

Providencia, a treinta y uno de julio de dos mil dieciocho.

VISTOS,

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 7, por **PATRICIA DEL CARMEN ÁLVAREZ CASTILLO**, pensionada, domiciliada en Juana de Arco N° 2075, departamento N° 503, de la ciudad de Santiago, contra **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada por don Juan Luis Mingo Salazar, domiciliados en Avenida Manuel Rodríguez N° 730, comuna de Santiago, por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que el día 14 de diciembre de 2016, compró un aire acondicionado marca Toyotomi a través la página web de Falabella, previa consulta y confirmación respecto al derecho a devolución, en el caso que el cliente no resultara conforme con la compra.

Manifiesta que la adquisición fue realizada por motivos de salud, como atenuante a las enfermedades que padece, pero que desde el primer día de funcionamiento, el producto no cumplió con las especificaciones técnicas que se detallaban en la página web, específicamente la indicación referente a "bajo nivel sonoro" del aparato.

Señala que exteriorizó su disconformidad al no indicarse dentro de las características del producto, que éste sólo bajaba la temperatura entre 3 y 4 grados en un área del tamaño para el cual estaba diseñado entre 20 a 25 metros.

El día 18 de diciembre de 2016 realizó un reclamo formal al Call Center de Falabella, exigiendo que se respetara la garantía de satisfacción que previamente le había sido confirmada, así como su derecho a retracto, los cuales no fueron respetados por la denunciada. En vista de lo expuesto, interpuso un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, el que tampoco fue acogido.

Agrega que finalmente el día 14 de febrero llevó el producto a la tienda de Falabella ubicada en el Mall Plaza Vespucio, en donde le señalaron que el aparato no tenía ningún desperfecto y que, por lo tanto no contaba con derecho a devolución ni cambio de producto, pero que de todas formas sería enviado al servicio técnico. En dicha instancia le informaron que el nivel sonoro del aire acondicionado rondaba entre 50 a 60 decibeles y constataron que la temperatura no descendía más de 3 o 4 grados en 20 metros, antecedentes que fueron omitidos

126

127
en la página web de la empresa proveedora, por lo que interpuso un segundo reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor.

Finalmente señala que desde esa fecha el producto se encuentra en el servicio técnico ya que al retirarlo se percató que éste tenía rayas y carecía de algunos accesorios con los que había sido entregado para su revisión.

Enuncia que Falabella Retail S.A. ha infringido los artículos 3 letra b), 3 bis letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496, solicitando se condene a la denunciada al máximo de las sanciones establecidas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 7, por **PATRICIA DEL CARMEN ÁLVAREZ CASTILLO** contra **FALABELLA RETAIL S.A.**, antes individualizados, basada en los hechos expuestos en la querella. Respecto a los montos demandados solicita la suma de \$2.376.980 (dos millones trescientos setenta y seis mil novecientos ochenta pesos), monto que desglosa de la siguiente manera: \$299.990 (doscientos noventa y nueve mil novecientos noventa pesos) por el valor del producto, \$6.990 (seis mil novecientos noventa pesos) por costo de despacho, \$70.000 (setenta mil pesos) por costos del procedimiento, y la suma de \$2.000.000 (dos millones de pesos) por concepto de daño moral, más intereses y reajustes, con costas.

Que, a fojas 23 se hace parte el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE,

EN LO INFRACCIONAL

1.- Que la audiencia de contestación y prueba se celebró a fojas 110 y 111, con la asistencia de don Viktor Guldbech Álvarez en representación de la parte de Patricia Álvarez, el habilitado en derecho Eduardo Madariaga en representación de la parte de Falabella Retail S.A., y en rebeldía de la parte del Servicio Nacional del Consumidor, atendido el mérito de la resolución de fojas 112. La parte querellante y demandante ratificó sus acciones.

2.- La parte de Falabella Retail S.A. contestó por escrito a fojas 87 y siguientes, solicitando el rechazo de la querella y demanda, con costas, señalando básicamente lo siguiente:

- En primer lugar expone que sin perjuicio que la carga probatoria recae en el actor, en el caso concreto no existe infracción a los artículos fundantes de la denuncia

128

infraccional. En cuanto al artículo 3 letra b) manifiesta que la información proporcionada en el sitio web de la denunciada corresponde a una descripción completa del producto cuestionado, señalando expresamente sus especificaciones o características, existiendo asimismo un deber correlativo del consumidor a informarse responsablemente de los productos o servicios a adquirir según sus necesidades.

- Por su parte respecto al derecho de retracto dispuesto en el artículo 3 bis, aduce que siendo facultativa su aplicación para el proveedor en ciertos tipos de contratos, en este caso la denunciada otorga un beneficio adicional a sus clientes en las compras realizadas a través del sitio web, permitiendo el cambio o devolución del producto en un plazo de 30 días desde la fecha de recepción y sin expresión de causa, bajo ciertas condiciones expresamente estipuladas.

- Asimismo en cuanto a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, señala que los términos y condiciones de la compra del producto resultan claros y acorde a la legislación vigente, siendo conocidos y consentidos por la denunciante, no existiendo por ende negligencia por parte de la denunciada en la venta del bien, como asimismo un nexo causal entre los hechos y el daño alegado por la cliente.

- Hace presente que la garantía legal sólo opera en el caso que el producto adquirido presente fallas al ser vendido, no siendo imputables al mal uso o actuar negligente del cliente, lo cual no ha podido ser demostrado por la consumidora.

- Por último manifiesta que la inexistencia de responsabilidad infraccional por parte del proveedor, elimina la posibilidad de una indemnización de perjuicios, pero que en caso de ser ésta acogida el daño moral demandado resulta improcedente toda vez que no ha sido acreditado por la actora.

3.- Que la parte denunciante acompañó entre otros, los siguientes documentos:

- A fojas 1 rola boleta electrónica N° 407028441 emitida por Falabella Retail S.A., de fecha 14 de diciembre de 2016, correspondiente a la compra de aire acondicionado por un monto total de \$306.980, desglosado en el precio del producto por la suma de \$299.990 y valor de despacho de \$6.990.

-A fojas 3 rola impresión denominada "Características del producto" correspondiente a aire acondicionado portátil Toyotomi modelo TAD-30K, en donde se describen las especificaciones técnicas, entre ellas la denominada como "bajo nivel sonoro".

729

- A fojas 5 y 6 rolan respuestas emitidas por Falabella por reclamos formulados por la denunciante ante el Servicio Nacional del Consumidor, de fechas 26 de diciembre de 2016 y 28 de abril de 2017, respetivamente. En ambos documentos, se informa que para acceder al cambio o devolución del monto pagado o devolución de la compra, el cliente debe ingresar el producto al servicio técnico con el fin de determinar si posee fallas de fabricación.

- A fojas 99 acompaña imagen publicitaria del producto alusiva al nivel sonoro, en que es posible apreciar una madre con su bebé durmiendo.

4.- Que a su vez la parte de Falabella Retail S.A. acompañó entre otros los siguientes documentos:

- Formulario Único de Atención de Público N° RV2017W1453339 ante el Servicio Nacional del Consumidor de fecha 25 de abril de 2017, por medio del cual la consumidora explica su problema, solicitando la devolución del dinero o cambio de producto, rolante a fojas 30.

- A fojas 31 respuesta por parte de Falabella Retail S.A. de fecha 28 de abril de 2017, señalando que para acoger el reclamo debe existir informe técnico que indique que el desperfecto corresponde a una falla de fabricación.

- A fojas 36 rola copia de informe técnico N° 186640 emitido por Toyotomi, de fecha 16 de febrero de 2017, correspondiente al artículo aire acondicionado modelo TAD-30K gris, número de serie 10-04/65. Dicho informe describe los motivos del ingreso indicados por el cliente para posteriormente enumerar los procesos de revisión efectuados en el producto, concluyendo que se encuentra operativo y funcionando.

- A fojas 37 rola copia de informe técnico N° 187458 emitido por Toyotomi, de fecha 17 de marzo de 2017, correspondiente al artículo aire acondicionado modelo TAD-30K gris, número de serie 10-04/65. Dicho documento señala que se realizó revisión completa al equipo, que baja 4º y 3º de temperatura, agregando que emite ruido normal.

- A fojas 38 a 47 rola términos de las garantías ofrecidas por Falabella Retail S.A. para realizar cambios o devoluciones de productos.

- A fojas 50 acompaña copia denominada "Términos y Condiciones del Portal de Internet www.falabella.cl o www.falabella.com", reducido a escritura pública con

fecha 3 de febrero de 2016, y aprobado conforme a derecho por el 12º Juzgado Civil de Santiago en causa Rol C-6924-2015.

5.- Que a fojas 117 y 118 se celebró la audiencia de percepción documental, con la asistencia de don Viktor Guldbech en representación de la parte denunciante de Patricia Álvarez, la abogada habilitada Vesna Torrens en representación de Falabella Retail S.A., y el postulante de la Corporación de Asistencia Judicial Fernando Ipinza Belmar, en representación del Servicio Nacional del Consumidor. En dicha audiencia se exhibió un CD que contiene 2 archivos de audio aportados por la actora.

- El primer archivo contiene la grabación sostenida entre la denunciante y una ejecutiva del Call Center de Falabella el día 14 de diciembre de 2016, en la cual doña Patricia comenta la intención de comprar un aire acondicionado queriendo saber si cuenta con garantía de satisfacción, ante lo cual la ejecutiva le indica que casi todos los productos tienen dicha garantía, que en caso que al cliente no le guste o acomode el producto, puede hacer el cambio o devolución en un plazo de 30 días.

- El segundo audio consiste en el diálogo sostenido con el Servicio Técnico Toyotomi el día 22 de marzo de 2017, en el cual se consulta sobre los decibeles del producto si se encuentran especificados en el manual. Que a fojas 119 a 122 dicha acta es objetada y observada por la parte de Falabella Retail S.A. por falta de autenticidad, integridad y legalidad. En cuanto al primer audio aduce que éste fue editado, no siendo posible tener la certeza si se informó a la cliente las condiciones exigidas para hacer efectiva la satisfacción garantizada, las que se encuentran debidamente informadas. Respecto al segundo audio señala que no permite acreditar la infracción imputada, no siendo posible determinar la identidad de los participantes. El sentenciador no dará lugar a las objeciones.

6.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que con fecha 14 de diciembre de 2016 la parte de Patricia Álvarez adquirió un aire acondicionado a través de la página web de Falabella Retail S.A. por un monto de \$299.990, de acuerdo al mérito de la boleta rolante a fojas 1.

- Que la denunciante señala que el producto no cumplió con las especificaciones técnicas publicitadas en el sitio web respecto al nivel sonoro, así como tampoco se informaba el grado de temperatura que enfriaba, por lo que manifestó su

(31)

disconformidad ante la empresa vendedora a los pocos días de la compra, solicitando hacer efectiva la garantía de satisfacción o la garantía legal.

- Que la parte de Falabella enuncia en primer lugar haber otorgado una correcta entrega de información de las características del producto a través de su sitio web, y en segundo lugar manifiesta que como empresa otorga la opción de devolución de los productos bajo ciertos requisitos.

- Que el documento rolante a fojas 2 describe las características técnicas del aire acondicionado, dentro de las cuales hace mención a bajo nivel sonoro, pero efectivamente omite indicar el grado de temperatura que alcanza dicho aparato, característica esencial atendido el fin del producto en cuestión.

- Por su parte, de acuerdo a los términos y condiciones de compra dispuestos por el proveedor, en Falabella no opera el derecho de retracto, sin embargo la demandada ofrece el beneficio denominado "satisfacción garantizada" consistente en el cambio o devolución del producto comprado hasta 30 días después de la fecha de recepción, siempre y cuando éste no haya sido utilizado, abierto y conserve su sellado y embalaje original.

- Que frente a los reclamos formulados por la consumidora, con fecha 26 de diciembre de 2016 y 28 de abril de 2017, respectivamente, la demandada responde condicionando los requerimientos a la revisión del producto por parte del servicio técnico de la marca. En ambos diagnósticos se revisa el equipo concluyendo que el aparato se encuentra operativo y funcionando, señalando en el último informe que "baja 4° y 3° temperatura en espacio con T23°=>T19°, T23°=>T20°", no precisando en términos claros para la consumidora si sólo alcanza dicha temperatura o un rango inferior dependiendo de las circunstancias en que se opere, por lo que resulta incompleta la información proporcionada, tanto al momento de realizar la compra como por el servicio técnico.

- Que el artículo 3° en su letra b) de la Ley N° 19.496 indica que es un derecho básico del consumidor el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.

- A su vez el artículo 20 letra c) señala que el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación,

elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.

- Asimismo de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 28 letra b), comete infracción el proveedor que, a sabiendas, o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante. En este sentido la Ley de Protección al Consumidor sanciona la publicidad que induce a error o engaño sobre las características del bien o servicio que promueve. La publicidad es "engañosa" cuando utiliza mensajes, presentaciones, afirmaciones u omisiones que pueden conducir a confusión o engaño, pudiendo afectar el comportamiento y los intereses de los consumidores, como ocurrió en el caso descrito.

7.- Que en consecuencia, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, la prueba rendida, junto a los demás de autos, el sentenciador concluye que FALABELLA RETAIL S.A., antes individualizada, no proporcionó una información veraz y oportuna sobre el bien ofrecido, lo que influyó en forma determinante en la voluntad de la consumidora al momento de perfeccionar la compra, incurriendo de esta forma en infracción a los artículos 3º letra b), 20 letra c) y 28 letra b) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con ocasión de los hechos denunciados a fojas 7 y siguientes.

EN LO CIVIL

8.- Que la conducta infraccional imputada en el considerando anterior a Falabella Retail S.A., da origen a la indemnización de perjuicios, a la que se encuentra obligada de conformidad a lo dispuesto en los artículos 2.314 y siguientes del Código Civil y 50 inciso 1º y 2º de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

9.- Que no obstante lo señalado en el considerando precedente, y para los efectos de determinar la indemnización de perjuicios demandada, hay que distinguir los conceptos aludidos en el escrito de fojas 7 y siguientes de autos, a saber:

9.1.- La demandante solicitó por daño emergente la suma de \$376.980 (trescientos setenta y seis mil novecientos ochenta pesos), correspondiente al valor del

producto, despacho y costos de procedimiento. En este caso, la actora sólo probó en su naturaleza y monto, el valor del aparato adquirido y su correspondiente despacho, según documento acompañado a fojas 1, por lo cual el sentenciador accederá a la indemnización solicitada por los referidos conceptos.

9.2.- Demandó asimismo a título de daño moral, la suma de \$ 2.000.000 (dos millones de pesos), atendido el hecho que la compra la realizó con el fin de mantener controlada la enfermedad que padece, además del trato prepotente sufrido por parte del personal de la demandada, así como las largas distancias que tuvo que realizar para concurrir a la tienda a fin de obtener una solución.

El daño moral consiste en el dolor, la angustia, la aflicción física o espiritual, los padecimientos infligidos a la víctima por el evento dañoso. En este caso, si bien la demandante no acreditó la existencia de la enfermedad que señala padecer, si existió, a juicio del Tribunal, un daño moral que tiene un nexo causal con la mala prestación de servicios impetrada.

Así la conducta infraccional imputada a la demandada en el considerando séptimo, provocó a la parte demandante molestias que constituyen lo propio del daño moral cuya indemnización se solicita, razón por la cual, el sentenciador hará lugar a ella, y fijará de modo prudencial el monto de la indemnización referida.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgado de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA,

A.- Que se condena a **FALABELLA RETAIL S.A.**, antes individualizada, a pagar una multa de 10 U.T.M. (diez unidades tributarias mensuales), por vulnerar los preceptos legales establecidos en los artículos 3 letra b), 20 letra c) y 28 letra b) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no proporcionar una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, induciendo a error o engaño respecto su idoneidad para los fines que se pretende satisfacer, con ocasión de los hechos denunciados a fojas 7 y siguientes.

B.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 7 por **PATRICIA DEL CARMEN ÁLVAREZ CASTILLO** contra **FALABELLA RETAIL S.A.**, ya individualizadas, sólo en cuanto se condena a ésta última a pagarle a la actora, la suma de \$ 306.980 (trescientos seis mil

134
novecientos ochenta pesos) por concepto de daño emergente, y \$ 100.000 (cien mil pesos) por daño moral, con costas, previa restitución del producto comprado.

C.- Que las sumas precedentemente señaladas deberán ser pagadas reajustadas de conformidad con la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de la boleta de fojas 1 y la del pago efectivo, sin intereses.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

ROL Nº 25.308-2-2017

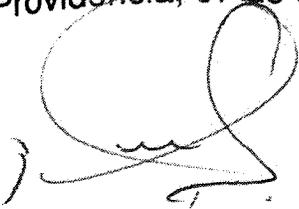
Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

136

Siendo las 12:38 horas notifique personalmente en la Secretaría del Tribunal la sentencia de autos a PATRICIA DEL CARMEN ÁLVAREZ CASTILLO cédula de Identidad N°8.376.526-7, haciéndole entrega de copia íntegra de ella, debidamente autorizada, y quién para constancia firma.

Providencia, 07 de Septiembre de 2018.



Retire copia de sentencia.

130

CERTIFICADO EJECUTORIA

CERTIFICO: Que han transcurrido los plazos que la ley confiere a las partes para interponer los recursos en contra de la sentencia de autos, sin que se encuentre ejecutoriada. En consecuencia dicha resolución se

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA

FOLIO N° 1123751

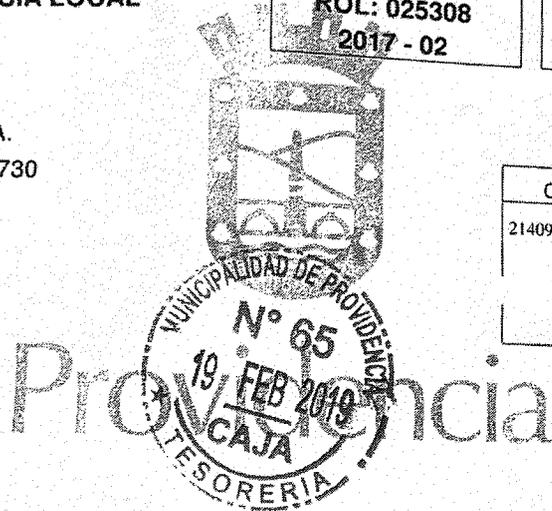
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Formulario 2

ROL: 025308
2017 - 02

Fecha Emisión : 19-02-2019
Usuario :

NOMBRE : FALABELLA RETAIL S.A.
DOMICILIO : MANUEL RODRIGUEZ 730
COMUNA : SANTIAGO
CONCEPTO : PAGO DE MULTA
INFRACCION : INFRAC.A LA LEY 19496
NUMERO DE PARTE :
FECHA INFRACCION : 14-12-2016
PLACA :

ORDEN DE INGRESOS MUNICIPALES		
CUENTA	NOMBRE	MONTO
2140904004	INFRACCIONES A LA LEY D	483.050
TOTAL A PAGAR		483.050



FIRMA Y TIMBRE CAJERO
JUZGADO

Fecha de pago : 19-02-2019
Cajero : TEFRM