

Talca, dieciséis de Agosto de dos mil diecinueve.

Por entrada con esta fecha a mi despacho.-

VISTOS:

A fojas 22 a 26 doña **MARÍA CRISTINA CASTILLO ROJAS**, Cédula Nacional de Identidad Nº 8.923.614-2, domiciliada en 1½ Poniente N°0201, Villa Los Lagos, de la ciudad de Talca, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a las normas de la Ley 19.496, en contra de "**FALABELLA RETAIL S.A**" representado legalmente por **CLAUDIA GONZÁLEZ**, ambos con domicilio en calle 1 Norte N° 1465, comuna de Talca acciones que funda en los antecedentes que, en términos generales, a continuación se señalan:

Manifiesta que, el día 08 de Noviembre de 2017, compró en Cyber Monday unas zapatillas por un valor de \$53.990.- (cincuenta y tres mil novecientos noventa pesos), con la tarjeta CMR Falabella en 3 cuotas.

Que a fin de solicitar información del estado de cuenta de la tarjeta CMR Falabella, llamó al teléfono 600 390 6000 y se dio cuenta que la compra la había realizado con pago diferido. Posteriormente el 21 de Noviembre de 2017, retiró el producto de la tienda entregándosele guía de despacho N°56643199. Sin embargo, la denunciante solicita el cambio de modalidad de pago del producto, es decir, a una cuota o en efectivo, ello para aprovechar una oferta, ya que estaban dentro de los 10 días, para hacer cambios y devoluciones.

Que el 05 de Febrero de 2018, pagó el total de la compra por \$53.990.- valor de la boleta, sin intereses agregados, pero Falabella lo consideró como abono a la deuda.

La denunciante señala que realizó todos los reclamos correspondientes primero llamando a Falabella quienes la derivaron a CMR, una vez que no obtuvo respuesta hizo el reclamo correspondiente ante SERNAV y no le solucionaron su problema.



SENTENCIA
EJECUTORIADA

En derecho, manifiesta que se ha infringido por parte del denunciado los artículos 3º letra b) y e), 12 y 23 de Ley 19.496. Civilmente demanda la cantidad total de \$162.448.- (ciento sesenta y dos mil cuatrocientos cuarenta y ocho pesos), correspondientes a \$82.448.- (sesenta y dos mil cuatrocientos cuarenta y ocho pesos) por daño patrimonial; y \$100.000.- (cien mil pesos) por daño moral, más reajustes, intereses y costas.

Las secciones antes referidas fueron debidamente notificadas según consta de estampado volante a fojas 39 via, y contestadas mediante minuta escrita de fojas 40 a 43 de autos.

A fojas 46 a 47 y 55 a 56 de autos se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia de ambas partes, rindiéndose la prueba documental, percepción instrumental y diligencias que constan en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

A) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, la parte denunciante encuadra los hechos narrados en la infracción por parte de la denunciada a los artículos 3º letra b) y e), 12, y 23 de Ley 19.496.-

SEGUNDO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 40 a 43, la parte denunciada, contestando la denuncia, solicita el rechazo de la misma con costas, argumentando -en términos generales- que, la denunciante con fecha 08 de Noviembre de 2017, compró un par de zapatillas en tres cuotas, pero resultó con pago diferido. Argumenta que el problema que se le generó a la denunciante dice relación con la "forma de pago del producto, no con el producto en sí".



fojas 70 selenta

Por otra parte agrega que la denunciada es Falabella Retail U.A, pero el relato de los hechos de autos, dice relación con "Promotora CMR Falabella S.A", empresa que no ha sido emplazada en la causa mencionando que estas serian personas jurídicas distintas con razón social, giros y rut diferentes. Así las cosas no existiría responsabilidad de los hechos que se le imputan, y por tanto estos deben ser probados.-

TERCERO: Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte denunciante, rindió prueba documental rolante de fojas 1 a 21 de autos.-

CUARTO: Que, a fojas 49, consta el proveído de la diligencia solicitada por la parte denunciante de autos.-

QUINTO: Que, de fojas 55 a 56, consta acta de audiencia de percepción instrumental, destinada a dar cumplimiento a la solicitud de la denunciante, en que se observó que el pendrive contiene 2 audios, el primero de ellos consta de una duración 00:15:51 minutos, que en términos generales hace mención de un reclamo realizado por la denunciante el día 02 de Febrero, en el cual desea conocer el tipo de cuotas de CMR y en definitiva quien resuelve, ya que en la carta que se le envió, no habría respuesta del reclamo efectuado respecto de un monto \$53.990.- solicitando la denunciante una solución, en la que pide hablar con los encargados de la tienda, el telefonista le informa que debe entenderse con Falabella, ya que CMR sólo es la encargada de recibir los pagos.

El segundo audio es de una duración de 00:16 minutos, donde la telefonista le informa a la denunciante que no procede adelantar la cuota, ya que no se han generado intereses, además le informa que al momento de realizar la gestión debió anular la compra, y la denunciante señala que debía dejarse sin efecto, así las cosas el telefonista le informa que el reclamo debe hacerse en el área de Falabella, por lo que dejará informe en CMR de lo ocurrido,



SENTENCIA
EJECUTORIADA

explicándole a la cliente que no se ha generado ningún costo adicional. Manifestando su molestia la denunciante agrega que se siente perjudicada como cliente.-

SEXTO: Que, la parte denunciada rindió prueba documental que reza desde fojas 44 a 45 de autos.-

SÉPTIMO: Que, efectuado un análisis de los antecedentes que reza en el proceso conforme al artículo 14 de la Ley N° 18.287, es dable señalar lo siguiente:

Que según lo manifestado tanto en la denuncia como en la contestación y demás antecedentes, se establece como hecho no controvertido la efectividad de la compra del producto singularizado, realizada por la denunciante de autos, de forma online en tienda Falabella Retail S.A.

En cuanto a la audiencia de percepción instrumental, se escucharon 2 audios que correspondían a llamados telefónicos a CMR Falabella, y ambos ejecutivos que la atendieron señalaron que respecto del reclamo *"debe entenderse con Falabella, ya que CMR es sólo la encargada de los pagos"*, además en los documentos de fojas 18 a 21 de autos se corroboró lo recientemente expuesto, señalando, en términos generales, que *"el análisis, evaluación del caso y un eventual abono es realizado por Falabella Internet (Falabella Retail S.A). Promotora CMR Falabella actúa para todos los efectos solamente como medio de pago no teniendo responsabilidad alguna por la calidad de los servicios prestados y sus condiciones"*.

Atendido lo anterior, este sentenciador desestimaré la alegación de la denunciada en orden a que la denuncia se debió dirigir en contra de "Promotora CMR Falabella S.A" y no sobre "Falabella Retail S.A".

Por otro lado la denunciante, como ya se mencionó, contrató electrónicamente, mediante la compra de un par de zapatillas, en las que ella misma debía ingresar los datos que se pedían, entre ellos la



15/01/2024

modalidad de compra y el número de cuotas, pero aparentemente por un error involuntario realizó la compra mediante la modalidad "diferida" y al darse cuenta de esto, la denunciante solicitó el cambio de modalidad, esto con el objeto de obtener el mismo precio ofertado, y en vista que no obtuvo respuesta satisfactoria por la empresa denunciada, la clienta perfectamente pudo haber puesto término al contrato en conformidad a la facultad del artículo 3º bis de la Ley 19.496, lo que en la especie no ocurrió.

En efecto, la denunciante contaba con su derecho de retracto, consagrado en el artículo 3º bis de la Ley 19.496 que señala "*El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo en los siguientes casos: b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario.*"

De esta forma, si por alguna razón con posterioridad se percató que la modalidad de compra no correspondía a la elegida por ella, el propio legislador le otorga el derecho de retracto en el plazo de 10 días cuya opción no ejerció.

A mayor abundamiento, la prueba rendida en juicio resulta ser insuficiente para configurar una infracción a la Ley de Protección del Consumidor, además que en los términos en que está planteada la denuncia, en ningún caso es dable imputarle responsabilidad a FALABELLA RETAIL S.A.

En suma, por lo razonado precedentemente y no habiendo acreditado la denunciante los supuestos que configurarían alguna contravención por parte del proveedor a las normas de la Ley 19.496,



SENTENCIA
 EJECUTORIADA

habiendo hecho, necesariamente ha de rechazarse la acción interpuesta en su contra.-

B) EN CUANTO A LO CIVIL:

OCTAVO: Que, en el primer auto de la presentación de fojas 22 a 23 doña MARÍA CRISTINA CASTILLO ROJAS, ya individualizada en autos, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de "FALABELLA RETAIL S.A" representada legalmente por CLAUDIA GONZALEZ, a objeto de que sea condenado a pagarle la suma de \$182.446.- (ciento sesenta y dos mil cuatrocientos cuarenta y ocho pesos), correspondientes a \$62.446.- (sesenta y dos mil cuatrocientos cuarenta y ocho pesos) por concepto de daño patrimonial; y \$100.000.- (cien mil pesos) por daño moral, más reajustes, intereses y costas.-

NOVENO: Que habiendo sido rechazada la denuncia infraccional interpuesta en autos, necesariamente ha de rechazarse también la acción civil deducida por la actora ya individualizada, por no existir contravención alguna a la Ley 19.496 que genere la obligación de indemnización.-

Por estas consideraciones, y conforme a lo prescrito en las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; de la Ley 15.267, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local.

SE DECLARA:

1. Que, **SE RECHAZA** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 22 a 26 de autos, por doña MARÍA CRISTINA CASTILLO ROJAS.



2.- Que, **SE RECHAZA** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 22 a 26 de autos, por doña **MARÍA CRISTINA CASTILLO ROJAS**.

3.- Que, **NO SE CONDENA** a doña **MARÍA CRISTINA CASTILLO ROJAS** al **PAGO DE LAS COSTAS** por estimar este Tribunal que ha tenido motivos plausibles para litigar.-

Regístrese, notifíquese por carta certificada, en conformidad al artículo 18 de la Ley Nº 18.287, y en su oportunidad, archívese.

CAUSA ROL Nº 4092-2018/CEG

Resolvió el Sr. **DEMETRIO SADER ZACARIAS**, Juez Letrado Titular.
Autorizó el Sr. **PABLO PÉREZ ROJAS**, Secretario Letrado Titular.



SENTENCIA
EJECUTORIADA

2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
I FONIENTE Nº 1133
TALCA

Talca, dos de Octubre de dos mil diecinueve.-

CERTIFICO:

Que la copia de la sentencia definitiva que rola desde fojas 69 a 72 de autos de la causa Rol Nº 4092-2018/CBG, SE ENCUENTRA FIRME Y EJECUTORIADA, es copia fiel de su original.


PABLO PEREZ ROJAS
SECRETARIO LETRADO TITULAR

