

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CURICO

OF. N°: 378  
ANT.: Ley N° 19.496  
MAT.: Remite copia de sentencia

CURICÓ, 10 DE ABRIL DE 2017

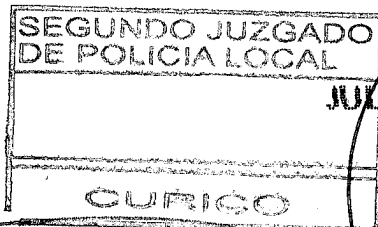
DE: JULIO ANDRÉS BRAVO CORTES-MONROY.  
JUEZ LETRADO SUBROGANTE  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE CURICÓ.

A: SR. ESTEBAN PEREZ  
DIRECTOR REGIONAL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
REGION DEL MAULE

En el proceso que a continuación se señala, sobre infracción a la ley del consumidor, se ha decretado oficiar a usted, con el objeto de remitir resolución a fin de que esta información sea registrada, según lo establecido en el artículo 58 bis

Rol N° 3277-16 CV

Saludan atentamente a UD.



JULIO ANDRÉS BRAVO CORTES-MONROY  
JUEZ LETRADO SUBROGANTE

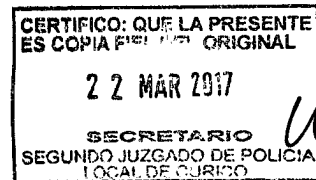
GABRIELA GARCÉS JAQUE  
SECRETARIA SUBROGANTE

DISTRIBUCIÓN:  
- La indicada.  
- Archivo.  
LBC/GG/J/cvo

FECHA	Nº INGRESO
17 ABR 2017	322
SERNAC - TALCA	

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

CURICÓ



Rol N° 3277-16 CV

Curicó, Veintidós de Marzo de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, **JOHN ALEJANDRO PARRA YÁÑEZ**, de profesión u oficio **ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**, domiciliado en **AVENIDA CIRCUNVALACIÓN, Nro. 1534**, de la ciudad de **CURICÓ**, interpuso querella infraccional en contra de **FALABELLA RETAIL S.A**, Rut Nro. **77.261.280-K**, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, doña **PILAR SANHUEZA**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en **PEÑA 615**, de la ciudad de **CURICÓ**, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho que expone.

En cuanto a los hechos, señala que efectúa compra de un perfume a través de internet a tiendas Falabella el día 29 de Julio de 2016 y llega producto para ser retirado el día 4 de Agosto de 2016, en sus instalaciones de Peña 615, agregando que comprueba al día siguiente que el perfume no es original, debido a que el aroma no tiene fijación ni en la piel ni en la ropa, y no es el mismo testeado previamente en tienda, para efectuar una compra más segura, indica que se acerca personalmente a tienda Falabella en calle Peña 615 y realiza reclamo a Jefa de Sección **Srta. Nataly González**, quien le indica que es imposible cambiarlo ya que es un perfume y estos no se cambian, a pesar que le hizo que probara en su propio antebrazo el producto y verificara la originalidad de éste, agregando que de todas formas hizo caso omiso a cualquier cambio.

Indica por su parte solo solicitó cambiaran por el mismo producto en su versión original, ya que el valor igual es muy elevado y no puede dejar esto sin reclamarlo, pero de igual forma no lo hicieron y por ello puso un reclamo en **SERNAC** con el fin de que le dieran una solución a través de ese organismo, señalando que, a pesar de ello igual se negaron a realizar todo tipo de reparación.

Relata que concurrió a la tienda a fines del mes de Agosto a conversar este tema con la Gerente de tienda, Sra. Pilar Sanhueza, quien no lo atendió, y pidió por medio de un vendedor que fuera a atención clientes para poner nuevamente algún tipo de reclamo, situación que no entendió la persona de atención cliente, quien le dijo que debería haber atendido su solicitud y posteriormente añadió que mejor

harán un reclamo al proveedor, pero hasta la fecha no tiene respuesta alguna.

Indica que ante lo anteriormente expuesto, que a pesar de llevar un medio de prueba como el perfume a la tienda y de insistir que deben hacerse responsables de todo producto que no cuente con características similares, deben hacer cambios o restitución del o los productos ofrecidos, ya sea en tiendas o por medios virtuales como sus páginas web, señalándoles que en este caso podría haberle llegado agua, y de igual forma le indicaron que no la pueden cambiar, aunque fuera pura agua fresca.

Alega la falta de seguridad en el consumo y garantía legal del producto, asimismo publicidad falsa o engañosa, indicando en cuanto al derecho que los hechos descritos configuran infracción al Artículo Nro. 3, 20 y 28 todos de la Ley Nro. 19.496, agregando que por lo anterior y en mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas, y artículos 1º y 7º y demás pertinentes de la Ley N° 18.287, solicita tener por interpuesta querrela infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley 19.496, con costas.

En el primer otrosí de su presentación, **JOHN ALEJANDRO PARRA YÁÑEZ**, de profesión u oficio, **ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**, con domicilio en **AVENIDA CIRCUNVALACIÓN Nro. 1534**, de la ciudad de **CURICÓ**, y en virtud de lo dispuesto en los artículos 3º e), 50 a), b) y c) de la Ley 19.496, dedujo demanda de indemnización de perjuicios en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, doña **PILAR SANHUEZA.**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en **PEÑA Nro. 615** de la ciudad de **CURICÓ**, en virtud de los siguientes fundamentos de hecho y derecho que expone.

En cuanto a los hechos y en virtud del principio de economía procesal, da por enteramente reproducidos y hace propios, los hechos y antecedentes expuestos en lo principal de su presentación, agregando que sin perjuicio de lo anterior, los hechos referidos y latamente explicados en la querrela de autos, le han causado perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales, indicando como Daño Emergente la suma de **\$ 75.990 (setenta y cinco mil novecientos noventa pesos)**, y en cuanto al Daño Moral, solo lo que se determine y estime conveniente, tomando en consideración ir a tienda, perder tiempo y traslado además de no ser atendido por gerente tienda y hacer trámites con Sernac.

En cuanto al derecho, señala y transcribe el Artículo 3º letra e) de la ley Nro.

19.496, indicando que conforme a este y lo dispuesto en el artículo 50 inciso 2º de la Ley N° 19.496, le asiste el derecho de exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos ya expresados, indicando que asimismo, funda la presente demanda en todas y cada una de las disposiciones legales contenidas en lo principal de su presentación, señalando que en consecuencia, el monto total de la indemnización de perjuicios que por este acto demanda, asciende a la suma de \$75.990 ( setenta y cinco mil novecientos noventa pesos).

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales precedentemente citadas y las contenidas en la querrela, solicita tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, representado legalmente para estos efectos por doña **PILAR SANHUEZA**, ambos ya individualizados, admitirla a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la demandada al pago de la suma de **\$75.990 ( setenta y cinco mil novecientos noventa pesos)**, o la suma que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas.

En el Segundo Otrosí de su presentación, solicitó tener por acompañados en parte de prueba los siguientes documentos, con citación o bajo el apercibimiento legal del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, según corresponda: orden de compra por internet, procede a compra efectuada a FALABELLA; guía de despacho, se recibe producto; ingreso de reclamo a sistema SERNAC. Los documentos señalados rolan de **fojas 6 a 8 de autos**.

**A fojas 38**, rola acta de comparendo de estilo el que contó con la asistencia de ambas partes, donde el denunciante y demandante ratificó la denuncia y demanda de autos, por su parte la parte denunciada y demandada contestó mediante minuta escrita, solicitando se tenga esta como parte integrante de la audiencia para todos los efectos legales.

En su presentación de **fojas 31 y siguientes**, la representante de la denunciada y demandada civil, contestó la denuncia infraccional, solicitando desde ya su más absoluto rechazo, en atención a las consideraciones de hecho y de derecho que expone.

Luego de describir resumidamente la denuncia de autos, indica que es efectivo que el denunciante adquirió un producto, y concurrió a la tienda solicitando el cambio del mismo, cuestión que no fue posible de efectuar porque el producto ya no cumplía con los estándares necesarios para hacer el cambio de producto,

puesto, que ya había sido abierto y ya no conservaba su sellado original.

Hace presente, que aquí no se trata de un producto defectuoso, sino que simplemente al consumidor no le agradó el perfume que compró por internet, agregando que atendido el tipo de producto, no es posible acceder al cambio una vez que este ya fue abierto, lo que está establecido públicamente en la política de cambios y devoluciones de la tienda.

En cuanto al derecho alega la inexistencia de una infracción a la ley de protección al consumidor, señalando que la garantía legal es aquella que contempla la Ley N° 19.496, artículos 20, 21 y 22, para proteger a los consumidores frente aquellos casos en que adquieran bienes que no son aptos ni idóneos para el uso al que están destinados, es decir, según indica, constituye un mecanismo mínimo de protección para asegurar bienes de calidad en un mercado determinado, agregando que esta garantía se caracteriza por ser general, obligatoria y limitada en el tiempo, indicando que la norma del artículo 21, señala que este derecho debe ejercerse dentro de un plazo de 3 meses contados desde la compra.

Indica que el artículo 21 inciso 1° de la Ley N° 19.496, exige para el ejercicio de la garantía legal, que el producto no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor, es decir, que éste haya utilizado el producto correctamente en función de su naturaleza o a las indicaciones del proveedor, es decir, constituye una causal de exoneración de responsabilidad civil contractual del proveedor, señalando que lo que ocurre en la especie, es que al cliente no le gustó el aroma del perfume que compró por internet y luego de aplicárselo pretende cambiarlo, cuestión que desde luego, según señala, no es posible, indicando que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 21 inciso 1° de la Ley N° 19.496, tampoco no existe (sic), infracción a la Ley del Consumidor.

Solicita que en subsidio, para el caso de que se estime que existe infracción a la Ley del Consumidor y específicamente a las normas citadas por la denunciante como infringidas, por su cuantía, se tramitan en única instancia, es la propia Ley 19.496 quien le señala al Juez el límite de la multa, señalando y transcribiendo el Artículo 50 G de la Ley Nro. 19.496.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto y de lo dispuesto en los artículos 20 y siguientes de la Ley N° 19.496 y demás normas que en derecho correspondan, solicita tener por contestada la denuncia infraccional deducida en contra de su representada, y en mérito de lo expuesto, negar lugar a ella, con expresa condena en costas.

En el Otrosí de su presentación, contestó la demanda civil de indemnización de

perjuicios deducida en contra de su representada, solicitando desde ya el rechazo de la misma.

Señala que a fin de evitar repeticiones innecesarias, da por reproducidas aquí, todo lo señalado en lo principal de su presentación a propósito del capítulo titulado de igual nombre, agregando que sin perjuicio de lo anterior, debe agregar que el perjuicio, y la esencia de la acción entablada, la hace consistir la actora en la existencia de un actuar negligente de su representada en el cumplimiento de sus obligaciones como proveedor, específicamente, porque supuestamente no se le restituyó el mismo producto solicitado, por lo anterior, la acción civil deducida en autos por el demandante, también debe ser rechazada, puesto que los hechos en que se funda, no son constitutivos de falta alguna, por lo que es imposible que exista un perjuicio.

En cuanto al derecho señala que no se cumple con los requisitos de una indemnización de perjuicios, indicando que la responsabilidad por culpa supone que el autor de un daño sólo contrae la obligación de indemnizar si ha incurrido en negligencia, que la razón para dar lugar a la obligación indemnizatoria es la ilicitud de la conducta del tercero que ha causado el daño, que no habiendo conducta ilícita, no existe obligación de indemnizar.

Agrega que según se ha señalado, la culpa se define a partir de un patrón abstracto o modelo genérico que es suficientemente flexible para precisar en cada caso la conducta debida y compararla con la conducta efectiva, que una acción es ilícita, y por tanto culpable, si infringe un deber de cuidado, que se establecerá hipotéticamente sobre la base de una estimación de la conducta que habría tenido en esas circunstancias una persona razonable y diligente, o la conducta que puede esperarse de un buen hombre de familia, que genéricamente puede ser entendido como el correcto desempeño de un rol social determinado.

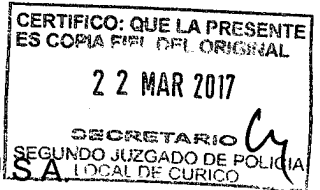
Señala que lo anterior resulta relevante, a la hora de la determinación de los perjuicios que supuestamente se le han acarreado al acreedor, puesto que si no se acredita el actuar culpable de su representada, no habrá obligación de indemnizar, indicando que como se ha dicho en el acápite relativo a la denuncia, su parte se ha limitado a dar cumplimiento a la Ley del Consumidor y a las políticas de cambio establecidas para este tipo de productos en particular, de manera que no hay culpa alguna en su actuar.

Refiere la ausencia de nexo causal del daño con el hecho infractor, señalando que los daños han de tener origen, necesariamente, en el hecho infractor, en aquel acontecimiento culposo o doloso que da lugar a indemnización, que es preciso un

nexo causal entre el incumplimiento y los perjuicios resultantes. Señala que nuestro Código Civil exige, para hacer indemnizable los perjuicios, que la consecuencia dañosa sea "inmediata o directa de no haberse cumplido la obligación o de haberse demorado su cumplimiento", así lo expresa el artículo 1558, preguntándose cuál es el daño cierto y efectivo sufrido por el demandante, señalando que no existe prueba alguna de éste, agregando que no existe incumplimiento por parte de su representada.

Indica que en materia contractual, hay un hecho que es la fuente necesaria de la responsabilidad, el incumplimiento contractual, por lo que, la causalidad en el campo contractual está referida a un hecho matriz que no puede estar ausente y que consiste en la infracción de un comportamiento perfectamente descrito en la fuente de la obligación, agregando que, el problema de la causalidad en esta área no consiste en hallar un vínculo entre el hecho dañoso y el daño, sino en determinar si el incumplimiento contractual es la causa del daño que se reclama, que la causalidad en materia contractual consiste en determinar si el daño que se demanda fue provocado por el incumplimiento o por otra causa, preguntándose cuál es el incumplimiento contractual que reclama el actor, y señalando que la actora ha excedido el plazo de la garantía legal.

Respecto del Daño demandado, y en cuanto al Daño Patrimonial, señala que nuestro Código Civil contempla la indemnización de perjuicios en forma clara e indiscutida, considerando dos aspectos del daño, ya que este no sólo puede menoscabar los bienes existentes en un patrimonio, sino que también puede impedir la obtención de ciertos aumentos patrimoniales probables, lo que llamamos daño emergente y lucro cesante a través de claras disposiciones en el código civil, citando doctrina al efecto, y señalando que analizada la demanda de indemnización de perjuicios de autos, se puede ver que la actora demanda por Daño Patrimonial, por la suma de **\$75.990( setenta y cinco mil novecientos noventa pesos)**, suma que corresponde al costo del perfume, agregando que no puede prosperar dicha indemnización, puesto que la reparación por concepto de daño emergente, busca dejar a quien sufrió el daño, en la misma situación económica, que tenía antes de que este ocurriera, que lo que la demandante en realidad pretende, es la devolución del dinero que pagó por el producto, que no es otra cosa que la indicada en la ley como devolución de la cantidad pagada, previa restitución del producto, que si se accediera la demanda en este punto, en los términos solicitada, no se estaría reparando el daño causado, puesto que la demandante no restituiría el producto a su representada, lo que implicaría,



directamente, que se estaría enriqueciendo a costa de Falabella Retail S.A.  
En cuanto al daño moral, señala para que el daño moral sea indemnizable es necesario que sea real, cierto y determinado, e incumbe probarlo, de acuerdo al artículo 1698 del Código Civil, a quien lo alega.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto, y de lo dispuesto en la Ley N° 19.496, artículos 1545, 1568, 1556 del Código Civil, y demás normas que en derecho correspondan, solicita tener por contestada la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de su representada, y en su virtud, negar lugar a ellas con costas.

Oídas que fueron, el Tribunal llamó a las partes a Conciliación, la que no se produjo, recibiendo la causa a prueba, fijando los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, rindiéndose la prueba que consta en el acta de la audiencia.

A **fojas 40**, el Sr. Secretario Letrado Titular del Tribunal, certificó que no existen diligencias pendientes.

### CONSIDERANDO

#### I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

**PRIMERO** : Que se ha iniciado la presente causa a fin de investigar la responsabilidad infraccional por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, supuestamente cometida por, según consta de **fojas 24 y siguientes FALABELLA RETAIL S.A. RUT: 77.261.280-K**, representada legalmente por don **AGUSTÍN SOLARI ÁLVAREZ**, chileno, casado, ingeniero comercial, cedula nacional de identidad Nro. **8.458.863-6**, y don **JUAN PABLO MONTERO SHEPELER**, chileno, casado, ingeniero civil, cedula nacional de identidad Nro. **9.357.959-3**, todos domiciliados en Calle Rosas Nro. 1665, Santiago; en perjuicio de don **JOHN ALEJANDRO PARRA YÁÑEZ**, ya individualizado.

**SEGUNDO**: Que en el comparendo de estilo de **fojas 38 y siguientes**, como prueba documental, el querellante y demandante de autos, ratificó los documentos acompañados en el Segundo Otrosí de su presentación de **fojas 1 y siguientes**. No rindiendo Prueba Testimonial.

**TERCERO**: Que en el comparendo de estilo de **fojas 38 y siguientes**, como prueba documental, la querellada y demandada civil, acompañó copia de la política de cambios y devoluciones, obtenido de la página web de Falabella, y específicamente lo que hace referencia a perfumería lo que se encuentra resaltado con destacador azul, documento que rola a **fojas 36 y 37 de autos**.

**CUARTO**: Que, apreciados los antecedentes que obran en autos y los hechos



conforme a las reglas de la sana crítica, no resulta posible al Tribunal establecer algún hecho que pueda llegar a ser constitutivo de alguna infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, lo anterior dado que el querellante de autos, no ha aportado prueba suficiente que permita probar sus dichos, en cuanto a la falta de calidad u originalidad del producto adquirido, y solo se ha limitado a probar que efectivamente realizó dicha compra a la proveedora denunciada, lo que es del todo insuficiente para poder establecer algún tipo de responsabilidad infraccional por parte de la misma.

**QUINTO:** Que, conforme a lo concluido en la motivación precedente, procede que este Tribunal, apreciando los antecedentes en la forma contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, deseche la querrela infraccional, sin costas, por haber tenido motivos plausibles para accionar.

## **II. EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.**

**SEXTO:** Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de **FALABELLA RETAIL S.A. RUT: 77.261.280-K**, representada legalmente por don **AGUSTÍN SOLARI ÁLVAREZ**, chileno, casado, ingeniero comercial, cedula nacional de identidad Nro. **8.458.863-6**, y don **JUAN PABLO MONTERO SHEPELER**, chileno, casado, ingeniero civil, cedula nacional de identidad Nro. **9.357.959-3**, todos domiciliados en Calle Rosas Nro. 1665, Santiago, no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra.

## **TENIENDO PRESENTE:**

Lo que disponen los artículos 1, 3, 19, 20, 21, 23, 24, 26 y 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; artículos 346 N° 3, y 358 del Código de Procedimiento Civil; artículos 14 y 23 de la Ley 18.287 y Ley 15.231; y demás normas aplicables.

## **SE DECLARA:**

### **I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

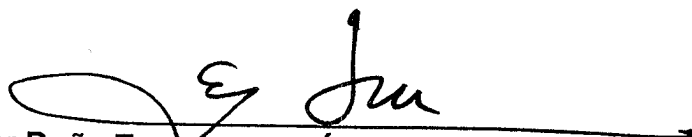
Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la querrela de lo principal de **fojas 1 y siguientes**, interpuesta por don **JOHN ALEJANDRO PARRA YÁÑEZ**, ya individualizado, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A. RUT: 77.261.280-K**, representada legalmente por don **AGUSTÍN SOLARI ÁLVAREZ**, chileno, casado, ingeniero comercial, cedula nacional de identidad Nro. **8.458.863-6**, y don **JUAN PABLO MONTERO SHEPELER**, chileno, casado, ingeniero civil, cedula nacional de identidad Nro. **9.357.959-3**, todos domiciliados en Calle Rosas Nro. 1665, Santiago.

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
22 MAR 2017  
SECRETARIO  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA  
LOCAL DE CURICO

**II.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.**

Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la demanda civil interpuesta en el Primer Orosí de fojas 1 y siguientes por don **JOHN ALEJANDRO PARRA YÁÑEZ**, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A. RUT: 77.261.280-K**, representada legalmente por don **AGUSTÍN SOLARI ÁLVAREZ**, chileno, casado, ingeniero comercial, cedula nacional de identidad Nro. **8.458.863-6**, y don **JUAN PABLO MONTERO SHEPELER**, chileno, casado, ingeniero civil, cedula nacional de identidad Nro. **9.357.959-3**, todos domiciliados en Calle Rosas Nro. 1665, Santiago; por las motivaciones expresadas en el considerando **SEXTO** de la presente sentencia.

Regístrese, Notifíquese, remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.



Dictada Por **Doña Encarnación Ávalos Cuenca**, Juez Letrada Titular

Autoriza **Don Julio Andrés Bravo Cortes-Monroy**, Secretario Letrado Titular.

