

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

FECHA	Nº INGRESO
19 OCT 2018	767
SERNAC - TALCA 09:40	

ORD.: N° 962 /2018- CE.
MAT. : Comunica Sentencia
Ejecutoriada.
ANT. : Causa Rol N° 9.498/17/CE.

TALCA, 17 de Octubre 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° 9.498/17/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 03/09//2018 dictada en este proceso, la que se encuentra firme y ejecutoriada.

Saluda Atentamente a Ud.


PAMELA QUEZADA APABLAZA
Secretaria Letrada Titular




MARIA VICTORIA LLEDO TIGERO
Juez Letrada Titular

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA**

En Talca, a tres de septiembre de dos mil dieciocho

VISTOS:

Ante este PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL de TALCA, se instruyó Causa Rol Nº 9.498-2017 originada por denuncia infraccional interpuesta a fs. 19 y ss. por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS, ambos domiciliados en calle 4 oriente Nº 1360, Talca; en contra de "**FALABELLA RETAIL S.A.**", representada legalmente por doña CLAUDIA GONZALEZ MEZA, ambos con domicilio en calle 1 norte Nº 1485, Talca; por vulneración de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores Nº 19.496, específicamente sus arts. 3 letra b), 12, 20 y 23. En el segundo y tercer otrosí, acompaña documentos.

A fs. 37 y ss. rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia del SERNAC representado por su apoderado; y de la parte denunciada "**FALABELLA RETAIL S.A.**" representada por su abogada. La parte denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes. La parte denunciada contesta la denuncia mediante minuta escrita que rola a fs. 30 y ss. del proceso, solicitando el rechazo de la acción, con costas. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. La parte denunciante ratifica los documentos rolantes a fs. 1 a 18 de autos. La parte denunciada acompaña la documental rolante a fs. 32 a 36. La parte denunciada solicita como diligencia audiencia de percepción de prueba electrónica consistente en un CD con audios.

A fs. 41 a 43, rola acta de audiencia de percepción de medio electrónico (DVD), con la asistencia del SERNAC representado por su apoderado; y de la parte denunciada "**FALABELLA RETAIL S.A.**" representada por su abogada.

A fs. 45 y ss. la parte SERNAC presenta escrito de téngase presente.

A fs. 54 y atendido lo dispuesto en el art. 16 de la Ley 18.287, el Tribunal decreta como medida para mejor resolver se oficie a la denunciada a fin de que informe si el consumidor pagó alguna cuota por la compra del living, adjuntando los estados de cuenta.

A fs. 55 y ss. rola oficio de "Falabella Retail S.A."

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 de la Región del Maule don ESTEBAN PEREZ BURGOS, en contra de "**FALABELLA RETAIL S.A.**" representada legalmente por doña CLAUDIA GONZALEZ MEZA, por vulneración de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores Nº 19.496, específicamente sus arts. 3 letra b), 12, 20, 21 y 23.

ES COPIA FIEL
LA PRESENTE ORIGINAL
17 OCT. 2018
1º JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA



QUINTO: Que, el SERNAC fundamenta su acción en que con fecha 02 de noviembre de 2017 recepcionó un reclamo contra "Falabella Retail S.A." interpuesto por don SERGIO VERGARA DIAZ, en que expuso que compró un living el 27 de diciembre de 2016, el cual comenzó a presentar problemas el mes de agosto de 2017, por lo que se acercó a la tienda y llegó a un acuerdo con el proveedor, que consistía en que el producto sería retirado de su domicilio el 15 de septiembre para realizar el cambio, retiro que ocurrió, pero el 16 de octubre de 2017 lo llamaron para comunicarle que ya no tenían el mismo living y que por ello le harían la devolución de la compra, lo que hasta la fecha de interponer el reclamo ante SERNAC aún no ocurría; por lo que solicita se le haga devolución del dinero.

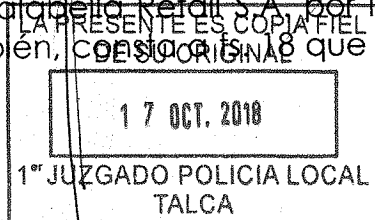
Continúa SERNAC exponiendo que 09 de noviembre de 2017, la denunciada respondió que la boleta de compra asociada al producto Living Bárbara se encuentra anulada bajo la nota de crédito N° 10143305 con fecha 17-10-2017; y que la devolución se hará directamente al medio de pago utilizado, viéndose reflejado en el siguiente o subsiguiente estado de cuenta.

Expone la denunciante que el proveedor no respetó el derecho a opción que le asiste al consumidor, toda vez que si bien acoge hacer efectiva la garantía, al no tener el mismo producto para el cambio se pide la devolución del dinero, pero la denunciada genera una nota de crédito que abona para pagar la cuenta del consumidor, sin perjuicio que debió devolver en dinero al cliente; además que a la fecha de la denuncia no devolvía parte del producto que se pagó en efectivo al momento de la compra, y que en ningún caso debe ser abonado a la cuenta sino devuelto en efectivo al consumidor.

SEXTO: Que la denunciada "**FALABELLA RETAIL S.A.**", al contestar la denuncia, señala que efectivamente el 24 de agosto de 2017 el cliente concurre e informa a la tienda que el producto presenta fallas en las costuras, pero debido a que el problema se informó fuera de garantía (portal Falabella indica 3 meses de garantía), se solicitó a proveedor ver factibilidad de dar excepción, siendo la respuesta positiva. Agrega que la primera intención del consumidor era la entrega de un producto idéntico, pero al estar éste discontinuado, se optó por anular la compra, por lo que su representada procedió a reversarla, devolviendo el total del valor del producto y solicitando a CMR Falabella reversar los intereses aplicados. Refiere que parte del precio fue devuelto en efectivo y otro monto fue descontado directamente de su tarjeta, puesto que así se efectuó la forma de pago por el cliente. Por lo anterior, estima que no existe infracción por parte de Falabella Retail S.A. ya que, aún cuando no era su obligación legal, por haber transcurrido el plazo de garantía, igualmente se le dio solución al consumidor, es decir, se le hizo devolución del dinero pagado de la misma forma en que el efectuó el pago. Hace presente que la denuncia realizada en SERNAC se efectuó el 02 de noviembre de 2017, casi 15 días después que se le solucionó el problema al cliente y se emitió la nota de crédito.

NOVENO: Que a objeto de acreditar su versión de los hechos, la parte denunciante SERNAC acompañó los documentos que rolan a fs. 10 a 18 de autos, no objetados, consistentes en antecedentes de reclamo administrativo realizado por el consumidor ante SERNAC.

Que la documental rendida por esta parte acredita que, con fecha 02 de noviembre de 2017, el consumidor don Sergio Vergara Díaz ingresó un reclamo a SERNAC contra Falabella Retail S.A. por los mismos hechos que dieron origen a estos autos. También, consta que la denunciada al responder el reclamo



indica que la boleta de compra asociada al producto Living Bárbara se encuentra anulada bajo la nota de crédito N° 10143305 con fecha 17-10-2017; y que la devolución se hará directamente al medio de pago utilizado, viéndose reflejado en el siguiente o subsiguiente estado de cuenta.

Que además, la boleta de fs. 10 vta. da cuenta que el living Bárbara fue comprado el 27 de diciembre de 2017, por la suma de \$329.991, la que fue pagada con \$100.000 en efectivo y \$229.990 con la Tarjeta CMR Visa pactados en 12 cuotas.

DECIMO: Que la parte denunciada a objeto de acreditar los hechos expuestos en su defensa acompaña la documental que rola a fs. 32 a 36, no objetada, consistente en boleta electrónica, nota de crédito electrónica, pantallazo proceso anulación de boleta de fecha 17/10/2017, formulario devolución de intereses y su comprobante, y audio del Call Center de Falabella Retail con el consumidor, cuya acta rola a fs. 42 y 43 de autos.

Que consta a fs. 33 la nota de crédito electrónica por la suma de \$329.991 extendida a nombre de don Sergio Vergara con fecha 17 de octubre de 2017, y según da cuenta la impresión de pantalla de fs. 34, con la misma fecha se procedió a anular la boleta N° 141968474, de los cuales \$100.000 se devolverían en efectivo, y \$229.990 a la Tarjeta CMR; reversando además los intereses generados por la compra por la suma de \$28.324 (fs. 35)

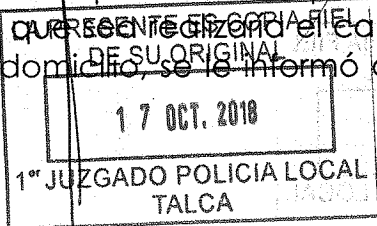
DECIMO PRIMERO: Que en oficio remitido por "Falabella Retail S.A." rolante a fs. 55 y ss., ésta informa que don Sergio Vergara Díaz pagó el valor de cada una de las 12 cuotas facturadas por la compra del living en forma mensual por la suma de \$22.313.

Así, según consta en los estados de cuenta acompañados, el living fue comprado en 12 cuotas de \$22.313, las cuales se comenzaron a cobrar en el estado de cuenta del mes de enero de 2017 (fs. 59), y que fueron pagadas a lo menos 9 de 12, es decir, el consumidor pagó \$200.817 por las nueve cuotas, y que la anulación de la compra se vio reflejada en el estado de cuenta de fecha 24 de octubre de 2017.

DECIMO PRIMERO: Que en primer término, respecto a la infracción al art. 20 de la Ley 19.496 por no haber la denunciada respetado el derecho a opción del consumidor consagrado en la norma citada; se debe hacer presente que tal infracción no existe, por cuanto el producto, al momento de hacer el reclamo, ya no se encontraba amparado por la garantía legal de 3 meses establecida en la ley, ni tampoco consta en el proceso la existencia de alguna garantía extendida como lo indica SERNAC; lo que significa que el proveedor de manera voluntaria y a objeto de entregar una solución al cliente optó por cambiar el producto, pero al estar este discontinuado se decidió anular la venta, lo que de manera alguna significa que se le pueda imputar a la denunciada infracción al art. 20 de la Ley del Consumidor.

DECIMO SEGUNDO: Que, atendido los antecedentes y pruebas rendidas en el proceso, ha quedado acreditado en autos que con fecha 27 de diciembre de 2016 don Sergio Vergara Díaz compró en "Falabella Retail S.A." un living Bárbara por el precio de \$329.991, el cual fue pagado con la suma de \$100.000 en efectivo, y los \$229.990 restantes se pactaron en 12 cuotas mensuales de \$22.313.

Que luego, el mes de agosto de 2017, el consumidor informa a la denunciada que el producto adquirido presentaba fallas en la costura, por lo que se acordó que se realizara el cambio del living, pero luego de ser retirado éste desde su domicilio, se le informó al cliente que no sería posible efectuar el



cambio ya que éste se encontraba discontinuado, por lo que la compra sería anulada y la devolución se haría directamente al medio de pago utilizado. Así, con fecha 17 de octubre de 2017 la denunciada procede a anular la venta y emitir una nota de crédito, devolviendo al consumidor la suma de \$100.000 en efectivo, y el monto correspondiente a \$229.990 fue descontado directamente de su tarjeta CMR Falabella, reversando además los intereses aplicados a la compra.

Que además, consta de lo informado por la denunciada y los estados de cuenta de fs. 55 y ss., que a la fecha en que se anuló la compra (17 de octubre de 2017) el consumidor había pagado la cantidad de \$200.817, que corresponden a 9 de las 12 cuotas pactadas por la suma de \$22.313 cada una, razón por la que correspondía que "Falabella Retail S.A." al momento de realizar la anulación devolviera al consumidor el dinero correspondiente a la cantidad de cuotas pagadas y no descontar la suma total de \$229.990 de su cuenta.

Que por lo expuesto precedentemente, esta sentenciadora llega a la convicción que existe infracción a los arts. 12 y 23 de la Ley 19.496 por parte de la denunciada, por cuanto ésta actuó negligentemente al no respetar los términos convenidos respecto a la devolución del dinero luego de anulada la compra del living.

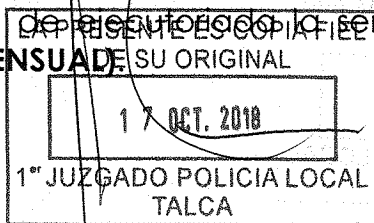
DECIMO TERCERO: Que al ser ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes reseñados en los considerando anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana crítica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, el Tribunal llega a la conclusión que el actuar de la denunciada ha sido constitutivo de infracción a la Ley de Protección del Consumidor, por lo que la denuncia deberá ser acogida.

DECIMO CUARTO: 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 en lo principal de fs. 19 y ss., por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS en contra de "**FALABELLA RETAIL S.A.**", representada legalmente por doña CLAUDIA GONZALEZ MEZA, o de quien haga sus veces de jefe de local, todos ya individualizados.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14, 52 y 54 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 19 de la Ley 18.287, y 1, 12, 20, 23 y 24 de la Ley 19.496; y demás aplicables en la especie; **SE DECLARA:**

A.- Que **HA LUGAR** a la DENUNCIA INFRACCIONAL, deducida en lo principal de fs. deducida a fs. 19 y ss., por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS en contra de "**FALABELLA RETAIL S.A.**", representada legalmente por doña CLAUDIA GONZALEZ MEZA, o de quien haga sus veces de jefe de local, todos ya individualizados.

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, 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 MENSUAL)** DE SU ORIGINAL



C.- Que no se condena en costas a la denunciada.

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 ARCHIVÉSE EN SU OPORTUNIDAD.

Causa Rol N° 9.498-2017.

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

LA PRESENTE ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
17 OCT. 2018
1º JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA



TALCA, diecisiete de octubre del dos mil dieciocho.-

CERTIFICO: Que la sentencia de autos, se encuentra firme y ejecutoriada.-



PAMELA QUEZADA APABLAZA
SECRETARIA LETRADA TITULAR

SECRETARIA LETRADA TITULAR
PAMELA QUEZADA APABLAZA
RUT: 12.345.678-9
CALLE SANTIAGO Y MONTEALEGRE
TALCA, CHILE