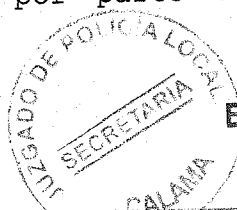


Calama, a catorce de junio de dos mil dieciocho.

Vistos:

A fojas 20, rola querella infraccional y demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por don German Enrique Ramírez Ahumada, en contra del proveedor Falabella Retail S.A., Representada para los efectos por don Andrés Salvestrini Balmaceda; en razón de los siguientes argumentos de hecho y de derecho: Que, con fecha 08 de noviembre de 2017, realice una compra por internet, en la página web de Falabella, aprovechando las ofertas de la campaña "Cyber Day", adquiriendo el reloj Pulso Cas, por un valor de \$124.990.- cargándose el valor de la compra a mi tarjeta de crédito por el valor total de \$132.990.- valor que incluye el precio del reloj y los gastos, como se detalla en la boleta. Tal compra nunca fue despachada en los tiempos oportunos, situación que me llevó a solicitar información por el estado de mi compra, que el día 18 de diciembre de 2017 por correo electrónico, se me da la respuesta que el producto que había solicitado y comprado no había pasado los controles de calidad en las bodegas de abastecimiento, otorgando como solución un 20% de descuento en una segunda compra, anulando la ya realizada. Que dicha solución involucraba que el valor del reloj ofrecido bordeaba el \$300.000.- más el descuento de 20%, no era suficiente para acercarse al valor del reloj adquirido. Así, con fecha 22 de diciembre de 2017, le hice saber a la querellada que la propuesta realizada no cubría mis expectativas, por lo que ofrecí una alternativa correspondiente otro reloj, dándome como respuesta que solo existía una unidad disponible, por lo que me solicitan si puedo enviar una segunda opción, a lo cual, con fecha 26 de diciembre de 2017, les envió mi segunda opción, dándome como respuesta ese mismo día que podían realizar el cambio de producto y anulando la primera compra que hice, pero no me respetarían el valor inicial de la compra, produciéndose una diferencia de \$175.000.- de la cual me tenía que hacer cargo. El día 27 de diciembre de 2017, me señalan vía correo electrónico que el producto ofrecido como segunda opción no estaba disponible, a lo cual me ofrecen la opción de comprar cualquier producto de la tienda con un 40% de descuento, siempre y cuando, anulara la compra del reloj, lo cual me causó molestia y descontento y la sensación de poca seriedad del proveedor. Además de los constantes hostigamientos por parte de la querellada a



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

través de llamados telefónicos constantes. Con fecha 24 de febrero de 2018, me ponen en conocimiento mediante correo electrónico, por la ejecutiva back office de Falabella Retail, doña Ayaspayna Rosales, que me habían rembolsado el dinero a mi tarjeta de crédito por la compra del reloj que inicialmente realice, producto que nunca me fue despachado y que a lo largo del tiempo sólo fueron dilatando el proceso sin cumplir con la entrega del producto, dado a que no tenían stock o bien que el producto no había pasado por los controles de calidad, situación que no me compete, dado que la querellada es quien debe hacerse cargo de los defectos que pudiesen traer los productos que está ofreciendo a los consumidores, ya que pusieron termino unilateral a la orden de compra realizada con fecha 08 de noviembre de 2017. Los hechos descritos incurren en infracción a los artículos 1°, 3°, 12, 12 A, 16, 23, 24 y 27 de la Ley N°19.496. Solicita que sea condenada la denunciada al máximo de las penas que establece la ley del ramo. En un otrosí viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de SALFA S.A. en razón de los siguientes argumentos de hecho y de derecho: respecto a los hechos se tienen por reproducidos los expuestos en lo principal del libelo, indicando que la demanda ha incurrido en los siguientes perjuicios: solicita que la demandada sea condenada al cumplimiento de la obligación de entregar el producto en el valor inicial y al pago por daño moral por profundos malestares y detrimentos familiares, solicita por este concepto la suma de \$5.000.000.- Todo con reajustes intereses y costas.

A fojas 39, contesta mediante minuta denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicio por el abogado don Héctor Solano Pironi en representación de Falabella Retail S.A., en razón de los siguientes argumentos de hecho y de derecho: Que, por lo que señala el actor, con fecha 08 de noviembre de 2017, realizó una compra vía internet de un reloj de pulso CAS Código N°454952612282989523 por un valor de \$124.990.-, cargándose el valor de la compra a su tarjeta de crédito, por un total de \$132.990.-, valor que incluye el reloj más el valor por el despacho correspondiente a \$7.990., ahora bien el reloj en comento no se había entregado al cliente. Es del caso mencionar que Falabella Retail S.A., hizo finalmente devolución del dinero pagado por el producto, ofreció otro producto con un 20% de descuento, ya que el producto solicitado no había pasado los



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

controles de calidad en las bodegas de la mandante. El actor señala que pese a reiterados llamados nunca se le hizo llegar el producto, la representada siempre estuvo llana a cumplir, pero por problemas sobrevinientes no se pudo cumplir en el plazo estipulado. Así, las cosas, se intentó varias veces ofrecer otro producto de similares características al consumidor, sin que se pudiese cumplir con este cometido. Además, se debe considerar que en la fecha en que se pretendía poder hacer la entrega de un producto de similares características se encontraba agotado el stock de ese tipo de relojes en particular por efectos del llamado "Cyber Day". El cliente propuso otro reloj, pero el modelo no se encontraba disponible, por lo que la mandante le ofreció un 40% de descuento en compra de un producto alternativo, previa anulación de la compra del reloj Casio para no tener problemas de doble facturación. Siguiendo, a lo que el actor llama hostigamientos, no es más que el deseo de Falabella Retail de conseguir una solución para el cliente, cuestión que no puede hacer sin antes comunicarse con él. En cuanto a lo solicitado por daño moral, el actor no señala algún tipo de afectación en su psiquis o estados de ánimo perturbados, solo se refiere a la falta de confianza en el sistema web, por lo que no ha existido ninguna lesión de un bien personal, por lo tanto no es procedente la demanda por este concepto.

A fojas 50, tiene lugar audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la denunciante y demandante civil la abogada doña Paulina Verónica Contreras González y por la denunciada y demandada la abogada doña Marjorie Yamilet Alcayaga Rocha. La denunciante y demandante ratifica su denuncia y demanda en todas sus partes. La denunciada y demandada viene en contestar mediante minuta escrita. **Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.** Recibiéndose la causa a prueba. Rinde documental la denunciante y demandante ratificando los documentos acompañados a fojas 01 a 19 inclusive; La parte denunciada y demandada compaña en el acto: Nota de crédito electrónica N°10743233, respuesta al SERNAC, emitido por Falabella Retail de fecha 27 de diciembre de 2017 y respuesta al SERNAC, emitido por Falabella Retail de fecha 28 de febrero de 2018. Luego tiene lugar prueba testimonial de la parte denunciante y demandante civil, doña Virginia Del Carmen Castro Funes quien juramentada en forma legal expone: la parte denunciada viene en tachar a la testigo en razón del artículo 358, N°7 del CPC, se evacua el traslado y se resolverá en definitiva. A



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

continuación comparece doña Diana Patricia Veas Rodríguez, quien juramentada en forma legal expone: la parte denunciada viene en tachar a la testigo en razón del artículo 358, N°7 del CPC, se evacua el traslado y se resolverá en definitiva y finalizando absuelve posiciones don German Enrique Ramírez Ahumada. Se pone fin a la audiencia.

CONSIDERANDO:

Primero: Que a fojas 51 y fojas 53 la parte querellada y demandada civil ha deducido tacha a los testigos en atención a lo que prescribe el artículo 358 N°7 del C.P.C., por lo; que evacuando el traslado la parte querellante solicita que se resuelva en base al principio de la sana critica; este tribunal apreciando los antecedentes de conformidad a las reglas de la sana critica según lo autoriza el art.14 de la Ley N°18.287, aplicable a estos autos, no dará lugar a las tachas planteadas a fojas 51 y 53; corresponde que sea rechazada en la medida que se invoca una institución propia de la prueba legal o tasada, regulada a propósito del juicio ordinario establecido en dicho cuerpo legal, lo que no resulta aplicable en caso de los procedimiento en que, como en el caso que nos ocupa, el legislador a dispuesto que la prueba sea valorada conforme a las reglas de la sana crítica. Luego, si bien las circunstancias personales de los testigos, particularmente cuando dan cuenta de una vinculación con una de las partes que, eventualmente, desde el punto de vista subjetivo, pudieran denotar un compromiso con una de las posiciones del juicio, no autorizan para ex - ante privarlo de todo valor probatorio y, todavía más, dejarlo fuera del conjunto de antecedentes probatorios a valorar por el tribunal, sin perjuicio que deban ser consideradas al momento de efectuar el juicio de credibilidad.

Segundo: Que, se ha presentado denuncia por infracción a la Ley N°19.496 en contra Falabella Retail S.A., por cuanto este último no habría dado cumplimiento a su obligación como proveedor en el ámbito de celebración del "cyber Day", consistente en ventas por la plataforma web de la querellada, atendido en el retraso en la entrega y posterior cancelación de la compra de un reloj individualizado en autos por el precio de \$132.980.- lo que incluye el reloj y el despacho, además que la denunciada no dio respuesta satisfactorias a los reclamos de la actora, ofreciendo alternativas que en el transcurso del tiempo no podía cumplir, por



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

lo tanto ha incurrido en una infracción a la Ley N°19.496. Solicitando que se condene a la contraria al máximo de las multas señaladas en la ley.

Tercero: Que, para acreditar los hechos de la denuncia rola documental de fojas 01 a 19, en la cual consta: Boleta electrónica N°509826650 de fecha 08 de noviembre de 2017; Copias de correos electrónicos entre las partes desde fecha 18 de diciembre de 2017 hasta 28 de diciembre de 2017; set de fotografías de las ofertas ofrecidas, como solución al problema, copia de correo electrónico, entre las partes de fecha 24 de febrero de 2018, donde por terminado unilateralmente la obligación; boleta de nota de crédito electrónica N°10743233, correspondiente al reembolso efectuado por termino unilateral; copia de correo electrónico de fecha 04 de enero de 2018, emitido por SERNAC de rechazo al reclamo emitido.

Cuarto: Que, la denunciada sostiene en su contestación de la querella infraccional que las alegaciones de la actora no son efectivas, ya que la querellada siempre estuvo llana a cumplir en el plazo estipulado, pero por cuestiones sobrevinientes no se pudo concretar, por lo cual se intentó ofrecer otros productos de similares características y que por distintas consideraciones no se pudo llevar a cabo.

Quinto: En cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana critica, según lo autoriza el artículo 14 de la Ley N°18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley N°19.496; permite a este tribunal concluir: Que conforme a la prueba reseñada, se ha establecido que la querellada de autos Falabella Retail S.A., ha incurrido en infracción por cuanto nunca se perfeccionó el contrato de compraventa por el reloj adquirido a través de la plataforma web de la querellada en el contexto de promociones denominado Cyber Day, si bien la querellada y el consumidor propusieron formas para completar la compra en términos análogos, estas nunca se materializaron por distintas circunstancia que del caso sub lite no le son oponibles al consumidor, hechos relevantes que se acreditan de los distintos correos electrónicos acompañados. Además de ser concordante a lo expuesto por la denunciada en el sentido que se le realizó devolución de los dineros pagados a través de su tarjeta de créditos, situación que se acredita de la nota de crédito de fojas 48. Lo que acredita la



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

falta de prestación del servicio contratado por parte de la denunciada.

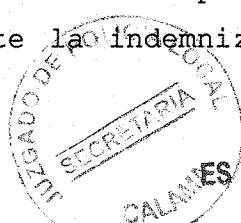
Sexto: Que, habiéndose constatado la infracción y se ha establecido la existencia de una negligencia por parte de Falabella Retail S.A., se hará lugar a la denuncia infraccional condenándola al pago de una multa ascendente a 15 U.T.M. en virtud a lo establecido en el artículo 23 en relación al artículo 3° letra b) todos de la Ley N°19.496.

En cuanto a lo civil:

Séptimo: Que, se ha presentado demanda civil por don German Enrique Ramírez Ahumada, en contra de Falabella Retail S.A., solicitando el pago de lo siguiente por concepto indemnizatorio: 1.- El cumplimiento de la obligación de entregar el producto en el valor establecido inicial y 2.- La suma de \$5.000.000.- Por concepto de daño moral todo con reajustes intereses y costas.

Octavo: Que, contestando la demanda se ha solicitado su rechazo dado que en el presente caso no se dan las hipótesis que señala la ley; alegando la inexistencia de infracción que la justifique, como también la improcedencia del daño reclamado, alegando la absoluta improcedencia de la indemnización de perjuicios alegada, por falta de acreditación de la infracción y la falta de relación de causalidad y probatoria de ésta con los perjuicios invocados.

Noveno: Que, el tribunal hará una distinción en este acápite: 1.- A lo solicitado por cumplimiento forzoso de la obligación, este tribunal desechará tal petición, ya que no existe obligación que cumplir, ya que efectivamente como se acreditó en autos, se devolvieron los dineros por tal concepto y además resulta impracticable forzar al proveedor que formuló una oferta para igualar la primitiva, como se acreditó, éste no posee las condiciones de calidad ni de stock el reloj objeto del litigio, por lo que resulta improcedente tal petición. Y 2.- En cuanto a lo peticionado por daño moral, este sentenciador en concordancia con los medios probatorios acompañados en autos, resulta evidente que el demandante ha experimentado un detrimento material como espiritual al no haberse concretado el servicio contratado, sin que la demandada diera una solución satisfactoria, situación que se extendió por un lapso de tiempo no prudente para esta clase de servicio, y teniendo en cuenta la reputación y profesionalismo de la empresa demandada. Por lo concluido en los párrafos anteriores, este tribunal fijara prudencialmente la indemnización a pagar en



CALAMAS COPIA FIEL A SU ORIGINAL

la suma de \$140.000.- ya que la cifra alegada por la demandante parece inapropiada para un fin únicamente reparatorio;

Décimo: Que habiendo tenido motivo plausible para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1°; 14; 15; 17 inciso 2°, 23, 24 de la Ley N°18.287; 3° letra d), 4°, art. 23 de la Ley N°19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, y demás normas invocadas; **SE DECLARA:**

I.- Que se acoge la denuncia de autos y en consecuencia **se condena** a denunciada Falabella Retail S.A., representada legalmente por don Roberto Sepúlveda Núñez, ambos individualizados en autos, al pago de una **multa ascendente a 15 UTM** por haber infringido los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Multa que deberá pagarse dentro de cinco días de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento de **reclusión diurna** de su representante, a razón de un día por cada quinto de UTM, con un máximo de quince días.

II.- Se **condena** a Falabella Retail S.A., representada legalmente por don Roberto Sepúlveda Núñez, ambos individualizados en autos, al pago de la suma de **\$140.000.- (ciento cuarenta mil pesos)**, Por concepto de Daño Moral, suma que deberá incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda. No accediendo a lo solicitado por cumplimiento forzoso.

III.- Cada una de las partes pagara sus costas.

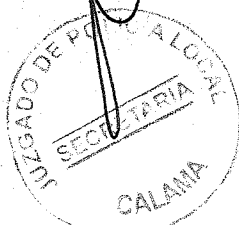
IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N°49.126/2018.-

Dictada por don Manuel Pimentel Mena, Juez de ~~Policia~~ local de Calama.

Autoriza doña Makarena Terrazas Cabrera, Secretaria Abogado.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL