

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

LAS CONDES

Causa Rol N° 3.586-7-2018

LAS CONDES, veintiocho de junio de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fs. 8 y ss, don **Cristóbal Marimón Mourgues**, abogado, domiciliado en calle Callao N° 3.142, departamento N° 101, comuna de Las Condes, deduce denuncia y demanda civil por indemnización de perjuicio, por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, en contra de **Falabella Retail S.A.**, Rut N° 77.261.280-K, representada legalmente por doña Ivonne Charpentier, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avda. Padre Hurtado Sur N° 875, comuna de Las Condes, para que sea condenada a pagar la suma de \$164.900 correspondiente al valor pagado por el producto, \$151.000 como indemnización compensatoria y \$500.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 16 de autos.**

Fundamenta sus acciones señalando que el día 11 de noviembre de 2017 compró a través del sitio web www.falabella.cl un set marca Lego, modelo N° 70.751, denominado "Temple of Airjitzu", por la suma de \$164.990, el cual fue pagado con su tarjeta de crédito. Agrega que la modalidad pactada para la entrega fue retiro en la tienda "Falabella Los Dominicos", para el día 12 de noviembre de 2017, lo cual era ideal, ya que necesitaba el producto para el día 13 de noviembre de 2017, para entregarlo como regalo de cumpleaños. Señala que al llegar a la tienda se le intentó entregar el producto en pésimas condiciones, precisa que la caja estaba absolutamente rota, a tal extremo que se veía el interior de la caja, y por tanto, ni siquiera tenía la seguridad que estaba todas las piezas; que ante ello, el encargado de tienda, al señalar que no tenían otro producto disponible, le ofrece dos alternativas, la primera cancelar la compra, y la segunda, comprometerse a consultar en otras tiendas si estaba el producto. Manifiesta que se negó rotundamente a la primera alternativa, ya que lo consideró absolutamente abusivo,

y la segunda opción no entregaba ninguna seguridad de tener el producto oportunamente. Por tanto, él planteó una tercera alternativa, que previo a revisar que el producto estuviese completo, le hicieran un descuento al precio pagado en consideración al estado de la caja, lo que fue rechazado de plano, quien terminó la conversación señalando que cualquier reclamo debía dejarlo por teléfono. Expone que durante la semana y luego de múltiples llamados realizados por él, le devolvieron el llamado y desde Falabella le señalaron, que no tenían otro producto en stock, y que podían ofrecerle un 20% sobre el precio pagado, lo cual no aceptó, por el estado deplorable de la caja, y considerando que había tenido que comprar otro regalo para el cumpleaños. Por último agrega que hasta la fecha no ha recibido más contacto por parte de la denunciada, el precio pagado no ha sido restituido y tampoco el producto entregado.

A fs. 33 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia del apoderado del denunciante y demandante Marimón Mourgues y en rebeldía de Falabella Retail S.A., oportunidad en la que se rinde la documental y testimonial que rola en autos.

A fs. 40 y ss, la parte de Falabella Retail S.A, propone medida para mejor resolver y presenta patrocinio y poder.

A fs. 45, el Tribunal resuelve no dar lugar a la medida para mejor resolver.

A fs. 46 y 47, la parte de Falabella Retail S.A., deduce reposición respecto de la resolución del Tribunal de fs. 45.

A fs. 48, el Tribunal, no da lugar a la reposición planteada.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la parte infraccional:

Primero: Que, la parte denunciante de Marimón Mourgues fundamenta su querrela en que Falabella Retail S.A., habría incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 Ley N° 19.496, al no entregar el bien objeto del contrato, consistente en un set de marca Lego que compró a través de la página de internet que mantiene

la denunciada, en la forma y condiciones convenidas, toda vez que al retirar el juego en la tienda, se le intentó entregar el producto en muy malas condiciones, toda vez que la caja estaba deteriorada y rota. Ante ello, la denunciada no ofreció ninguna solución más que cancelar la compra o avisarle dentro de unos días si estaba el producto en stock en otra tienda y no accedió a la propuesta por él consistente en que se le hiciera un descuento por el precio pagado.

Segundo: Que, al respecto Falabella Retail S.A., no compareció a la audiencia de estilo decretada en autos.

Tercero: Que, a fin de acreditar sus dichos la parte denunciante rindió a fs. 33 y ss la testimonial de Ximena Alejandra Herrera Denegri y la documental que rola de fs. 1 a 7 y de fs. 18 a 32, ambas inclusive; documentos no objetados por la contraria.

Cuarto: Que, en cuanto a lo declarado por la testigo Herrera Denegri, quien señaló que el día de los hechos acompañó al denunciante a buscar el juguete, se aprecia que ésta se encuentra conteste con la parte que la presenta, al afirmar que al momento de retirar el producto en la tienda de Falabella, la caja se encontraba rota, con el cartón de la caja “hundido” y “molido en las esquinas” y que ante ello Falabella ofreció anular la compra, cuestión que el denunciante no accedió. Agrega que no vio el producto por dentro.

Quinto: Que, del análisis de la prueba resultan ser hechos establecidos en autos: **1)** Que, el denunciante compró a través de la página web www.falabella.cl, un set de marca Lego, denominado “Temple of Airjitzu”, para ser retirado en tienda el día 12 de noviembre de 2017, y que al momento de ser entregado, éste venía con la caja deteriorada; **2)** Que, en esa oportunidad le informaron que en la tienda no había otro producto disponible; **3)** Que, hasta la fecha no se ha entregado el producto ni hecho el reitegro del dinero de la compra al denunciante.

Sexto: Que, en consecuencia, lo que en definitiva se debe dilucidar es si el proveedor al entregar un producto con la caja defectuosa, y no existiendo otro producto de iguales características, adoptó o no las medidas conducentes a reparar dicho inconveniente ofreciendo al consumidor alternativas para subsanar la situación.

Séptimo: Que, del análisis del proceso es dable señalar que es un hecho reconocido por el denunciante que al ser entregado el producto con la caja deteriorada, y no existiendo otro de iguales características, el encargado de la tienda Falabella, ofreció, en primer término, dejar sin efecto la compra lo que no fue aceptado por el consumidor, y que posteriormente, se le ofreció un descuento del 20% lo cual tampoco fue aceptado. Con las alternativas propuestas el proveedor intentó enmendar que el producto adquirido no estuviera en óptimas condiciones, sin embargo, el consumidor no aceptó ninguna de ellas. En consecuencia, de lo expuesto precedentemente no se advierte que la denunciada haya incurrido en alguna infracción a la Ley N° 19.496, y algún perjuicio para el consumidor en los términos previstos en los artículos 12 y 23 de la misma ley, por lo que se rechaza la denuncia infraccional interpuesta a fs. 8 y siguientes de autos en contra de Falabella Retail S.A.

Octavo: Que, sin perjuicio de lo anterior y atendido a que el consumidor se niega a recibir el producto con la caja deteriorada, Falabella Retail S.A. deberá hacer el reintegro del valor de compra del producto (\$164.990).

b) En el aspecto civil:

Noveno: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de Operadora de Tarjetas Líder Financieros S.A, no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra a fs. 8 y siguientes de autos.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N°18.827, **se declara:**

a) Que, no ha lugar a la denuncia infraccional interpuesta en autos a fs. 8 y siguientes.

b) Que, **no ha lugar** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 8 y ss. en contra de **Falabella Retail S.A** representada legalmente por don Roberto Sepúlveda Núñez.

c) Que, sin perjuicio de lo anterior, se apercibe a **Falabella Retail S.A.**, a reintegrar el valor de compra del producto marca Lego, denominado "Temple of Airjitzu", dentro del plazo de 10 días hábiles.

d) Que, cada parte pagará sus costas.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE por carta certificada.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.


Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

