

REGISTRO DE SENTENCIAS

24 MAYO 2018

REGION DE ANTOFAGASTA

**PRIMER JUZGAÑO DE POLICIA LOCAL
ANTOFAGASTA**

Antofagasta, a diez días del mes de Marzo del año dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fojas 5 y siguientes, don **JULIO BERNARDO ALCOTA GUTIERREZ**, RUT 6.559.580-K, domiciliado en Huamachuco 9590 de esta ciudad, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada legalmente por doña **XIMENA CARREÑO**, ambos domiciliados en Avenida Balmaceda 2355 de esta ciudad, por haber incurrido en infracción a los artículos 3 letra b, 12, 18 y 23 de la Ley 19.496, sobre de Protección a los Derechos de los Consumidores al no haberse respetado el precio de oferta de un notebook, falta de información, y haberse cobrado un seguro sin su autorización, con los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 64.990 por daño emergente, y la suma de \$ 200.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 14.-

A fojas 18 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del denunciante y demandante y en rebeldía de la denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, a fojas 5 y siguientes, don **JULIO BERNARDO ALCOTA GUTIERREZ**, formuló denuncia en contra de la empresa **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada por doña **XIMENA CARREÑO**, por infracción a los artículos 3 letra b, 12, 18 y 23 de la Ley 19.496, al no haberse respetado el precio de oferta de un notebook, falta de información, cobrándosele, además, un seguro que no contrató, razón por la cual, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la ley.

SEGUNDO: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: Que, el día 9 de Octubre del 2017, alrededor de las 19:00 horas compró a la denunciada un notebook marca HP modelo NTC HP 14-BA009L PE 500 EX, producto que se encontraba en oferta con un

valor de \$ 299.990 y que al pagar con tarjeta CMR se realizaría un descuento de \$ 30.000. Al acercarse a pagar, el vendedor le indica que no tiene cupo en la tarjeta por lo que debía pagar un adelanto de \$ 50.000 para adquirirlo, lo que hizo, comprando finalmente el computador; que, al revisar la boleta se percató que no se le realizó el descuento ofrecido y que el valor del notebook adquirido era de \$ 349.990, incluyendo, además, en la compra, una garantía extendida, que no solicitó ni se le consultó si la quería. Que, al darse cuenta de ello, volvió a la tienda aproximadamente a los 40 minutos, consultándole al vendedor por qué salía ese precio en la boleta, por cuanto lo había comprado por la oferta, indicándosele que ello no afectaba la compra pues le había realizado un descuento de \$ 50.000, lo que no era efectivo, produciéndose una discusión con el vendedor. Agrega que los otros vendedores lo trataron de loco y que hablaba tonteras, llegando, además, los guardias. Finalmente solicita se le haga devolución de lo pagado por garantía extendida y se haga el descuento que ofrecía la oferta.

TERCERO: Que, para acreditar los hechos, el denunciante y demandante acompañó a los autos las siguientes pruebas:

A fojas 1, CD cuyo contenido se encuentra certificado a fojas 20, y que da cuenta de lo alegado por el denunciante.

A fojas 2, boleta de compra del notebook y otras especies por un monto total de \$ 404.960.-

A fojas 3, carta reclamo ante el SERNAC.

A fojas 4, carta respuesta de la denunciada al SERNAC de fecha 18 de Octubre del 2017, mediante la cual señala que debido a "una inexactitud en la información entregada" se realizará excepcionalmente un descuento de \$ 30.000.-

Además, en el comparendo de estilo acompañó a los autos, tres recibos de pago de fecha 15 de Septiembre, 20 de Diciembre del 2017 y 19 de Febrero del 2018, y los testimonios de **FERNANDO BOL OROSCO AGUILERA** y **CLAUDIA MILENA ROJAS HERNANDEZ** que rolan a fojas 18 y siguientes, señalando **FERNANDO BOL OROSCO AGUILERA**, que acompañó al denunciante a cotizar un notebook, y que luego de recorrer en varias tiendas, optó por **FALABELLA** que tenía un notebook en \$ 299.990 con un descuento de 30% con Tarjeta CMR, por lo que le indicaron que era el sitio más conveniente; que al día siguiente - 9 de Octubre - lo

1

acompañaron a comprarlo y luego de media hora se dieron cuenta que en la boleta aparecía un precio de \$ 345.000, sin el descuento del 30%, regresándose a reclamar, sosteniendo el vendedor que estaba el descuento; que se incluyó un seguro que no se solicitó; agrega que el denunciante reclamó, pero que el jefe dijo que no había marcha atrás, situación que ha afectado al denunciante económicamente y que ahora le mandan mensajes cobrando la cuota que las tiene al día y doña **CLAUDIA MILENA ROJAS HERNANDEZ**, señala que fue testigo presencial, que acompañó al denunciante a **FALABELLA** en donde había una oferta por un computador en \$ 299.990 con un descuento de \$ 30.000 si éste se compraba con tarjeta **FALABELLA CMR**; que el denunciante lo adquirió y que al irse y transcurrido como 40 minutos se percataron que en la boleta figuraba un monto de \$ 349.990 y no aparecía el descuento de \$ 30.000; que, además se cobraba una garantía que el denunciante no contrató y que tampoco se la indicaron, por lo que regresaron a la tienda a reclamar; que el vendedor se reía diciéndole que decía tonteras; que llegaron los guardias, y que el jefe de área se reía diciendo que todo estaba explicado en la boleta; agrega que todo ello le ha afectado al denunciante, que le mandan mensajes cobrándole y amenazando con cobro judicial, no obstante estar al día en sus pagos.

CUARTO: Que, la denunciada no formuló descargos, ni asistió al comparendo de estilo.

QUINTO: Que, la parte denunciada a fojas 4, al contestar el reclamo a SERNAC acoge el requerimiento del cliente reconociendo que hubo "una inexactitud en la información entregada".

SEXTO: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto de la denunciante, sería la tipificada en el artículo 3 letra b de la Ley 19.496 que dispone: **Artículo 3°.- Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos.**" como el artículo 18 que dispone: **"Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicado."** y

artículo 23 inciso 1ro. del mismo cuerpo legal que dispone: “Comete **infracción a las disposiciones de la presente 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.**”

SEPTIMO: Que, atendido al mérito de todo lo anterior, especialmente a los antecedentes aportados por la parte denunciante, y a la falta de prueba de la denunciada, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara don **JULIO BERNARDO ALCOTA GUTIERREZ**, habiendo incurrido la empresa **FALABELLA RETAIL S.A.** representada legalmente por doña **XIMENA CARREÑO**, en infracción al artículo 3 letra b, habiendo una clara falta al deber de información veraz y oportuna sobre el precio de oferta, sin que haya excusa alguna para que éstas no sean precisas, claras, en términos adecuados y que no confundan al consumidor, lo que, además, debiera aparecer claramente en la boleta respectiva.

OCTAVO: Que, por otra parte, frente al reclamo efectuado por el denunciante, poco tiempo después de efectuada la compra, la denunciada no hizo nada por resolver el reclamo el que estaba al alcance de hacerlo en el momento, más cuando el hecho requirió de un pronunciamiento de una jefatura, lo que demuestra, además, la falta de profesionalismo en el servicio prestado.-

NOVENO: Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncia infraccional de fojas 5 y siguientes en contra de la empresa **FALABELLA RETAIL S.A.** representada por doña **XIMENA CARREÑO** por infracción a los artículos 3 letra b, 18 y 23 de la Ley 19.496.-

b) **EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:**

DECIMO: Que, a fojas 8 y siguientes, don **JULIO BERNARDO ALCOTA GUTIERREZ**, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada legalmente por doña **XIMENA CARREÑO**, solicitando que le sean canceladas las sumas de \$ 64.990 por daño material

correspondiente a la garantía extendida no solicitada y los gastos de traslado, y la cantidad de \$ 200.000 por daño moral.

DECIMO PRIMERO: Que, la parte demandante acompañó en autos para acreditar los perjuicios, los documentos y testimonial referida en el considerando Tercero del presente fallo.

DECIMO SEGUNDO: Que, en concepto del Tribunal, existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido el mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 5 y siguientes, en la suma de \$ 44.990 como daño material y la cantidad de \$ 200.000 por daño moral.-

DECIMO TERCERO: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Septiembre del 2017, mes anterior a los hechos denunciados, y el mes aquel en que se verifique el pago.

Vistos, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento y Ley 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores,

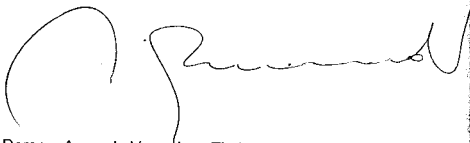
SE DECLARA:

- a) Que, se acoge el denuncia de fojas 5 y siguientes, y se condena a la empresa **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada legalmente por doña **XIMENA CARREÑO**, a pagar una multa equivalente a **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir lo preceptuado en los artículos 3 letra b, 18 y 23 de la Ley 19.496.-
- b) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 8 y siguientes, por don **JULIO BERNARDO ALCOTA GUTIERREZ**, y se condena a la empresa **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada legalmente por doña **XIMENA CARREÑO**, a pagar la suma de \$ 44.990 por daño material y la suma de \$ 200.000 por daño moral, reajustadas en la forma señalada en

el considerando Décimo Tercero del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquel en que se verifique el pago, con costas.

- c) Cúmplase con el artículo 58 bis de la Ley 19.496 en su oportunidad. Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio. Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y archívese en su oportunidad.

Rol 23.672/17-3



Dictada por doña Dorama Acevedo Vera, Juez Titular

Autorizada por doña Ingrid Moraga Guajardo, Secretaria Titular

