

**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 calle 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"*;

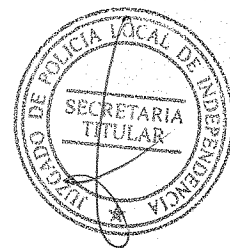
37 **SEPTIMO:** Que esta sentenciadora ha analizado, de
38 conformidad con las reglas de la sana crítica, los
39 argumentos sostenidos por las partes, la documentación
40 acompañada, así como la prueba testimonial aportada al
41 proceso, logrando la cabal convicción que efectivamente
42 la empresa denunciada, "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;

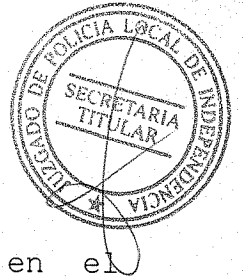
19 **DECIMO:** Que, por otra parte, la actora civil también
20 demanda el pago de la suma \$46.980, correspondiente a la
21 compra de otra alfombra en la tienda RIPLEY, ítem que no
22 podrá ser acogido, toda vez que la propia demandante
23 sostuvo que la compra del producto tenía como objeto un
24 regalo 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

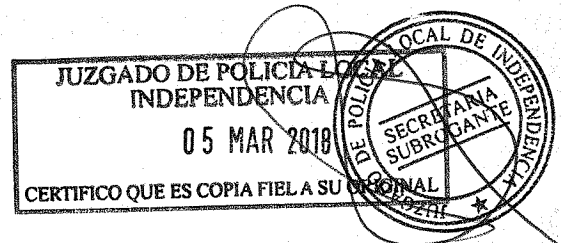
39 DICTADA POR DOÑA GIOVANNA SANTORO SALVO. JUEZA TITULAR.

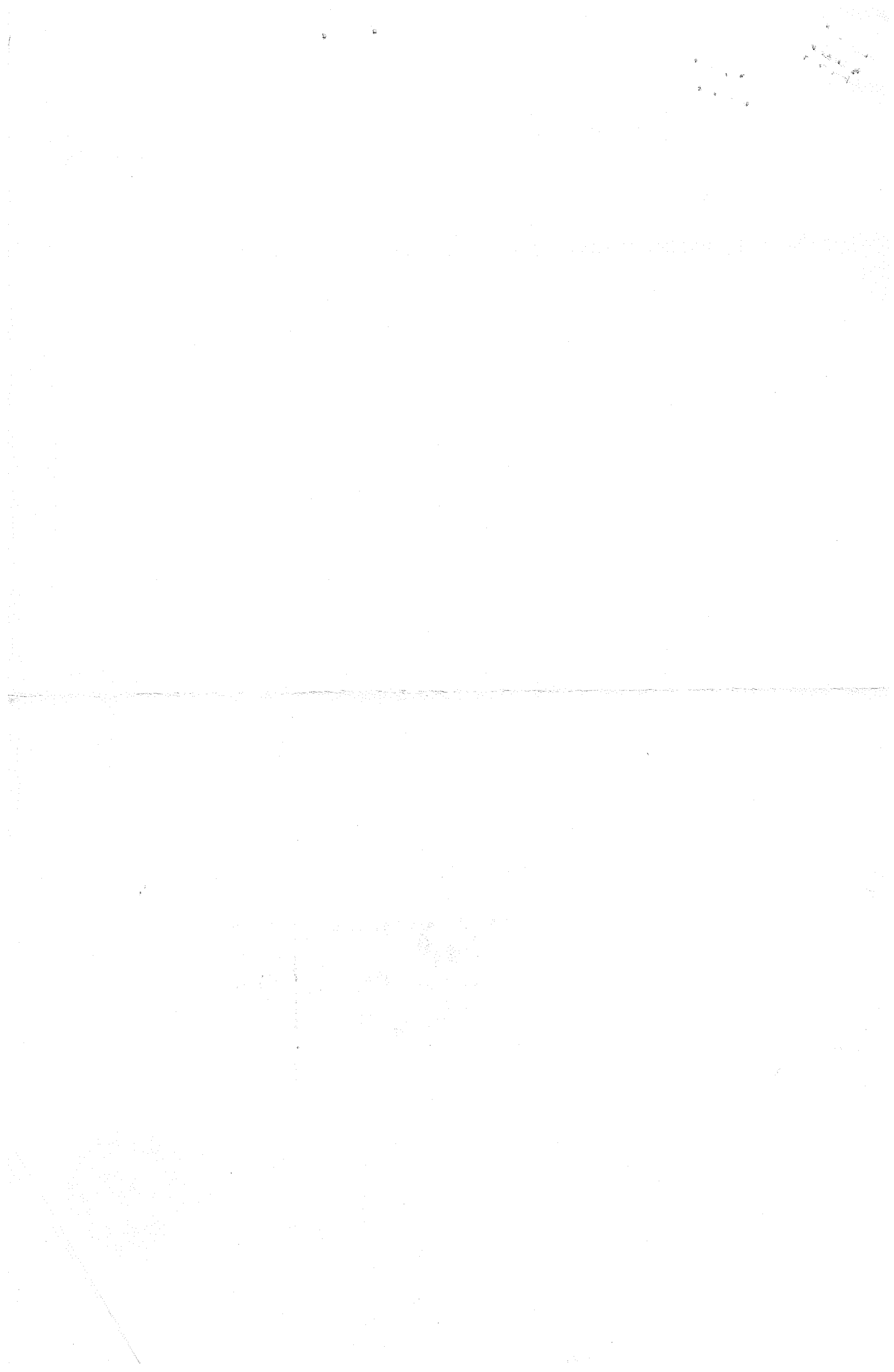
40

41

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

44





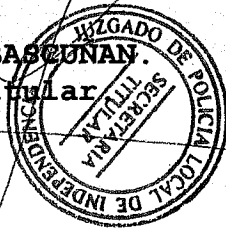
Juzgado de Policía Local
Independencia.

Es.

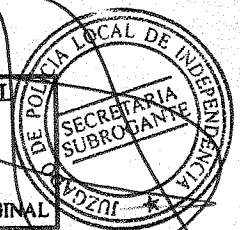
67

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 13 MAR

OBSERVACIONES