

**JUZGADO POLICIA LOCAL  
INDEPENDENCIA**

Fojas \_\_\_\_\_/



1 Independencia, veintiuno de Julio dos mil diecisiete.  
2 Autos para fallo.  
3 VISTO:  
4 1.- A fojas 28 doña **JACQUELINE ISABEL SEGURA ROJAS**,  
5 secretaria ejecutiva, domiciliada en calle Belisario Prat  
6 n°1460, dpto. 303, Santiago, presenta una querrela  
7 infraccional y una demanda civil indemnizatoria, en  
8 contra de TIENDA FALABELLA, representada por el o la  
9 administradora de local o jefe de oficina, don Juan Luis  
10 Mingo Salazar, ambos con domicilio en calle Manuel  
11 Rodríguez n°730, Santiago, por su eventual infracción a  
12 las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de  
13 los Consumidores, solicitando sea condenada a pagarle la  
14 suma total de \$2.091.760, con motivo de los problemas  
15 derivados de la compra por internet de una alfombra,  
16 destinada a un regalo de matrimonio, la que no fue  
17 entregada en el plazo convenido.  
18 2.- A fojas 39 don Roberto Sepúlveda Núñez, abogado, en  
19 representación de "**FALABELLA RETAIL S.A.**", ambos  
20 domiciliados en cale Moneda n°970, piso 18, Santiago,  
21 asume personalmente el patrocinio y poder en la presente  
22 causa, otorgando poder al habilitado de Derecho don  
23 Eduardo Madariaga Castro, de su mismo domicilio.  
24 3.- A fojas 46 se notificó, por cédula, la querrela  
25 infraccional y la demanda civil a don Juan Luis Mingo, en  
26 representación de Falabella.  
27 4.- A fojas 52 se agrega el acta de la audiencia de  
28 contestación y prueba, que se da por evacuada con la  
29 asistencia de las partes, oportunidad en que no se  
30 produjo conciliación y se rindió prueba documental y  
31 testimonial.  
32 5.- A fojas 142 se ordenó ingresar los antecedentes para  
33 dictar sentencia.  
34 **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**  
35 **EN CUANTO AL ASPECTO INFRACCIONAL:**  
36 **PRIMERO:** Que la parte de denunciante de doña Jacqueline  
37 Segura Rojas, en su acción de fojas 28, han señalado, en  
38 síntesis, que el día 29 de Diciembre de 2016 compró, por  
39 internet, una alfombra en Falabella, como regalo para un  
40 matrimonio, producto que debía llegar a su destino el día  
41 11 de Enero de 2017, pero no fue entregada en dicha  
42 fecha, en circunstancias que el matrimonio era el día 14  
43 de Enero, sin que se le diera una solución al problema,  
44 debiendo comprar otro regalo. Agrega que a través de la  
45 intervención del SERNAC logró una solución, consistente  
46 en la devolución del dinero pagado a FALABELLA;  
47 **SEGUNDO:** Que, por su parte, el apoderado de la empresa  
48 "FALABELLA RETAIL S.A.", al contestar la acción, al  
49 evacuarse el comparendo, a fojas 52, expuso, en resumen,  
50 que su representada ha cumplido cabalmente con sus  
51 obligaciones, reconociendo que existió la compra y que  
52 por circunstancias externas a la voluntad de su

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
INDEPENDENCIA  
05 MAR 2018  
SECRETARIA  
SUBROGANTE  
CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



JUZGADO POLICIA LOCAL  
INDEPENDENCIA

Fojas \_\_\_\_\_/

1 representada, no pudo cumplir y ante los reclamos  
2 formulados ante el SERNAC, se procedió a la anulación de  
3 la compra, devolviéndose a la consumidora la suma de  
4 \$44.780, emitiéndose una nota de crédito a su favor, por  
5 tal cifra;

6 **TERCERO:** Que, sin perjuicio de lo expuesto, a fojas 5 se  
7 acompañó copia de la respuesta enviada por la empresa  
8 querellada al SERNAC, a propósito del reclamo formulado  
9 por la querellante, en la cual se indica que una vez  
10 analizados y revisados los antecedentes del caso, se  
11 informa que se acoge el requerimiento de la cliente, por  
12 lo que se generará la nota de crédito correspondiente,  
13 que se le enviará vía correo electrónico;

14 **CUARTO:** Que es del caso también considerar la prueba  
15 testimonial aportada al proceso, consistente en las  
16 declaraciones de doña Nancy Merino Araneda, quien  
17 corrobora la circunstancia que efectivamente existió un  
18 retraso en la entrega de un regalo de matrimonio, por  
19 parte de la tienda FALABELLA, en la que se compró el  
20 producto;

21 **QUINTO:** Que el examen de las declaraciones de las partes,  
22 así como de la documentación acompañada y la prueba  
23 testimonial aportada, permite apreciar que no existe  
24 controversia en cuanto al hecho que efectivamente se  
25 adquirió el producto a la empresa FALABELLA, que no  
26 cumplió con la entrega en la fecha acordada, originando  
27 la anulación de la compra y la devolución del dinero a la  
28 consumidora afectada, mediante la emisión de una nota de  
29 crédito a su favor;

30 **SEXTO:** Que, el art. 12 de la Ley N°19.496, sobre  
31 Protección de los Derechos de los Consumidores, dispone  
32 que *"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado  
33 a respetar los términos, condiciones y modalidades  
34 conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con  
35 el consumidor la entrega del bien o la prestación del  
36 servicio"*;

37 **SEPTIMO:** Que esta sentenciadora ha analizado, de  
38 conformidad con las reglas de la sana crítica, los  
39 argumentos sostenidos por las partes, la documentación  
40 acompañada, así como la prueba testimonial aportada al  
41 proceso, logrando la cabal convicción que efectivamente  
42 la empresa denunciada, "FALABELLA RETAIL S.A.", incurrió  
43 en la conducta que se le imputa, toda vez que no entregó  
44 el producto adquirido por la querellante, en el plazo  
45 acordado, infringiendo con ello lo dispuesto en el art.  
46 12 de la Ley n°19.496, citado precedentemente, razón que  
47 llevará a su condena infraccional;

48 **EN CUANTO AL ASPECTO CIVIL:**

49 **OCTAVO:** Que, en el primer otrosí de la presentación de  
50 fojas 28, doña Jacqueline Segura Rojas, deduce una  
51 demanda civil indemnizatoria, en contra de la tienda

**JUZGADO POLICIA LOCAL  
INDEPENDENCIA**

Fojas \_\_\_\_\_ /



1 de prueba o determinación directa, sino que posee una  
2 naturaleza eminentemente subjetiva;  
3 **DECIMO TERCERO:** Que, precisado lo anterior, cabe  
4 considerar que, para acreditar el fundamento de su  
5 pretensión, la demandante rindió en autos prueba  
6 testimonial, consistente en la declaración de doña Nancy  
7 Merino Araneda, quien, al ser consultada específicamente  
8 si el hecho investigado perjudicó a la actora de alguna  
9 forma, contestó: "Si, ese día la vi mal, el regalo era  
10 para un matrimonio.";  
11 **DECIMO CUARTO:** Que, sin perjuicio de lo señalado, la  
12 demandante ha debido afrontar la tensión, molestias,  
13 tiempo y desembolsos económicos propios de tener que  
14 llevar adelante un juicio, a fin de obtener una reparación  
15 por los perjuicios sufridos, lo que necesariamente le ha  
16 afectado en el desarrollo normal de su vida, todo lo cual  
17 constituye un evidente perjuicio en su contra, que debe  
18 ser afrontado por quien lo causó;  
19 **DECIMO QUINTO:** Que, corroborando la antes indicado, a  
20 fojas 50 rola agregado al proceso un certificado de  
21 atención médica de la demandante, en el cual el médico  
22 tratante, sr. Juan Sandoval Quijada, señala que la  
23 paciente presenta un cuadro de lesiones, compatible con  
24 psoriasis vulgar, más síndrome ansioso reactivo;  
25 **DECIMO SEXTO:** Que, en cuanto a la regulación del daño  
26 moral experimentado por la demandante a propósito de los  
27 hechos investigados, es del caso considerar que su monto  
28 se encuentra entregado discrecionalmente a la apreciación  
29 y valoración que el Tribunal pueda efectuar, al no existir  
30 normas que regulen tal aspecto, de forma tal que,  
31 considerando el conjunto de alteraciones y padecimientos  
32 sufridos en su vida diaria por la demandante, esta  
33 sentenciadora regulará prudencialmente el daño moral  
34 experimentado por ella, en la suma de \$150.000.-, por la  
35 cual será acogida la demanda a este respecto;  
36 **DECIMO SEPTIMO:** Que pide la demandante que se le cancele  
37 la indemnización reajustada. En efecto, ha de variar el  
38 valor de la moneda entre la oportunidad en que ocurrió el  
39 accidente y la fecha en que se haga efectivo el pago de la  
40 indemnización y teniendo presente lo dispuesto en el  
41 artículo 2329 del Código Civil, para que esta sea  
42 completa, es preciso que sea pagada en la misma proporción  
43 en que hubiese variado el Índice de Precios al Consumidor,  
44 según informe del Instituto Nacional de Estadísticas,  
45 entre el día en que ocurrieron los hechos denunciados y el  
46 último día del mes anterior al del pago efectivo de ella,  
47 todo según liquidación que practicará la señora Secretaria  
48 del Tribunal;  
49 **DECIMO OCTAVO:** Que pide la parte demandante se le paguen  
50 los intereses, los que también deben concederse, pues es  
51 necesario que la indemnización sea completa. El interés  
52 corriente que se otorga deberá calcularse sobre la



**JUZGADO POLICIA LOCAL**  
**INDEPENDENCIA**

Fojas \_\_\_\_\_/

1 FALABELLA, ya individualizadas, solicitando que sea  
2 condenada a pagarle la suma total de \$2.091.760, por daño  
3 emergente y daño moral, más intereses, reajustes y  
4 costas;

5 **NOVENO:** Que, en relación al daño emergente demandado en  
6 autos, cabe tener presente que la actora pretende por  
7 este concepto la suma de \$44.780, correspondiente al  
8 valor de la alfombra adquirida en FALABELLA y \$46.980,  
9 por la compra de otra alfombra en la tienda RIPLEY, ante  
10 lo cual es necesario tener presente que, al analizar el  
11 aspecto infraccional del pleito, quedó establecido que  
12 efectivamente la actora recibió la devolución del dinero  
13 pagado por el producto adquirido en FALABELLA, situación  
14 reconocida en la misma acción intentada en autos, al  
15 señalar que el SERNAC logra una solución, consistente en  
16 devolver el dinero, motivo por el cual la acción no podrá  
17 prosperar, en lo que al valor pagado por la adquisición  
18 del producto se refiere;

19 **DECIMO:** Que, por otra parte, la actora civil también  
20 demanda el pago de la suma \$46.980, correspondiente a la  
21 compra de otra alfombra en la tienda RIPLEY, ítem que no  
22 podrá ser acogido, toda vez que la propia demandante  
23 sostuvo que la compra del producto tenía como objeto un  
24 regalo de matrimonio, por lo cual la compra realizada en  
25 otra tienda, fue un gasto previsible y necesario, que no  
26 puede estimarse como un detrimento patrimonial,  
27 susceptible de indemnizarse, rechazándose así la demanda  
28 en este aspecto;

29 **DECIMO PRIMERO:** Que la demandante también pretende el  
30 pago de la suma de \$2.000.000 por el daño moral  
31 experimentado con motivo de los hechos investigados,  
32 correspondiente a las molestias y malos ratos generados  
33 por la tardanza en la entrega del producto, que en  
34 definitiva no fue entregado, produciéndose así la  
35 anulación de la venta;

36 **DECIMO SEGUNDO:** Que, al efecto y como cuestión previa, es  
37 necesario precisar que la determinación del concepto y  
38 extensión del daño moral, al no estar definido en nuestro  
39 ordenamiento jurídico, ha sido entregada a la Doctrina y,  
40 especialmente, a la Jurisprudencia y, al efecto, la  
41 Doctrina ha señalado, entre otros conceptos, que el daño  
42 moral se fundamenta en el sufrimiento, en el trastorno  
43 psicológico, en fin, en la afectación espiritual. En lo  
44 relativo a la Jurisprudencia, una sentencia de la  
45 Excelentísima Corte Suprema, de fecha 7 de Agosto de  
46 2008, define el daño moral como la lesión efectuada  
47 culpable o dolosamente a un derecho subjetivo de carácter  
48 inmaterial e inherente a la persona e imputable a otra,  
49 detrimento que sin duda no es de naturaleza propiamente  
50 económica y no implica, en consecuencia, un deterioro o  
51 menoscabo real en el patrimonio de la misma, susceptible

**JUZGADO POLICIA LOCAL  
INDEPENDENCIA**

Fojas \_\_\_\_\_/



1 indemnización reajustada en la forma prevista en el  
2 considerando anterior, desde la fecha en que la sentencia  
3 se encuentre ejecutoriada;  
4 **DECIMO NOVENO:** Que la demandada, la empresa "FALABELLA  
5 RETAIL S.A.", no ha sido totalmente vencida en esta  
6 causa, motivo por el cual, no será condenada al pago de  
7 las costas de la causa.  
8 Por estas consideraciones y teniendo además presente lo  
9 dispuesto en los arts. 14 y 17 de la Ley n°18.287 y arts.  
10 1, 3, 4, 12, 23, 24, 26, 27, 50, 51, 53, 56 y 61 de la Ley  
11 n°19.496,

12 **SE RESUELVE:**

13 **A.-** Que, en lo infraccional, se acoge la denuncia  
14 formulada en fojas 28 y siguientes, en cuanto se condena a  
15 la "**FALABELLA RETAIL S.A.**", ya individualizada, a pagar  
16 una multa de **DIEZ** Unidades Tributarias Mensuales, a  
17 beneficio municipal, por su contravención a las normas del  
18 art. 12 de la Ley n°19.496.

19 Si no se pagare la multa impuesta dentro del plazo de  
20 quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión  
21 nocturna, en contra de su representante legal, a razón de  
22 una noche por un quinto de Unidad Tributaria Mensual, por  
23 vía de sustitución y apremio;

24 **B.-** Que se acoge la demanda civil de fojas 28, sólo en  
25 cuanto se condena a "FALABELLA RETAIL S.A.", a pagar a la  
26 demandante, doña Jaqueline Segura Rojas, la suma única y  
27 total de **\$150.000.-** cantidad en la que se han regulado  
28 prudencialmente los perjuicios y que deberá ser pagada  
29 reajustada y devengará intereses corrientes, en la forma  
30 expresada en los considerandos décimo séptimo y décimo  
31 octavo de este fallo;

32 **C.-** Que cada parte pagará sus costas.  
33 Notifíquese a las partes, por cédula.  
34 Tómese nota en el Libro de Ingresos.  
35 Archívense los autos en su oportunidad.

36 **Proceso rol n° 62.992-PG-2017.**

37

38

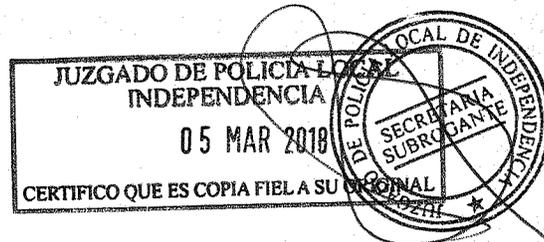
39 DICTADA POR DOÑA GIOVANNA SANTORO SALVO. JUEZA TITULAR.

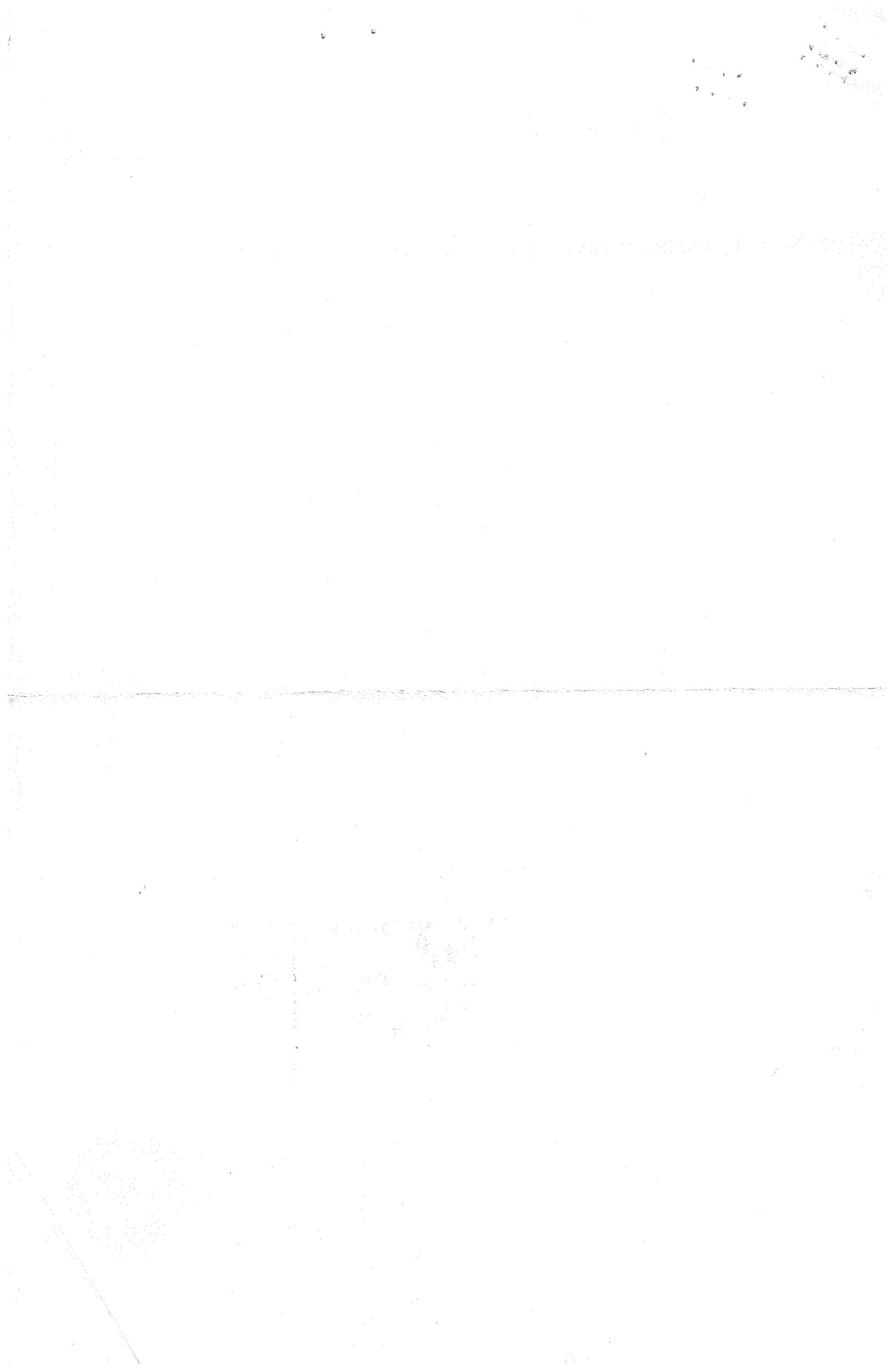
40

41

42 AUTORIZADA POR DOÑA CLAUDIA VELIZ BASCUÑAN. SECRETARIA  
43 TITULAR.

44





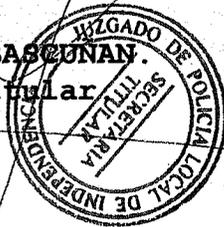
**Juzgado de Policía Local  
Independencia.**

Es.

67

Independencia, veintinueve de agosto de dos mil diecisiete.  
Certifico con esta fecha de acuerdo a lo ordenado a fojas 63,  
que revisados los antecedentes que constan en autos **Rol  
n°62.992-2017-PG** y en virtud de lo dispuesto en el artículo  
174 del Código de Procedimiento Civil, que la sentencia  
definitiva de fecha veintiuno de julio de 2017, que rola de  
fojas 55 a 59, se encuentra firme o ejecutoriada, estando las  
partes legalmente notificadas habiendo transcurrido los  
plazos legales para deducir los recursos que correspondan.

**CLAUDIA VELIZ BASCUNAN**  
**Secretaria Titular**



**JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
INDEPENDENCIA**  
**05 MAR 2018**  
**CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL**



SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
DIRECCION REGIONAL METROPOLITANA

Nº INTERNO ..... 297

FECHA ENTRADA .....

FECHA SALIDA .....

OBSERVACIONES .....

13 MAR