

REPUBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE TALCA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

FECHA	NO INGRESO
10 ENE 2018	43
SERNAC - TALCA	

ORD.: N° 032 /2018- CE.

MAT. : Comunica Sentencia
Ejecutoriada.

ANT. : Causa Rol N° 8.930/16/CE.

TALCA, 05 de Enero del año 2018.

DE: SRA. JUEZ LETRADA TITULAR DEL PRIMER
JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

A : SR. DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR DE TALCA.

4 Oriente N° 1360 ciudad de Talca.

En causa Rol N° 8.930/16/CE de este Tribunal, por Ley de Protección al Consumidor, se ha ordenado oficiar a Ud., a objeto de cumplir con lo dispuesto en el Art. 58 Bis de la Ley N° 19.496, remitiendo al efecto copia autorizada de la sentencia definitiva de fecha 17/11/2017 dictada en este proceso, la que se encuentra firme y ejecutoriada.

Saluda Atentamente a Ud.



MARIA VICTORIA LLEDO TIGERO

Juez Letrada Titular

GERALDINE MORRISON PARRA

Secretaría Letrada Subrogante

1950

1951

1952

1953

1954

1955

1956

1957

1958

1959

1960

1961

1962

1963

1964

1965

1966

1967

1968

1969

1970

1971

1972

1973

1974

1975

1976

1977

1978

1979

1980

1981

1982

1983

1984

1985

1986

1987

1988

1989

1990

1991

1992

1993

1994

1995

1996

1997

1998

1999

2000

2001

2002

2003

2004

2005

2006

2007

2008

2009

2010

2011

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA**

En Talca, a diecisiete de noviembre de dos mil diecisiete

VISTOS

En este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol N° 8930-2016, originada por Denuncia Infracional a la Ley N° 19.496 de fojas 22 y ss., interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director Regional del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS, ambos domiciliados en calle 4 oriente N° 1360, Talca; en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada legalmente por doña **CLAUDIA GONZALEZ**, ambos con domicilio en 1 norte N° 1485, Talca; por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus artículos 3 letra d) y e), 12 y 23. En el Primer Otrosí, se hace parte en el proceso. En el tercer otrosí, acompaña documentos.

A fs. 44 y 45 de autos, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado por su apoderada; y de la denunciada y demandada civil representada por su abogada, todos individualizados. El Servicio Nacional del Consumidor ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional deducida, con costas. La parte denunciada contesta la denuncia deducida en su contra mediante minuta escrita que rola a fs. 42 y ss. El Tribunal llama a las partes a conciliación, la que no se produce. La parte SERNAC ratifica como medio de prueba la documental que rola a fs. 1 a 21 del proceso; y solicita la absolución de posiciones de doña Claudia González Meza en su calidad de representante legal de Falabella Retail S.A.

A fs. 54 rola la absolución de posiciones de doña Claudia González Meza en su calidad de representante legal de Falabella Retail S.A.

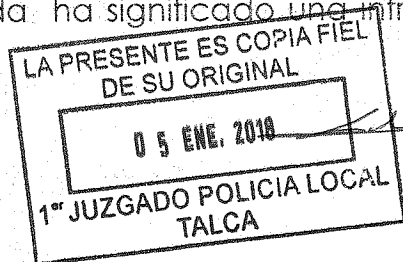
A fs. 56 y ss. rola escrito presentado por SERNAC en que realiza observaciones al proceso.

Se trajeron autos para fallo

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:
EN LO CONTRAVENCIONAL**

PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director Regional del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS; en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada legalmente por doña **CLAUDIA GONZALEZ MEZA**; por infracción a los arts. 3 letra d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que, la cuestión controvertida es si en la especie la conducta de la denunciada, ha significado una infracción a la normativa ya indicada, toda vez



que con fecha 16 de noviembre de 2016, el SERNAC recibió un reclamo interpuesto por doña MARIA JOSE PARRAGUEZ FONTALBA en contra la denunciada en que señala que realizó una compra el 08 de noviembre del mismo año - Cybermonday- de una lavadora-secadora, y le cobraron dos veces el producto, por lo que solicita le anulen la boleta y el reintegro del dinero que pagó por el producto y del impuesto cobrado. Ante dicho reclamo, la denunciada respondió el 28 de noviembre de 2016 que se acogía el reclamo y que el cargo asociado a la compra había sido anulado. Agrega que Falabella Retail S.A., sin perjuicio de anular el cargo, no se hizo cargo del valor del impuesto asociado a la compra.

TERCERO: Que la parte denunciada **FALABELLA RETAIL S.A.**, al contestar la denuncia deducida en su contra, solicita su rechazo, toda vez que suponen que el impuesto al que se refiere la denuncia sería el IVA, y que cuando un consumidor compra con boleta, el impuesto está incluido en el valor total. Luego, cuando se anula un cargo duplicado, lo anulado corresponde el valor del impuesto considerando el IVA. Agrega que es frecuente que en estos procesos de venta masivos, los software de las empresas colapsen, pero se anuló el duplicado de la compra una vez que se pudo determinar que se debió un error involuntario de sus sistema.

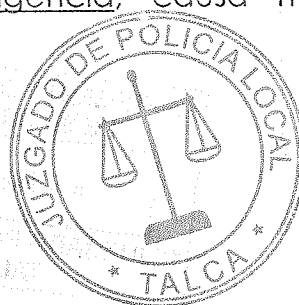
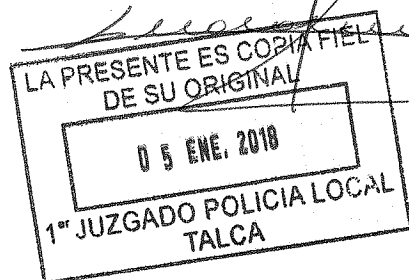
CUARTO: Que a objeto de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, la parte SERNAC acompañó a los autos los documentos que rolan a fs. 10 a 21 del proceso, no objetados, consistentes en reclamo deducido ante dicho organismo y documentos adjuntos por parte de la consumidora doña María José Parraguez Fontalba; respuesta de Falabella Retail S.A. y absolución de posiciones de doña Claudia González Meza en su calidad de representante legal de la denunciada.

Que, los documentos ya referidos dan cuenta que el día 16 de noviembre de 2016, doña María José Parraguez Fontalba, ingresó un reclamo ante Sernac por los mismos hechos que dieron origen a estos autos, en que consta en el estado de cuenta del Banco BCI de fs. 14 que efectivamente se efectuaron dos cargos por la suma de \$289.980 en Falabella Internet, y dos cargos por \$1.148 por impuestos. En este orden de cosas, la denunciada a fs. 19 responde el reclamo informando que lo acoge y que la compra fue anulada, adjuntando el comprobante de dicha operación de Transbank por la suma de \$289.980 (fs. 20).

Por otro lado, al absolver posiciones de doña Claudia González Meza, en su calidad de representante legal de la denunciada, refiere que es efectivo que la lavadora-secadora fue cobrada dos veces por la suma de \$289.980 cada una, y además dos veces el valor del impuesto por \$1.148 cada una. Indica que el impuesto asociado a la compra sí se restituyó.

SEXTO: Que la parte denunciada FALABELLA RETAIL S.A. no rindió ningún medio de prueba en la etapa procesal correspondiente -comparendo-.

OCTAVO: Que el artículo 12 de la Ley 19.496 establece que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio". Por su parte, el inciso primero del artículo 23 de la misma Ley 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."

Que analizando la prueba rendida, y apreciando los antecedentes del proceso de conformidad a la reglas de la sana crítica, ha quedado establecido que el proveedor ha actuado con negligencia al prestar a la consumidora un servicio deficiente al no respetar las condiciones convenidas, por cuanto ha quedado demostrado que, por una parte, la denunciada no respetó los términos de la compra de la lavadora-secadora, ya que la consumidora deseaba comprar sólo un producto, sin embargo a su cuenta bancaria le fueron cargadas dos unidades, siendo ello una negligencia por parte de Falabella Retail S.A., más aún cuando al contestar la denuncia, la empresa señala expresamente que el problema se generó por un error de sus sistemas. Sin perjuicio de lo anterior, si tal como señala la denunciada, al realizarse procesos de venta masivos como lo es en este caso el Cybermonday, los software de las empresas colapsan, ésta tiene el deber tomar todas las medidas y/o precauciones necesarias a objetos de evitar la concurrencia de hechos como el denunciado.

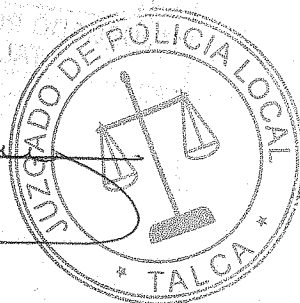
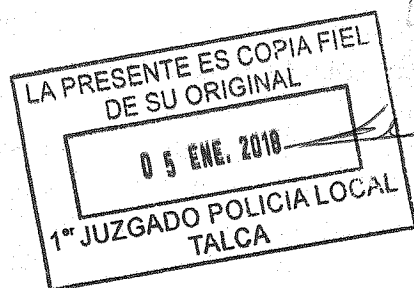
Por otro lado, si bien se anuló la segunda compra por la suma de \$289.980, no es menos cierto que según consta a fs. 14, de igual forma se cobró dos veces el impuesto por la suma de \$1.148, debiendo por ende, la denunciada haber anulado también esta suma, lo que no hizo, ya que a fs. 20 solo se anuló el monto de la venta.

Que, por lo anteriormente expuesto, esta sentenciadora estima que cargar dos veces un producto a la cuenta de un consumidor cuando su voluntad era comprar sólo uno, y luego de anular la compra dejando subsistente el impuesto asociado a ésta, constituye una infracción a los artículos 12º y 23º inciso primero de la Ley 19.496, debiendo acogerse la denuncia de autos.

NOVENO: Que la alegación de Falabella Retail S.A. en que indica que el impuesto al que se refiere la denuncia sería el IVA, y que cuando se anula un cargo duplicado, lo anulado corresponde el valor del impuesto considerando dicho impuesto; vale señalar que tal como consta a fs. 14, la suma de \$1.148 fue cobrada de forma independiente al precio del producto por la transacción realizada, razón por la cual no corresponde imputar esta cantidad a la consumidora, sino que debe ser de cargo de la denunciada como consecuencia de su actuar negligente.

DECIMO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal PROCEDE a ACOGER la denuncia infraccional deducida por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director Regional del Maule don ESTEBAN PEREZ BURGOS, rolante a fs. 22 y ss., en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada legalmente por doña **CLAUDIA GONZALEZ MEZA**, todos ya individualizados.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, y 14 de la Ley 18.287, artículos 1, 3 letra a), 12 y 23 de la Ley 19.496, y demás pertinentes; **SE DECLARA:**



A.- Que, HA LUGAR a la denuncia infraccional deducida por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director Regional del Maule don **ESTEBAN PEREZ BURGOS**, rolantes a fs. 22 y ss. en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada legalmente por doña **CLAUDIA GONZALEZ MEZA** o quien haga sus veces de Jefe de Local, ya individualizados en la parte expositiva de la sentencia.

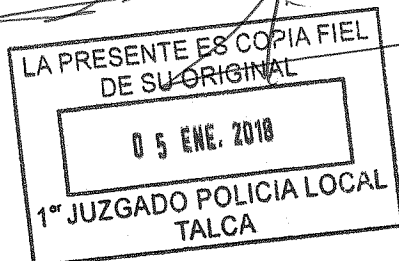
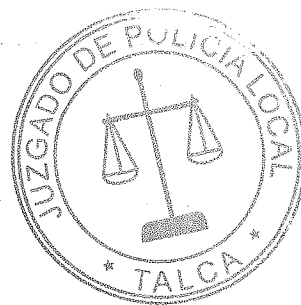
B.- Que, se condena a **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada legalmente por doña **CLAUDIA GONZALEZ MEZA**, o de quien haga sus veces de jefe de local o representante legal, ya individualizados, a pagar a beneficio de la Ilustre Municipalidad de Talca y dentro del quinto día de ejecutoriada la sentencia, **una multa de 1 U.T.M. (UNA UNIDAD TRIBUTARIA MENSUALE)**.

C.- Que cada parte pagará sus costas.

Si la multa impuesta no fuere cancelada dentro del plazo legal, cúmplase con lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley 18.287, librándose contra el infractor orden de reclusión nocturna por vía de sustitución y apremio, a razón de una noche por cada quinto de una Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de 15 noches.

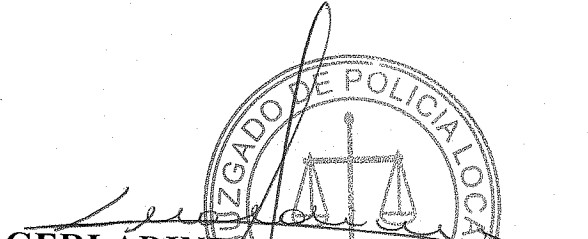

REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.
Causa Rol N° 8930-2016.

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular, del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó Sra. Pamela Quezada Apablaza, Secretaria Titular.



TALCA, cinco de enero del dos mil dieciocho.-

CERTIFICO: Que la presente sentencia se encuentra firme y ejecutoriada.-



GERLADINE MORRISON PARRA
SECRETARIA LETRADA SUBROGANTE

