



Fojas setenta y tres - 73 -

Rol N° 722-2019/EMB

Talca, nueve de mayo de dos mil diecinueve.

VISTO:

PRIMERO: Que, a fojas 15 y siguientes doña **PAULA ALEJANDRA BRAVO NÚÑEZ**, Cédula Nacional de Identidad N° 15.907.717-9, empleada pública, domiciliada en calle Los Maquis N° 14, Aldea Campesina, Talca, interpuso denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada legalmente por su Gerente General don **Juan Luis Mingo Salazar**, ambos domiciliados en Rozas N° 1665 Comuna de Santiago, por haber vulnerado la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente en sus artículos 3 letras b) y e), 12, 12 A y 23.

En cuanto a la denuncia infraccional, expuso que el **13 de noviembre de 2018** adquirió en la página de internet, un parlante Karaoke SP-3800BT Marca RCA, por un valor de \$ 19.990.-, lo que habría cancelado al contado mediante transferencia electrónica del Banco Estado, según consta de la transacción N° 323785, el que se encontraba con descuento por algunas horas en la página web www.falabella.com, siendo adquirido según N° de Orden 5205643687 y que tenía como fecha de despacho el **13 de diciembre de 2018**, en la sucursal Falabella Talca, según despacho N° 144023906647.

Prosiguió exponiendo que al no tener respuesta de lo adquirido, consultó en reiteradas oportunidades, **posterior a la fecha designada como de entrega del producto en la página web**, en la plataforma virtual de consultas y estado de entregas de la tienda donde daban como respuesta "**su orden aún no está lista para retiro**", informando que enviarían un email de confirmación.

Que, en consideración a que el producto fue adquirido con la finalidad de ser obsequiado el día 24 de diciembre, y se previno todo tipo de retraso realizando la compra con más de un mes de anticipación, llamó nuevamente el día **21 de diciembre de 2018** al call center de la Tienda Falabella al número 6003906500 y solicitó hablar con la encargada de servicio al cliente **quién le informó que no mantenían el producto en stock, motivo por el cual debía anular su compra.**

Ante dicha situación, se dirigió al Sernac Talca e interpuso un reclamo al que Falabella Retail S.A. respondió dándole la siguiente opción: "*comprar un nuevo producto en el cual ellos otorgan un código específico Nro. 5073212 el cual corresponde a un parlante marca IRT bluetooth por un valor comercial conforma a página web de \$ 54.990 (CINCUENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS NOVENTA PESOS) otorgando un 30% de descuento*", condición que no aceptó, pues aun con el descuento y lo ya pagado debía desembolsar \$ 18.503.

En cuanto al derecho hizo referencia a los artículos 3 letras b) y e), 12, 12 letra a) y 23 todos de la Ley N° 19.496, los que transcribió, expresando que el proveedor ha cometido infracción a los artículos mencionados, puesto que no se veló con el cumplimiento legal de la compra, además de no proponer las soluciones ante el reclamo interpuesto, vulnerándose los derechos del consumidor.

Por último solicitó al Tribunal tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.** y su representante ya individualizado y en definitiva condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley N° 19.496, con costas.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca, Talca, presente es copia fiel de su original. 1



610Z MAY 60 de 2019



Fojas setenta y cuatro - 74 -

En cuanto a la demanda civil, como fundamento fáctico de ésta la demandante dio por reproducido lo expuesto en la denuncia infraccional.

Seguidamente expresó que los hechos referidos constituyen infracción a la Ley Nº 19.496 y además le han causado un considerable perjuicio, toda vez que *"Al realizar la compra por internet el parlante Karaoke se encontraba disponible en stock no siendo entregado en el plazo establecido pese a prever con anticipación la compra del producto ya que se mantenía como obsequio de navidad a mi grupo familiar, a su vez la nula gestión y empatía por parte de Falabella Retail S.A. a dar solución a lo adquirido, manteniendo que incurrir en gastos de tiempo y dinero para efectuar llamadas telefónicas y concurrir tanto a la tienda Falabella Talca en realizar consultas respecto a tener una respuesta adecuada a la necesidad que se me aqueja, además de tener que adquirir otro obsequio para suprimir la falta de lo comprado y así no afectar a mi grupo familiar, entrando en gastos de préstamos por parte de un familiar para conseguir y sustituir lo que ya se había comprado"*.

Los conceptos demandados y sus montos son los siguientes: **DAÑO PATRIMONIAL: \$ 500.000.- (quinientos mil pesos); DAÑO MORAL: \$ 1.000.000.- (un millón de pesos)**, o lo que el Tribunal determine en justicia y equidad, *"por las molestias ocasionadas, y el disgusto provocados por la infracción del demandado, especialmente por tener que concurrir a servicios públicos y al Tribunal, a presentar reclamos, denuncias, demandas, prestar declaraciones, concurrir a comparendos, etc. que constituyen tramites y molestias que no debí soportar, de no haberse producido la infracción que demando"*.

El monto total demandado asciende a la suma total de **\$ 1.500.000.-** más intereses, reajustes y costas.

En cuanto al derecho, dio por reproducidas las normas citadas en la denuncia infraccional.

Por último solicitó al Tribunal tener por interpuesta y acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, ya individualizada, por la cantidad de **\$ 1.500.000.-** más intereses, reajustes y costas.

A fojas 21 el Tribunal tuvo por interpuesta la denuncia infraccional y demanda civil y ordenó notificarla en forma legal.

SEGUNDO: Que a fojas 46 rola presentación del abogado don **MAURICIO LOZANO DONAIRE**, quien en su calidad de mandatario judicial de Falabella Retail S.A. asumió su patrocinio y representación en estos autos.

En el segundo otrosí de la presentación el abogado Sr. Lozano Donaire delegó poder en los mismos términos que le fueran conferidos para actuar en estos autos a los letrados don Mathias Merlín Campos y doña Isabela Palma Céspedes.

TERCERO: Que, a fojas 63 y siguientes rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba que se celebró con la comparencia de la denunciante infraccional y demandante civil doña **PAULA ALEJANDRA BRAVO NÚÑEZ** y de la parte denunciada infraccional y demandada civil **FALABELLA RETAIL S.A.** representada por la abogada doña **ISABELA PALMA CÉSPEDES** y del abogado don **MATHIAS MERLIN CAMPOS**.

La parte denunciante infraccional y demandante civil ratificó sus acciones, con costas.





Fojas setenta y cinco - 75 -

La parte denunciada infraccional y demandada civil, contestó mediante minuta que acompañó en ese acto (rolante a fojas 47 y siguientes), que en síntesis refiere:

En cuanto a la denuncia infraccional, solicitó el rechazo de la misma, con costas, exponiendo que efectivamente la denunciante adquirió un parlante por medio de la página web de su representada, emitiéndose la boleta electrónica N° 563536340 por la suma de \$ 19.990, y que el producto tenía fecha programada de entrega el día 13 de diciembre de 2018. También manifestó que era efectivo que la actora, días después de la fecha programada para la entrega del producto, llamó al Servicio al Cliente para verificar el estado de su compra donde se le informó a la denunciante que existía un problema de abastecimiento del producto, por lo que el despacho era imposible de realizarse, sin embargo se le informó que se le ofrecería una solución alternativa. En la comunicación señalada la denunciante tomó conocimiento de que se emitiría una nota de crédito por el producto adquirido.

Que, el 4 de enero de 2019, Sernac envió una carta a Falabella Retail S.A. informando del reclamo presentado por la denunciante y requirió una respuesta a la solicitud de la consumidora, respuesta que fue dada el 15 de enero de 2019, por doña Katherine Contreras, ejecutivo de Servicio al Cliente, Informando la alternativa de devolución de lo pagado anulando la compra y ofreciendo un 30% de descuento sobre otro producto de características similares al anterior.

En atención a los hechos descritos expresó que la denuncia interpuesta no puede ser acogida, puesto que no ha existido infracción alguna por parte de su representada.

Señaló todos los artículos que la denunciante imputa a su representada como infringidos, y transcribió el artículo 12 de la Ley N° 19.496 expresando que no es cierto que Falabella Retail S.A. los haya infringido, que al momento de la adquisición del producto se le entregó toda la información pertinente a la consumidora, por tanto Falabella Retail S.A. sí cumplió con las obligaciones establecidas en el artículo 12 *"y es que en la misma página web de mi representada, la misma donde se adquirió el producto en cuestión, que se indica claramente que en caso de no haber stock de un producto, la compra no se cursará"*.

Continuando, sostuvo que la consumidora hizo uso de su derecho de opción, de acuerdo al artículo 20 de la Ley N° 19.496, norma que contempla la alternativa de anular la compra y devolver el dinero y que al no existir un reclamo o rechazo formal por parte de la denunciante a la nota de crédito emitida por su representada, dentro del plazo legal de 8 días, se entiende que aquella ha sido aceptada irrevocablemente conforme al artículo 3° de la Ley N° 19.983, agregando que en este caso el consumidor no utilizó ninguno de los mecanismos establecidos en la Ley para manifestar su disconformidad con la generación de la nota de crédito, por el contrario guardó silencio, *"el que al tenor de la mencionada ley N° 19.893, es manifestación de su conformidad con la misma, lo que trae como consecuencia natural que hizo uso legal de su derecho establecido en el artículo 20 de la Ley del Consumidor"*, por lo que *"no puede aparecer ahora el consumidor denunciando supuestas irregularidades, dando cuenta que no aceptó la alternativa ofrecida, e insistiendo en que se le entregue un producto análogo al originalmente comprado, cuando ya hizo adquisición de la nota de crédito"*.

Expresó seguidamente que respecto de la relación de consumo que da origen a estos autos, el Tribunal debe analizar que se trata de una compra efectuada por internet con características especiales que la diferencian de una compra hecha directamente en tienda, *"Lo anterior se explica considerando que el caso de las compras por internet, los productos se sujetan a las condiciones de*

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T-
presente es copia fiel de su original.

09 MAY 2019

de de



Fojas setenta y seis - 76 -

despacho y entrega que el cliente elija y desde luego, de acuerdo a la disposición de productos en stock y la ubicación geográfica de la tienda en que se encuentren. Ello quiere decir que, si bien al momento de la compra, un determinado producto se encuentra disponible en stock, también es posible que no existan otros, por efecto de que al mismo tiempo se efectúen compras del mismo producto en distintos lugares del país, tal como sucede por ejemplo en aquellos días de ofertas especiales al comprar de forma electrónica".

Finalmente concluyó señalando que si existiera certeza de que a la consumidora se le hubiese negado expresamente el derecho de retracto, podrían estar en la situación de una infracción a la Ley del Consumidor, pero en los hechos hay más bien falta de comprensión de la consumidora, ante la explicación de que el producto se encuentra agotado.

En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitó su rechazo, con costas, expresando que los hechos en que se funda no son constitutivos de falta alguna, por lo que es imposible que exista un perjuicio para la demandante. Fundó su solicitud en los antecedentes expuestos al contestar la denuncia infraccional, los que dio por reproducido.

En cuanto al derecho expresó que no se cumplen los requisitos de una indemnización de perjuicios, que no existe nexo causal del daño con el hecho infractor, ni dolo o culpa.

Con respecto al daño patrimonial demandado señaló que la reparación por daño emergente busca dejar a quien sufrió el daño en la misma situación económica que tenía antes de que este ocurriera, sin embargo dicha indemnización no puede prosperar en este caso, ya que en la demanda solo se ha detallado la compra de un artefacto que asciende a la suma de \$ 19.990, cantidad bastante alejada de lo que pretende la actora, no señalándose a que corresponden los restantes \$ 480.000, todo esto sin perjuicio de la restitución de \$ 19.990.- a través de la nota de crédito electrónica N° 11891874.

En cuanto al daño moral demandado expresó que este debe ser real cierto y determinado e incumbe probarlo, de acuerdo al artículo 1698 del Código Civil a quien lo alega y hasta el momento no se ha acompañado prueba concluyente de su existencia.

Además manifestó que debe tenerse a la vista que la indemnización por daño moral no puede prestarse para especulaciones ni constituir fuente de enriquecimiento injusto, es decir, *"la indemnización persigue resarcir un daño o perjuicio, esto es, restituir a la persona afectada al estado anterior al de la conducta que produce el efecto daño, no enriquecerla ni sancionar pecuniariamente al infractor, por lo que resultaría claramente irrisoria la suma demandada por este concepto"*.

Sostuvo que la pretensión de la actora importa un verdadero enriquecimiento sin causa, **"en razón de que ha sido ella, quien obstinadamente se ha negado a hacer uso de las alternativas que contempla el artículo 20 de la Ley N° 19.496"**.

Prosiguiendo el comparendo, el Tribunal llamó a las partes a conciliación la que no se produjo. Seguidamente recibió la causa a prueba rindiéndose la documental que rola en autos.

CUARTO: Que a fojas 67 rola escrito de doña **PAULA ALEJANDRA BRAVO NUÑEZ**, denunciante infraccional y demandante civil, solicitando dictación de dicte sentencia.

QUINTO: Que a fojas 70 los autos quedaron en estado de fallo.





Fojas setenta y siete
- 77 -

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

EN CUANTO A LA DENUNCIA INFRAACCIONAL Y DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS:

PRIMERO: Que la denuncia infraccional y demanda civil impetradas ante este Tribunal, versan sobre infracción a la Ley N° 19.496 o Ley del Consumidor.

SEGUNDO: Que, la denunciante infraccional y demandante civil doña **PAULA ALEJANDRA BRAVO NUÑEZ**, rindió la prueba documental rolante a fojas 1 a 14 y 57 a 60 de autos, consistente en: **1)** Impresión de captura de pantalla, que correspondería, según relata la denunciante, al parlante adquirido el 13 de noviembre de 2018; **2)** Copia de Cartola Histórica de Chequera Electrónica emitida por Banco Estado, correspondiente a la cuenta N° 435-70-06799-1, cliente Sra. Paula Andrea Bravo Núñez, fechada el 19/12/2018; **3)** Impresión de captura de pantalla, la que según refiere la denunciante, sería la "aprobación de la compra por parte de Falabella, correspondiente al producto adquirido"; **4)** Captura de pantalla de respuesta dada por Falabella a través de su plataforma virtual; **5)** Formulario único de atención de público N° R2019G2690475, del Servicio Nacional del Consumidor, correspondiente a reclamo formal por producto no recepcionado, fechado el 4 de enero de 2019; **6)** Respuesta de Falabella Retail S.A. al Servicio Nacional del Consumidor, fechado 15 de enero de 2019; **7)** Impresión de captura de pantalla de producto N° 5073212 ofrecido por la tienda Falabella; **8)** Tráfico de llamadas realizadas al call Center Tienda Falabella; y **9)** Copia de Cartola Histórica de Chequera Electrónica emitida por Banco Estado, que corresponde a la cuenta N° 435-7-006799-1, cliente Sra. Paula Andrea Bravo Núñez, fechada el 26/03/2019.

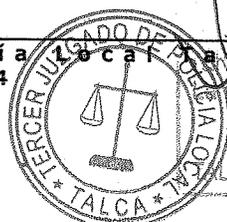
TERCERO: Que, la denunciada infraccional y demandada civil, rindió además la prueba documental rolante a fojas 61 y 62 de autos, consistente en: **1)** Carta de respuesta a Sernac, suscrita por doña Katherine Contreras, Gerente de Servicio al Cliente de Falabella; y **2)** Copia de Nota de Crédito electrónica N° 11891874, a nombre de doña Paula Bravo, de fecha 24 de enero de 2019.

CUARTO: Que, habiendo hecho un análisis de los antecedentes y la prueba rendida, conforme a las reglas de la sana crítica, el Tribunal estima que se encuentra acreditada en autos la supuesta conducta infraccional del proveedor denunciado.

Para arribar a la conclusión expuesta, esta sentenciadora ponderó los antecedentes y la prueba rendida en autos conforme a las reglas de la sana crítica, teniendo en cuenta especialmente la denuncia interpuesta, la contestación de la misma y los documentos acompañados por ambas partes.

Del mérito de los antecedentes existentes en la causa, debe tenerse por cierto que el proveedor no respetó los términos y las condiciones conforme a las cuales se convino con la consumidora la entrega del bien adquirido, considerando que la compra realizada por la Sra. Bravo Núñez, efectivamente se perfeccionó conforme lo establece el **artículo 12 letra A** de la Ley N° 19.496, hecho que además no fue controvertido por el representante de Falabella Retail S.A. al contestar la denuncia interpuesta en su contra, sino que por el contrario, fue expresamente reconocido, exponiendo literalmente: **"Es efectivo que doña Paula Bravo adquirió un parlante por medio de la página web de mi representada, emitiéndose la Boleta Electrónica N° 563536340 por la suma de \$ 19.990. Producto tenía fecha programada de entrega el día 13 de diciembre de 2018"**. Sin embargo, nunca se realizó la entrega del producto adquirido por la consumidora.

Que, al contestar la denuncia interpuesta en su contra, la denunciada y demandada civil expresó que no existió infracción a la Ley del Consumidor, por cuanto Falabella Retail S.A. cumplió con las



09 MAY 2019



Fojas setenta y ocho - 78 -

obligaciones establecidas en el artículo 12 de la Ley N° 19.496 ya que en la página web de la empresa se indica claramente que *"en caso de no haber stock de un producto, la compra no se cursara"* y además señaló que la consumidora hizo uso de su derecho de opción de acuerdo al artículo 20 de la Ley ya mencionada, *"norma que contempla alternativas como anular la compra y devolver el dinero"*.

Con respecto a estas aseveraciones se debe precisar que:

1) **La compra sí fue cursada** y así lo reconoció – como ya se dijo precedentemente – el apoderado de la denunciada, al manifestar que la consumidora doña Paula Bravo adquirió el producto e incluso se emitió **Boleta Electrónica N° 563536340 por la suma de \$ 19.990.**

2) El denunciado no acompañó a la causa ninguna prueba que acreditara que, con respecto a ese producto, hubiese informado que su entrega se encontraba sujeta a stock. Además si tal como afirmó, había un stock limitado del producto, debió actuar diligentemente y previo a confirmar la compra hecha por la actora, debió tomar las medidas para verificar si efectivamente tenía las existencias necesarias para cumplir con la obligación de entrega que estaba adquiriendo, en el plazo pactado, y de no ser así, simplemente no debió confirmar el pago y la compra efectuada por la consumidora.

3) Con respecto al derecho de opción del artículo 20 de la Ley del Consumidor del que, según expresó la denunciada, habría hecho uso la consumidora, es dable señalar que conforme a los antecedentes acompañados al proceso, es posible concluir que a la Sra. Bravo Muñoz, se le informó que por un problema de abastecimiento del producto, era imposible realizar el despacho y que se le emitiría una nota de crédito por el producto adquirido, información que se le proporcionó **días después de la fecha en que se había fijado la entrega del producto y únicamente después que la consumidora llamará insistentemente al call center de la tienda para saber cuándo llegaría definitivamente el producto que había adquirido con más de un mes de anticipación.** La situación descrita, pese a lo que sostiene el representante de la denunciada, no cumple con las características propias del *"derecho a opción"* previsto en la Ley N° 19.496, ya que de acuerdo a lo que el mismo expuso, *"doña Paula Bravo toma conocimiento de que se emitiría una nota de crédito por el producto adquirido"*, hecho que resulta confirmado por lo consignado en la carta respuesta enviada al Sernac por Falabella Retail S.A., donde se informó que a la consumidora se le dio la opción de que realizara **una nueva compra** por un producto específico de la misma línea y que como ella no había aceptado se le había reembolsado el precio pagado por la compra del producto, ascendiente a la suma de \$ 19.990, por tanto, de lo expuesto por el representante de la denunciada no se puede concluir que a la consumidora se le hubiera otorgado un derecho real de opción y que ella hizo uso de él, y aun cuando la consumidora hubiese ejercido su derecho a opción, no consta, según lo expuesto por el propio representante de la denunciada en su libelo de contestación de la denuncia infraccional, que efectivamente se hubieran dado **opciones** a la consumidora, pues única y simplemente se le informó que se emitiría una nota de crédito por el monto pagado, y solo posteriormente, al responder al requerimiento del Servicio Nacional del Consumidor, la denunciada dio como alternativa a la devolución de lo pagado (mediante la emisión de la nota de crédito), la opción de comprar otro producto similar con un descuento de un 30 %, alternativa que implicaba un gasto adicional cercano al monto ya pagado por el producto original, no otorgándose una solución satisfactoria a la consumidora.

Además, es útil señalar, que sin perjuicio de lo expuesto en el párrafo anterior, el artículo 20 de la Ley N° 19.496 invocado reiteradamente por la denunciada, contempla alternativas como *"optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada"*, cuando se cumplen determinados supuestos, los que se individualizan en forma expresa y

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T-
la presente es copia fiel de su original.

TALCA, de 09 MAY 2019 de



Fojas setenta y nueve
- 79 -

dentro de los que no se encuentra el caso de autos, casos todos que presuponen la existencia del producto adquirido, situación distinta al caso de autos, donde no existe un bien entregado al comprador que presente alguna falla o deficiencia.

QUINTO: Que resulta lógico que un consumidor responsable y consiente de sus derechos y deberes, al requerir un proveedor de bienes o servicios para que cubran sus necesidades, lo haga considerando una serie de aspectos importantes que le reporten la confianza y seguridad de que se encuentra contratando con una empresa seria, que responderá con el servicio ofrecido a cabalidad, sin correr el riesgo de sufrir imprevistos que se deban a la negligencia de la empresa contratada y que todo el servicio ofrecido se cumpla de acuerdo a las condiciones pactadas. En este sentido, el prestigio de la empresa donde la Sra. Bravo Muñoz decidió comprar el producto, le generaba la suficiente confianza de que no tendría problema en cuanto a la existencia del bien adquirido así como de su entrega.

En este orden de ideas cabe señalar que, a juicio de esta sentenciadora, el hecho que la empresa demandada fuese negligente en la entrega del producto adquirido y en dar una respuesta a la consumidora, al punto que solos días después de la fecha estimada de entrega y únicamente luego que la consumidora se comunicara al call center de la tienda, se le informó que el producto no se encontraba en stock y no le sería entregado, reviste especial importancia en este caso en específico, tomando en consideración que al momento de la compra, la fecha de entrega del producto quedó fijada para un mes después de efectuada, esto es para el día 13 de diciembre de 2018, fecha que a mayor abundamiento tenía relación directa con las festividades de fin de año, por lo que resulta posible presumir que efectivamente y tal como expuso la denunciante y demandante en su libelo pretensor, el producto adquirido estaba destinado para la celebración de las mismas, tomando la consumidora la precaución adicional de comprarlo con la debida antelación, por lo que el actuar negligente del proveedor causó un manifiesto menoscabo a la consumidora, configurándose una infracción por parte del proveedor quien no respetó los términos, condiciones y modalidades, conforme a los cuales se convino con el consumidor la entrega del producto.

SEXTO: Que, se dará lugar a la denuncia infraccional puesto que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes de convicción reseñados en los considerandos anteriores en forma objetiva y conforme a la sana crítica según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 18.287, permiten al Tribunal concluir que **FALABELLA RETAIL S.A.**, incurrió en infracción al **artículo 12 de la Ley N° 19.496**, esto es, no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se ofreció la entrega del bien al consumidor, puesto que tal entrega nunca se efectuó, ni en el plazo fijado por la tienda ni luego de vencido éste, tratándose por lo demás de un hecho no controvertido. Asimismo, la conducta de la empresa denunciada se encuadra en lo previsto en el **artículo 23** del referido cuerpo legal que en su inciso primero 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*", tal actuar negligente se entiende acreditado atendida la ya mencionada falta de entrega a la consumidora del bien adquirido, a más de la absoluta falta de información a ésta del hecho de no poder efectuar la entrega del producto, la que se debería, según la denunciada, a falta de stock o a "*problemas logísticos*", informando de ello a la consumidora únicamente cuando ésta llamó al *call center* de la tienda, días después de la fecha fijada para la entrega del producto.

SÉPTIMO: Que, habiendo determinado el Tribunal que se acogerá la acción infraccional, deberá asimismo pronunciarse acerca de los daños demandados, y teniendo presente lo preceptuado en el **artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496**, procederá a acoger parcialmente la demanda de





Fojas ochenta - 80 -

indemnización de perjuicios incoada por la actora de autos fijando prudencialmente los montos a indemnizar.

En cuanto al daño patrimonial, solo se otorgará a la demandante civil el valor correspondiente al precio pagado por el producto (parlante karaoke SP-3800 BT marca RCA) esto es, la suma de \$19.990 según el documento de fojas 2 de autos acompañado por la demandante civil, consistente en copia de cartola histórica de chequera electrónica de Banco Estado correspondiente a la consumidora doña Paula Bravo Núñez, que consigna un cargo por \$19.990 de fecha 13/11 hecho por "Falabella Internet" suma que además fue confirmada por la demandada, no siendo por tanto un hecho controvertido. Lo anterior, atendido a que fue el único perjuicio patrimonial que acreditó haber sufrido, ya que pese a demandar la suma total de \$500.000 por este tipo de daño, no explicó a qué imputaba los restantes \$480.010 solicitados, ni tampoco lo probó en su momento.

En cuanto a la nota de crédito electrónica emitida por Falabella Retail S.A. el día 24 de enero de 2019 a nombre de la consumidora, por un total de \$19.990, acompañada por la demandada civil y rolante a fojas 62, no se tomará en consideración, atendido que no consta que ésta haya sido efectivamente cobrada por la consumidora, máxime si se considera que ésta siempre sostuvo estar en desacuerdo con dicha solución pues exigía la entrega del producto u otro similar (según manifestó en su reclamo presentado ante SERNAC, rolante a fojas 6).

OCTAVO: Que, con respecto a la indemnización por concepto de daño moral solicitada por la demandante, del relato de los hechos expuestos en la demanda y de la contestación de la misma y entendido el daño moral como un menoscabo de un bien no patrimonial, en cuanto afecta a la integridad psíquica del individuo y que se traduce en el agobio que genera el haber sufrido la privación de un bien como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor, no requiere de prueba y puede ser presumido, por lo tanto las consecuencias que nacen de su propia naturaleza son obvias, y conforme a la lógica es dable para esta sentenciadora presumir que la Sra. Bravo Muñoz sufrió un menoscabo en su integridad psíquica al encontrarse con que el regalo que ella había adquirido con la debida anticipación para entregarle a su familia el día de navidad no lo tendría, debido a la negligencia del proveedor, por lo que se regulará prudencialmente el monto a indemnizar por este concepto.

Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente, lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12, 23, 24 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

RESUELVO:

1. **HACER LUGAR** a la denuncia interpuesta por doña **PAULA ALEJANDRA BRAVO NUÑEZ** y en consecuencia condenar a **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada legalmente por don **Juan Luis Mingo Salazar**, al pago de una multa equivalente a **VEINTICINCO (25) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** por infracción al artículo 12 de la Ley 19.496, en relación con lo preceptuado en los artículos 23 y 24 de la Ley N° 19.496 y 14 de la Ley N° 18.287.

De no pagarse la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la sentenciada **FALABELLA RETAIL S.A.**, don **Juan Luis Mingo Salazar** o quien corresponda, sufrirá por vía de sustitución y apremio **quince noches de reclusión** en el centro penitenciario que

Tercer Juzgado de Policía Local
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T-
presente es copia fiel de su original.

09 MAY 2019

TALCA, de de



Fojas ochenta y uno - 81 -

corresponda para lo cual se despachará orden de arresto en su contra, de conformidad al artículo 23 de la Ley N° 18.287.

2. **HACER LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios y consecuencialmente condenar a **FABELLA RETAIL S.A.**, representada legalmente por don **Juan Luis Mingo Salazar**, a pagar a la demandante doña **PAULA ALEJANDRA BRAVO NUÑEZ**, la suma total de **\$119.990 (ciento diecinueve mil novecientos noventa pesos)** la que se desglosa como sigue:
 - a) **\$19.990 (diecinueve mil novecientos noventa pesos)** por concepto de daño patrimonial y;
 - b) **100.000 (cien mil pesos)** por concepto de daño moral.
3. **NO CONDENAR** en costas al denunciado y demandado civil.

Anótese, Notifíquese en forma legal, Cúmplase lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496 y Archívese en su oportunidad.

Dictada por doña **CARLA CARRERA MADRID**, Jueza Letrada Subrogante.

Autoriza doña **MARGARITA ASTUDILLO LASTRA**, Secretaria Subrogante.

