19.496, se declara:

a) Que **SE ACOGE** la querella infraccional deducida en lo principal de la presentación de fojas 3 y, en consecuencia, **SE CONDENA** a **FALABELLA RETAIL S.A.**, ya individualizada, a través de su representante legal, a pagar una multa de **30 U.T.M.** (treinta unidades tributarias mensuales), según su equivalencia en pesos a la fecha efectiva de su pago, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo y bajo apercibimiento de decretarse una orden de reclusión nocturna en contra de su representante legal, por vía de sustitución y apremio, como autora de una infracción a lo dispuesto en el artículo 3 bis de

Veinte y siete 37

la Ley N°19.496, en perjuicio de don **LEONARDO ALFONSO MORA RETAMAL**, por las razones expuestas en los considerandos primero a décimo primero de la presente sentencia definitiva;

b) Que **SE ACOGE** parcialmente la demanda civil deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 3, y en consecuencia, se condena a **FALABELLA RETAIL S.A.**, a pagarle a don **LEONARDO ALFONSO MORA RETAMAL**, la suma única y total de \$174.990.- pesos, con intereses y reajustes en la forma establecida en el considerando vigésimo primero, a título de indemnización de perjuicios por concepto de daño emergente experimentado por el actor, con motivo de los hechos investigados en estos autos, por las razones señaladas en los considerandos décimo segundo a vigésimo del presente fallo; y,

c) Que **SE CONDENA** a la parte de **FALABELLA RETAIL S.A.**, al pago de las costas de la causa.

DÉSE aviso a las partes por carta certificada, del hecho de haberse dictado sentencia definitiva en estos autos.

Una vez ejecutoriado este fallo, **COMUNÍQUESE** al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.

NOTIFÍQUESE personalmente o por cédula.

Rol N°6401-16-LC.

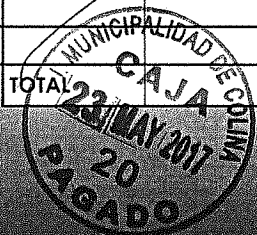
Dictada por doña María Eugenia Espinoza Lavín. Jueza Titular.

Autoriza don Gonzalo Alfonso Díaz Chávez. Secretario Titular.

ALIDAD DE COLINA
: 69.071.500-7
: Colina 700
: 2 27 07 33 00

Nº 11970
FECHA 23/05/2017
Nº CAJA 2

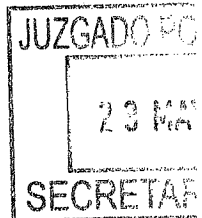
RETAIL S.A.	23/05/2017	1868	
Fecha Giro		Nº Orden	
SANTIAGO	077261280-K		
Ciudad		R.U.T.	
		2016-6401-	
ibuto	Cód. Activ. Económica	Periodo	ROL
ICIA LOCAL		23/05/2017	
iradora	Cuota	Venc. Pago	
VILE INDEMNIZACION DE PREJUICIOS - CANCELA ROL N°2016-			
Colina			
ción	Cuenta	Valor Girado	Valor Pagado
	115-08-02-001-001-000		1,399,410
	SubTotal		1,399,410
			0
			0
	TOTAL		1,399,410



RE DEL CAJERO

DEPARTAMENTO GIRADOR

édito; OTROSÍ: Tasación y regulación



ía Local de Colina.

apoderado, por la parte querellada
on a la ley de protección al consumidor
rol n°: 6401 - LC - 2017 a US
2016.

objeto de dar cumplimiento íntegro a l
ago, vengo en solicitar ordene a quie
según los intereses, reajuste, y costas.

do.

en solicitar que se tasen las costa

ado vale.

[Handwritten signature]

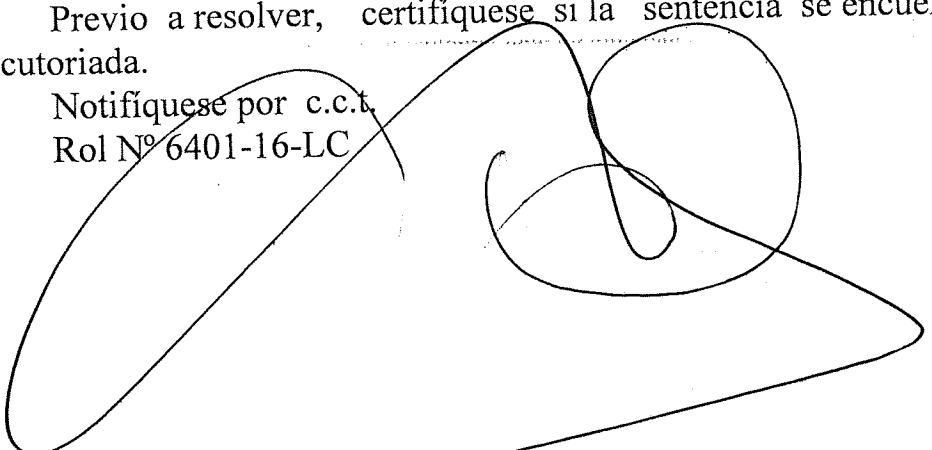
159

MUNICIPALIDAD DE COLINA
Juzgado de Policía Local

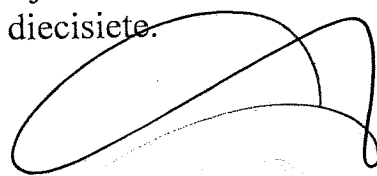
Colina, veintinueve de Mayo del año dos mil diecisiete.

Previo a resolver, certifíquese si la sentencia se encuentra ejecutoriada.

Notifíquese por c.c.t.
Rol N° 6401-16-LC



Certifico, que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.
Colina, veintinueve de Mayo del año dos mil diecisiete.

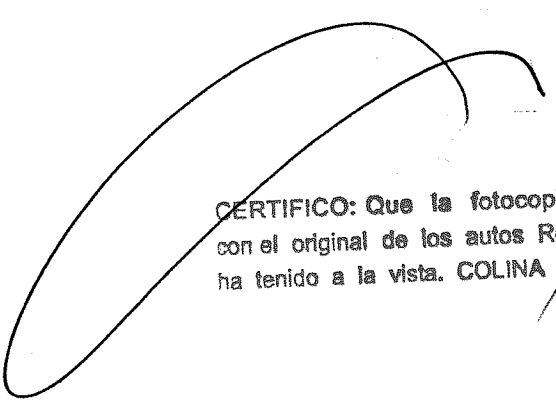


Colina, veintinueve de Mayo del año dos mil diecisiete.

Resolviendo derechamente la presentación de fs. 158.

A lo principal y otrosí, practíquese la liquidación por el Sr.
Secretario del tribunal.

Notifíquese por c.c.t.
Rol N° 6401-16 -LC



CERTIFICO: Que la fotocopia que antecede es fiel
con el original de los autos Rol N° 6401-16-LC que se
ha tenido a la vista. COLINA, agosto 07 del 2017

