


COPIA SIMPLIFICADA

CUBIERTA		115-08-02-001-001-002 (1) MILITARES 2DO JPL
VALOR	DENOMINACION	
483,530		
SUB-TOTAL 483,530	I.P.C	
INTERESES		
TOTAL 483,530		



FORMAS DE PAGO		VALE VISTA	
GLOSA ANUAL IA COMBRA - CANCELA ROL MS2018-775-A			
NOMBRE O RAZON SOCIAL: FALABRILLA RETAIL S.A.		R.U.T: 077261280-K	
TIPO DE TRIBUTO:		CODIGO ACTIVIDAD:	
Nº PATENTE O ROL DE IA PROP.: 2018-775-A		ACTIVIDAD:	
UNIDAD GIRATORIA:		PERIODO:	
2do JUZGADO POLICIA LOCAL		FECHA DE VECTO. PAGO: /	
		GIRADOR	
		LUM	
		NO LUM	
		JCV	
DOMICILIO: ROSAS 1664		Nº ORDEN: 792	

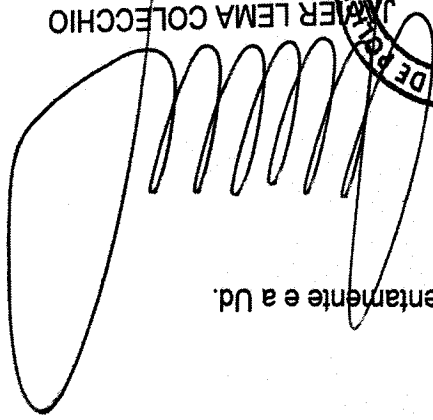

 Ilustre Municipalidad San Miguel  
 FECHA 26/02/2018  
 CAJA Nº 23 FOLIO 3240

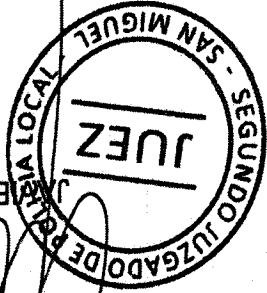
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE SAN MIGUEL

OFICIO N° 938/18,  
ANT. : Causa R61 775-1-2018  
MAT. : Remite copia de sentencia.  
28 ABR. 2019

En cumplimiento al artículo 58 bis de la ley  
N°19.496, remito copia de sentencia de la causa del antecedente, la que se  
encuentra ejecutoriada.

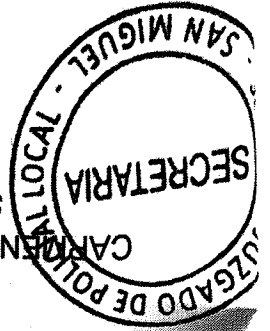
Saluda atentamente a Ud.

  
JUEZA LEMA COLECHIO  
JUEZ



CARRERAN GONZALEZ PAVEZ  
SECRETARIA



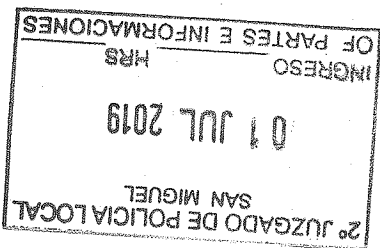


AL SR.  
DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
TEATINOS N° 50  
SANTIAGO

104

**SOLICITA DESARCHIVO.**

**Servicio Nacional  
del Consumidor**  
Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



**S. J. DE POLICIA LOCAL DE SAN MIGUEL (2º)**

**ERICK VASQUEZ CERDA**, abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor, en autos **ROI Nº 005-1-2018**, sobre infracción a la Ley Nº 19.496, a S.S., respetuosamente digo:

Que, en este acto, vengo en solicitar a S.S. se sirva ordenar el desarchivo de la presente causa.

**POR TANTO,**

**RUEGO A US.:** Se sirva ordenar el desarchivo de la presente causa.

Causa Rol N° 775-1-2018

San Miguel, veinte de noviembre de dos mil dieciocho.

**VISTOS:**

La denuncia infraccional de fs. 17 y siguientes; escrito se hace parte y demanda civil de fojas 40 y siguientes; escrito de contestación de denuncia y de demanda civil de fojas 55 y siguientes; el comparendo de conciliación, contestación y prueba que corre a fs. 64 y siguientes; y demás antecedentes y actuaciones del proceso.

**CON LO RELACIONANDO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, comuna Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra de Falabella Retail S.A., RUT N° 77.261.280-K, representado legalmente por JUAN MINGO SALAZAR, ambos domiciliados en Guillermo Mann N° 801, comuna Nuñoa, Región Metropolitana.

**SEGUNDO:** En su denuncia señaló, en síntesis, que el Servicio Nacional del Consumidor tomó conocimiento de los hechos, a través del reclamo N° R2017W1712179, ingresado por el señor Rodrigo Espinoza Fuentes en contra de Falabella Retail S.A., el día 08 de septiembre de 2017. En este sentido, señala que el consumidor mencionó que el día 4 de septiembre de 2017, compró en el portal web de la empresa proveedora un Notebook, marca ASUS, modelo G551VW, "aprovechando una oportunidad única CMR", por lo que según señala, se perfeccionó en ese instante la compraventa. Agrega que el día 7 de septiembre, el consumidor fue contactado telefónicamente por personal de Falabella, informándole que "por desperfectos detectados en un control de





En este acto, la denunciante y demandante de SERNAC, ratificó sus acciones en todas sus partes, solicitando sean acogidas con expresa condena en costas.

En dicha audiencia, se llamó a las partes a una conciliación, la cual no se produjo.

**CUARTO:** Que el comparendo de conciliación, contestación y prueba, cuya acta rola a fs. 64, se realizó con la asistencia de la parte denunciante de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representada para estos efectos en la habilitada de derecho FRANCISCA GONZALEZ CARMONA; por la parte denunciada y demandada de FALABELLA RETAIL S.A., representada por el abogado JOSÉ LUIS GODOY ULLOA; en rebeldía del demandante RODRIGO ESPINOZA FUENTES.

**TERCERO:** Que a fojas 40 y siguientes, don RODRIGO JAVIER ESPINOZA FUENTES, estudiante, cédula nacional de identidad N° 18.123.315-K, domiciliado en Ramón Subercaseaux 1397, departamento 702, ciudad Santiago, presentó escrito haciéndose parte en estos autos y solicitando se tengan por reproducidos todos los hechos expuestos por el SERNAC. Por la misma presentación, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de FALABELLA RETAIL S.A. Por dicha acción, el actor pretende que la demandada sea condenada a pagarle a título de indemnización de perjuicios, la suma \$ 599.990, más reajustes, intereses y costas.

calidad del producto, éste no sería despachado", sin entregarle mayor información. Manifiesta, que la empresa le ofreció la emisión de una nota de crédito, junto a un eventual descuento ascendente a un 20% en la compra de otro computador, lo que lesionaría los derechos adquiridos del consumidor sobre el producto comprado. Agrega la denuncia, que la empresa proveedora incumplió la obligación contractual que tenía respecto del señor Espinoza, al negarse a entregar el producto ofertado, sin aceptar las alternativas correspondientes a productos de similares características al adquirido, sin indemnizarlo por ello.

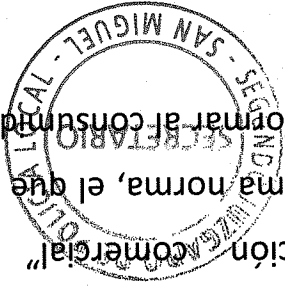
La parte de SERNAC, reiteró la prueba documental agregada a fojas 1 a 12 y acompaña los documentos incorporados de fojas 33 a 39, no objetadas de contrario.

A su turno, Falabella Retail S.A., acompañó la documental agregada de fojas 60 a 63, no objetadas de contrario.

**QUINTO:** Que a fojas 85, la parte de FALABELLA RETAIL S.A., solicitó se fijara nueva fecha para la celebración de audiencia especial de conciliación, la que se celebró a fojas 88, contando con la presencia del denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representada por el habilitado de derecho IGNACIO MARTÍNEZ FUENTES; y en rebeldía de la parte de FALABELLA RETAIL S.A., y de RODRIGO ESPINOZA FUENTES, no produciéndose en consecuencia, finalmente la conciliación pretendida.

**SEXTO:** Que por no existir diligencias pendientes, a fojas 89 se han traído los autos para dictar sentencia;

**SÉPTIMO:** Que, en el contexto de los antecedentes allegados a los autos y teniendo en cuenta los hechos que en los mismos se han constatado, resulta necesario determinar si el proceder de la denunciada y demandada se enmarca dentro de las infracciones que se le imputan, esto es, si al tenor de lo previsto en los artículos 3º letras b y e, 12, 23, 28 letra c y 35 de la Ley Nº 19.496, en su calidad de proveedor FALABELLA RETAIL S.A., incumplió con su obligación de respetar los términos, condiciones y demás modalidades conforme a las cuales, con vino con el denunciante – consumidores – la entrega del bien o la prestación del servicio o si actuó con negligencia para este efecto. Lo que se desprende del artículo 28, el cual señala que comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño, respecto de: c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas según las normas de información “comercial” y complementándolo además con el artículo 35 de la misma norma, el que se refiere a que en “toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor





La sola visita del sitio de internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor. Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Esta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.

La posibilidad de almacenarlos o imprimirlos”, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se **DÉCIMO:** Que por su parte, el artículo 12 A de la Ley 19.496, dispone que “En para la otra.

tarifa, siendo además, una relación jurídica comercial para una parte, y civil servicios y el proveedor de tales bienes y servicios lo hace por un precio o consumo, en que el consumidor es el destinatario final de los bienes o acuerdos porque se dan sus supuestos, a saber, se trata de una relación de Consumidores son plenamente aplicables a esta modalidad de celebrar normas de la Ley Nº 19.496, Sobre Protección de los Derechos de las partes será la de proveedores y consumidores “on line”, razón por la cual las **NOVENO:** Que, de otra parte, en un sitio punto com., la relación entre las requisitos necesarios para su validez;

el ordenamiento jurídico, cuando concurran el consentimiento y lo demás celebrados por medios electrónicos producen todos los efectos previstos por **OCTAVO:** Que en ese orden de ideas, debe advertirse que los contratos sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración.

La denunciada no puede desconocer que de ella se espera que actúe con la máxima diligencia en sus transacciones comerciales, con los consumidores, más aún, si es ella misma la que invita a celebrarlas utilizando una gran despliegue publicitario para dichos efectos y por ende, no puede pretender que se acepte como excusa válida, como ya se dijo, que el precio de venta del seguro era distinto cada día de la promoción, hecho, por lo demás que ella misma no justificó en autos.

Estas razones, cree este Sentenciador que no sirven de excusa.

En el marco de una legislación que promueve la protección al consumidor, dicha norma tiene ciertamente plena aplicación en los hechos investigados en autos, pues por ella se tiende a proteger a quienes creen en el correcto proceder del proveedor, son convencidos por las ofertas de éste para adquirir el producto ofrecido.

A este Sentenciador le parece que en los hechos que nos ocupan, la denunciante, de buena fe, compró un Notebook, marca Asus, modelo G551VW, ofrecido por la denunciada porque creyó en las condiciones en que ésta la ofrecía, lo que no ocurrió en definitiva por razones que no sirven de excusa.

Procede aquí también invocar lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley N° 19.496, que estableciendo los derechos y deberes básicos de los consumidores, dispone en su letra b) que éstos tienen derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones de contratación.

**DUODÉCIMO:** Que conforme a lo razonado precedentemente, necesariamente se deberá acoger la denuncia infraccional y dar lugar a la multa que establece el artículo 24 de la ley 19.496 de Protección al Consumidor, en los términos que se expresarán en la parte resolutive de esta sentencia.

**DÉCIMO TERCERO:** Que en lo que respecta a la acción civil, interceda a fs. 40 y siguientes, por RODRIGO JAVIER ESPINOZA FUENTES, el Tribunal la deberá desestimar pues no se allegó antecedente alguno que permita tener por





acreditado los perjuicios por el reclamado. Que si bien el demandante, acompañó prueba documental en su escrito en que se hizo parte en estos autos, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, consta en ellos, que no ratificó la misma, en la oportunidad procesal correspondiente, siendo ésta la instancia para acreditar sus alegaciones. No probó, en consecuencia, en forma fehaciente, ser titular de la acción para demandar civilmente en estos autos

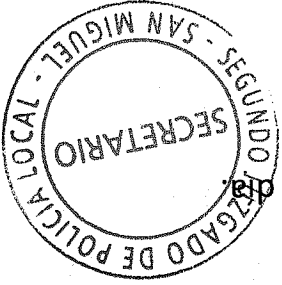
**DÉCIMO CUARTO:** Que en consecuencia con lo concluido precedentemente, el Tribunal deberá desestimar la demanda civil deducida en contra de la denunciada FALABELLA RETAIL S.A.,

**DÉCIMO QUINTO:** Que en relación a la excepción de prescripción opuesta a fojas 55 y siguientes, por la denunciada y demandada, se debe tener presente, que el artículo 26 de la ley 19.496, dispone en lo pertinente: "Las acciones que persigan la responsabilidad convencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva. El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo".

Al respecto, los hechos que dieron lugar a estos autos se produjeron el día 4 de septiembre de 2017, el que se interrumpió con fecha 8 de septiembre del mismo año, fecha en que se interpuso el reclamo respectivo ante el SERNAC. La denuncia infraccional, se interpuso con fecha 26 de septiembre de 2018, por lo que a la fecha de presentación de la denuncia, está se encontraba aún dentro del plazo otorgado por la ley y por tanto, la acción infraccional no está prescrita, rechazándose la excepción de prescripción, opuesta por FALABELLA RETAIL S.A., a fojas 55 y siguientes.

**DÉCIMO SEXTO:** Que en cuanto a la falta de legitimación activa de quien denuncia, reclamada por la denunciada y demandada, debemos señalar que por lo preceptuado en el artículo 58, letra g), en cuanto a que el SERNAC, se





encuentra facultado para velar por el cumplimiento de las normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales. Por lo que por mandato legal, el SERNAC, debe ejercer las acciones correspondientes y denunciar cualquier hecho que revista características de infracción a la ley 19.496; por lo tanto este sentenciador, rechazará la excepción de falta de legitimidad activa de quien denuncia, opuesta por la demandada FALABELLA RETAIL S.A.,

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Este Tribunal, omitirá pronunciarse sobre la excepción de falta de legitimidad activa del actor opuesta por la demandada, en atención a lo expuesto en los considerandos décimo tercero y décimo cuarto.

Y TENIENDO PRESENTE,

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 12, 13 y 23 de la Ley N° 19.496 y 14 y 17 de la Ley 18.287,

RESUELVO:

1.- Que se rechazan las excepciones opuestas por la denunciada, de acuerdo a lo expuesto en los considerandos décimo quinto y décimo sexto.

2.- Acógrese la denuncia de fs. 17 y siguientes, en cuanto se condena a FALABELLA RETAIL S.A., representada por JUAN LUIS MINGO SALAZAR, al pago de una multa de 10 U.T.M. (diez unidades tributarias mensuales), por haber cometido las contravenciones aludidas en las fundamentaciones séptimas a duodécimas de este fallo.

3.- Desestímase la demanda de indemnización de perjuicios promovida a fs. 40 y siguientes por RODRIGO JAVIER ESPINOZA FUENTES.

4.- Cada parte pagará sus costas.

5.- La multa deberá ser pagada dentro de quinto día.

Notifíquese por carta.

Dese aviso a la partes de haberse dictado sentencia.  
Comuníquese y remítase copia de esta sentencia al Servicio  
Nacional del Consumidor, una vez que se encuentre ejecutoriada.  
Regístrese y archívese en su oportunidad.

**Rol Nº 775-1-2018.**

**DICTADA POR DON JAVIER LEMA COLECCIO, JUEZ TITULAR.  
AUTORIZADA POR DOÑA CARMEN GLORIA GONZALEZ PAVEZ, SECRETARIA  
TITULAR.**

