

Segundo Juzgado de Policía Local

San Miguel

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 Ñuñoa, 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

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL  
QUE TUVE A LA VISTA



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.

**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.

**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.

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

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

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL  
QUE TUVE A LA VISTA



92

Por su parte la denunciada y demandada FALABELLA RETAIL S.A., mediante escrito agregado a fojas 55 y siguientes, contestó denuncia infraccional y demanda civil, solicitando su rechazo en todas sus partes, con costas. Señala al respecto la presentación, que niega toda responsabilidad de la demandada, en los hechos materia de la denuncia. Interpone además:

1.- Excepción de prescripción, al haber transcurrido el plazo señalado por la ley, por lo que la acción para perseguir la responsabilidad contravencional se encontraría prescrita. Misma situación, por lo tanto, se encontraría la responsabilidad civil demandada.

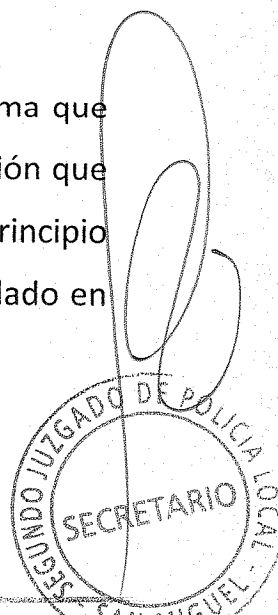
2.- En segundo término, opone falta de legitimación activa de quien denuncia la infracción, en este caso SERNAC. Agrega al respecto, que esta entidad solo se encontraría facultada para hacerse parte y no para llevar el impulso procesal.

3.- A través de la misma presentación, alega la falta de legitimación activa del actor. Señala que el consumidor del producto, objeto de este pleito, no es el actor, sino que la madre del mismo, incluso señala, que el medio de pago no corresponde al actor.

4.- El derecho a información, inexistencia de infracción al artículo 28, letra C. Al respecto señala que es alejado de la realidad que el denunciado haya cometido la infracción que se le imputa al respecto, al contrario, señala que "el haber determinado su no comercialización, al detectar que un producto no es idóneo, sería un favor a los consumidores y no en perjuicio de estos", (sic).

5.- En relación a las Indemnizaciones impetradas, éstas a su juicio, deberán evaluarse prudencialmente por US., en relación al daño causado.

6.- Por último, en cuanto a la pluralidad de multas solicitadas, se estima que pretender que el denunciante debería sea condenado por cada infracción que se señala, siendo que derivan de un mismo hecho, haría caer en el principio "non bis in ídem". A estas excepciones, de este escrito, se otorgó traslado en audiencia, el cual se evacuó a fojas 67 y siguientes.



FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL  
QUE TUVE A LA VISTA

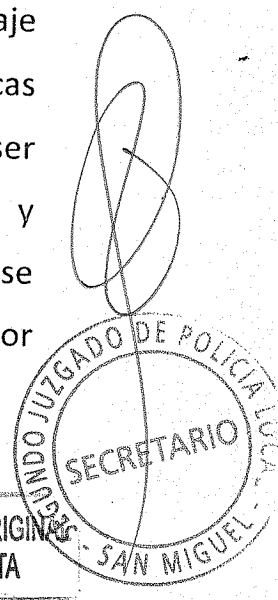
La parte de SERNAC, reiteró la prueba documental agregada a fojas 1 a 12 y acompaña los documentos incorporados de fojas 33 a 39, no objetadas de contrario.

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 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, convino 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



FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL  
QUE TUVE A LA VISTA

sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración.

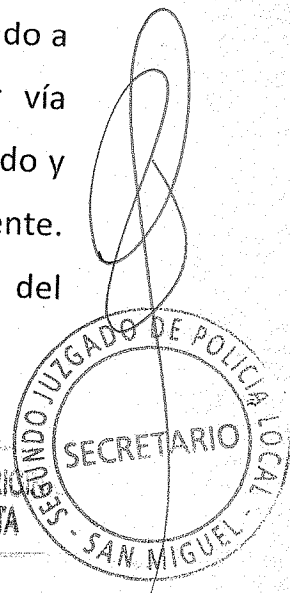
**OCTAVO:** Que en ese orden de ideas, debe advertirse que los contratos celebrados por medios electrónicos producen todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurren el consentimiento y lo demás requisitos necesarios para su validez;

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

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

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. Ésta 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.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIG.  
QUE TUVE A LA VISTA



95

**UNDÉCIMO:** Que entonces, en razón de lo anotado en la fundamentación que antecede y habida consideración de los hechos que motivaron la imputación de haber caído la querellada en las infracciones previstas en los artículos 12 A y 23 de la Ley de la Ley 19.496, debe también concluirse, en que dichas contravenciones se cometieron por parte del demandado, pues injustificadamente y unilateralmente no cumplió con ninguna de las obligaciones que como proveedora le impone la citada norma legal, en cuanto a que la información del producto por ella ofrecido, debía ser clara e inequívoca de manera de no inducir a error o engaño.

Que aun cuando, el denunciado no reconoce el hecho que se le imputa, ha quedado establecido en estos autos, que el día 4 septiembre de 2017, el consumidor adquirió un Notebook, marca Asus, modelo G551VW por la suma de \$ 599.990, sin embargo con fecha 7 de septiembre del mismo año, personal de Falabella lo contacto telefónicamente, para informarle que debido a desperfectos detectados en control de calidad, el producto no le sería despachado, hechos que demuestran que la empresa proveedora incumplió con su obligación contractual de entregar el producto ofertado y vendido, infringiendo con ello, la letra b) del artículo 3 de la ley de infracción a los derechos del consumidor, que establece como derecho y deber básico del consumidor, el acceder a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos y el deber de informar responsablemente de ello. A juicio del suscrito, resulta inaceptable que la entrega de un producto, quede supeditada a la deficiencia de una determinada unidad del mismo. Así pues, la explicación de la proveedora, cree el Tribunal, no es aceptable ni exime a la denunciada de su responsabilidad, pues su obligación es adoptar todas las medidas administrativas para informar suficiente y oportunamente a sus consumidores que, vía on line, contratan en condiciones poco reflexivas e inequívocas.



9/6

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 creyendo en el correcto proceder del proveedor, son convencidos por las ofertas de éste para adquirir el producto ofrecido.

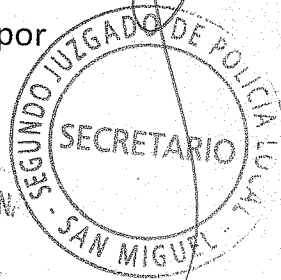
A este Sentenciador le parece que en los hechos que nos ocupan, la denunciante, de buena fe, compró un Notebook, marca Asus, modelo G551VW, ofrecido por la denunciada porque creyó en las condiciones en que ésta la ofrecía, lo que no ocurrió en definitiva por razones que no sirven de excusa.

Procede aquí también invocar lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Nº 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 intentada a fs. 40 y siguientes, por RODRIGO JAVIER ESPINOZA FUENTES, el Tribunal la deberá desestimar pues no se allegó antecedente alguno que permitiera tener por

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL  
QUE TUVE A LA VISTA



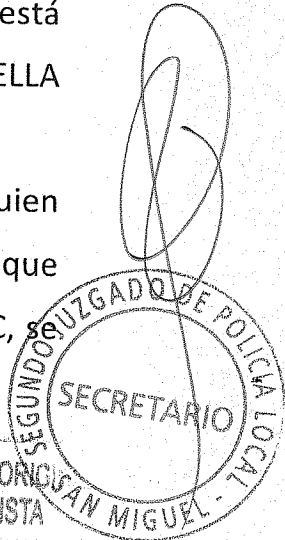
acreditado los perjuicios por él reclamado. Que si bien el demandante, acompañó prueba documental en su escrito en que se hizo parte en estos autos, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, consta en ellos, que no ratificó la misma, en la oportunidad procesal correspondiente, siendo ésta 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 contravencional 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



FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL QUE TUVE A LA VISTA



98

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 denunciada y 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.

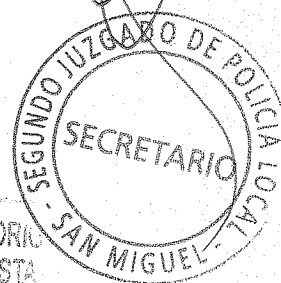
3.- Desestímase la demanda de indemnización de perjuicios promovida a fs. 40 y siguientes por RODRIGO JAVIER ESPINOZA FUENTES.

4.- Cada parte pagará sus costas.

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

Notifíquese por carta.

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL  
QUE TUVE A LA VISTA

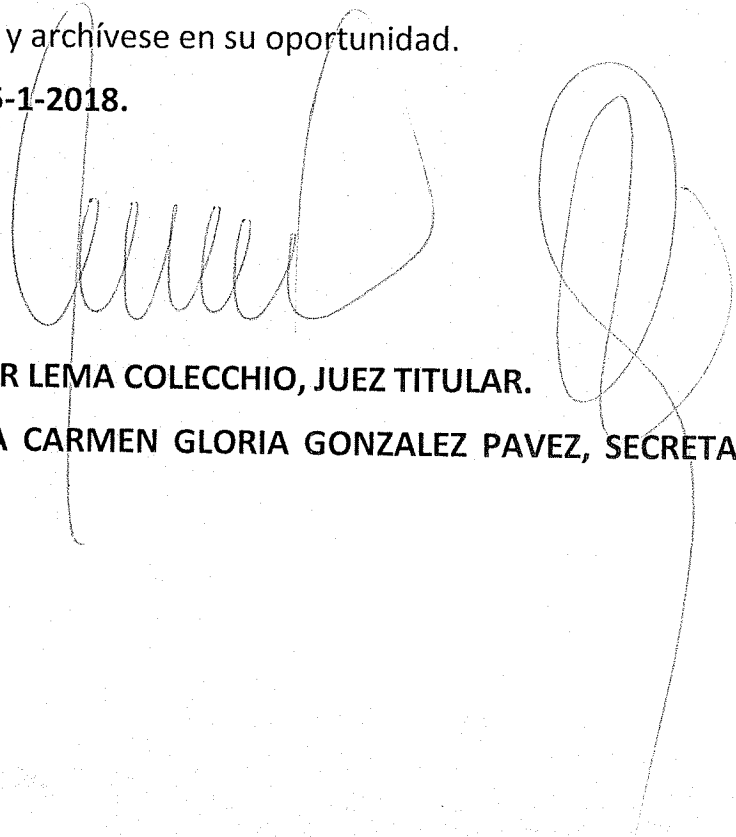


Dese aviso a la partes de haberse dictado sentencia.

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 COLECCHIO, JUEZ TITULAR.**

**AUTORIZADA POR DOÑA CARMEN GLORIA GONZALEZ PAVEZ, SECRETARIA TITULAR.**



SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
SAN MIGUEL - SECRETARIO

FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL  
QUE TUVE A LA VISTA