

Puente Alto a once de Julio del año dos mil diecinueve.

VISTOS:

En mérito de la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 15 y siguientes, declaraciones indagatorias de fs. 31 y 40 prestadas por don FELIPE GABRIEL HORMAZABAL MARTINEZ, C.I. N° 15.338.345-6, analista en computación científico, domiciliado en Avenida Jorge Ross Ossa N° 1553, casa 250, Barrio Holanda Ciudad del Sol, Puente Alto y descargos escritos formulados por don HECTOR SOLANO PIRONI, abogado en representación de FALABELLA RETAIL S.A., con domicilio en calle Miraflores N° 222, piso 9, Santiago, acta de audiencia de conciliación y prueba de fs. 59, audiencia de absolución de posiciones de fs. 65, resolución que dejó los autos para fallo a fs. 65 y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO:

1° Que a fs. 15 don FELIPE GABRIEL HORMAZABAL MARTINEZ, interpuso denuncia en contra de FALABELLA RETAIL S.A., representada por don Juan Luis Mingo Salazar, domiciliados en Avenida Manuel Rodríguez N° 730, Santiago, fundándose en que con fecha 30 de mayo de 2018, Falabella Retail realizó una oferta de comedores con descuento, procediendo a comprar uno en línea, informándole que el producto le sería entregado el 21 de junio de 2018, pero indica que dicha entrega nunca se realizó. Sostiene que luego de dos semanas de esperar, se dirigió al servicio al cliente, lugar en que le indicaron que a la semana siguiente tendría una respuesta, pero ello no sucedió, llamando nuevamente a la tienda sin recibir ninguna respuesta concreta, para luego de mucho insistir informarle que el producto no lo venderían más ni lo traerían a la tienda, por lo que podría elegir uno de similares características con un 20% de descuento o renunciar a la compra y la devolución del dinero. Señala que luego intentó buscar un producto similar pero ni con el descuento le alcanzaba, ya que además debía pagar por el armado del producto. Por ello afirma que al indicarles que no aceptaría la propuesta, le otorgan un descuento mayor, de 25%, el cual se negó a aceptar, por ello inicia las acciones legales correspondientes.

Asimismo a fs. 17 y basado en los mismos hechos de la denuncia, don FELIPE GABRIEL HORMAZABAL MARTINEZ, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de FALABELLA RETAIL S.A., representada por don Juan Luis Mingo Salazar, domiciliados en Avenida Manuel Rodríguez N° 730, Santiago, a fin de que fuera condenada al pago de la suma de \$205.000, por concepto de daño patrimonial y a la suma de \$275.160 por concepto de daño moral. Querrela y demanda debidamente emplazadas, según da cuenta el acta agregada a fs. 50 y 51 de autos;

CERTIFICO: Que esta copia está conforme con su documento original, que he tenido a la vista.
Puente Alto, 30 de agosto de 2019



**SECRETARIA SUBROGANTE
PRIMER JUZGADO POLICIAL LOCAL
PUENTE ALTO**

2° Que a fs. 31, prestó declaración don FELIPE GABRIEL HORMAZABAL MARTINEZ, señalando que su problema comenzó el día 21 de junio de 2018 ya que no se efectuó la entrega de un comedor, comprado vía internet en la tienda Falabella, indica que la fecha de entrega era ese día pero no llegó, por lo que concurrió a la tienda donde fue informado que debía seguir esperando y así pasaron tres semanas con esa misma dinámica. Por ello indica que a la tercera semana compareció personalmente a la tienda de Mall Tobalaba, pero no había servicio al cliente, por lo que se comunicaron al call center informándole nuevamente que debía seguir esperando. Sostiene que luego fue a la tienda de Plaza Vespucio, donde le informaron que se comunicarían con él, ya que el producto no estaba en stock y que debía seguir esperando y así siguió esperando dos semanas más. Afirma que llamaba reiteradamente al call center hasta que le dijeron que el producto no llegaría y que para compensarle le darían un 20 % de descuento en una futura compra y si no aceptaba el descuento debía renunciar a la compra y le devolverían su dinero. Aduce que posteriormente eligió un comedor que tenía un valor adicional de armado, pero en la tienda le indicaron que éste era muy caro y que solo podían darle un 25% de descuento a lo que finalmente se negó, debido a que aun con ese descuento debía pagar más de lo que ya había pagado por el comedor. Finalmente menciona que denunció ante el Sernac respondiendo la denunciada lo mismo, es decir que no harían un mayor descuento que el de 25% ofrecido y que por ello presenta la denuncia:

3° Que a fs. 40 compareció por escrito don HECTOR SOLANO PIRONI, abogado en representación de FALABELLA RETAIL S.A., quien negó toda responsabilidad de su representada, dando por controvertidos los hechos expuestos en la denuncia y demanda. Afirma que su representada no ha vulnerado la ley que protege los derechos de los consumidores. Indica que el denunciante señala que se dio una solución o sea realizar una nota de crédito o bien adquirir otros productos a los cuales se le aplicaría un 20 % de descuento, por lo que su mandante dio solución al imprevisto, indicando que le resulta extraño el reclamo por la vía judicial. Asimismo aduce que el proveedor intentó enmendar que el producto no fuera entregado, sin embargo el consumidor no aceptó ninguna alternativa, por lo que no habría infracción a las normas:

4° Que a fs. 59 se llevó a efecto el comparendo de contestación y prueba con la sola asistencia de la parte denunciada y demandada civil de FALABELLA RETAIL S.A., asistida por su apoderado don Juan Cristóbal Caballero Valdés y en rebeldía de la parte denunciante y demandante de don FELIPE GABRIEL HORMAZABAL MARTINEZ.

La parte denunciada y demandada de FALABELLA RETAIL S.A., contestó la denuncia infraccional y la demanda civil por escrito, reiterando los argumentos de su declaración y agregando que la carga de la prueba es del querellante y demandante quien debe demostrar la veracidad de sus afirmaciones, por lo que los daños patrimoniales y extra patrimoniales deben ser acreditados por el denunciante, por lo que el tribunal no puede avaluar prudencialmente los daños

CERTIFICO: Que esta copia está conforme con su documento original, que he tenido a la vista.

Puente Alto, 30 de agosto de 2019



SECRETARIA SUBROGANTE
PRIMER JUZGADO POLICIAL LOCAL
PUENTE ALTO

sino que los mismos deben ser acreditados por la demandante y no simplemente presumirse su existencia. En cuanto al daño moral, indica que el mismo debe ser indemnizado en la medida que se encuentre acreditado, adjuntando sentencias judiciales que apoyan sus dichos, las que transcribe en parte. Por ultimo en cuanto al abuso del derecho y enriquecimiento ilícito considera que el actor con su elevada pretensión indemnizatoria está incurriendo en abuso del derecho, asimismo en subsidio solicita reducir la apreciación de montos demandados, ya que la indemnización debe atender a una compensación de montos efectivamente causados y no a lucrar de ellos, por lo que termina afirmando que las pretensiones son desproporcionales.

La parte denunciada y demandada de FALABELLA RETAIL S.A., no rindió pruebas;

5° Que a fs. 65 se efectuó la audiencia de absolución de posiciones con la asistencia de la parte absolvente de don FELIPE GABRIEL HORMAZABAL MARTINEZ y la parte solicitante de FALABELLA RETAIL S.A.

La parte absolvente respondió el sobre de preguntas dejándose constancia en acta;

6° Que no existiendo diligencias pendientes por resolución de fs. 65 se dejaron los autos para fallo;

7° Que este sentenciador, apreciando los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, estima que el denunciante, correspondiéndole, no rindió prueba suficiente tendiente a acreditar sus dichos, ni compareció al comparendo de contestación y prueba, por lo que no resulta procedente acoger la denuncia.

En efecto, conforme a la declaración de las partes estas son contradictorias en cuanto al cumplimiento de lo contratado y no se rindió prueba suficiente para establecer que efectivamente haya existido alguna infracción a los Derechos del Consumidor, más aún en autos se acreditó que el denunciante aceptó la devolución del dinero cancelado por el producto que no llegó, por lo que no sufrió ningún perjuicio, debiéndose en consecuencia desestimar la denuncia.

8° Que se desestima de la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 17 y siguiente por ser contrario a lo resuelto.

TENIENDO PRESENTE:

CERTIFICO: Que esta copia está conforme con su documento original, que he tenido a la vista.
Puente Alto, 30 de agosto de 2019



SECRETARIA SUBROGANTE
PRIMER JUZGADO POLICIAL LOCAL
PUENTE ALTO

Además, los principios generales de la prueba y lo que disponen los artículos 1.698 y 2.314 y siguientes del Código Civil, 14 y 17 de la Ley 18.287 y 50 y siguientes de la Ley 19.496.



RESUELVO:

1° Que se desestima la denuncia de fs. 15 y siguiente, de acuerdo a lo expuesto en el considerando 7° de esta sentencia.

2° Que se desestima la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 17 por las razones expuestas en el considerando 8° de esta sentencia

3° Que cada parte pagará sus costas

Notifíquese legalmente esta resolución.

Ejecutoriada que sea esta sentencia, remítase copia autorizada de ella al

SERNAC.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

Rol 592.076-11.-

DICTADA POR DON JOSE MIGUEL NALDA MUJICA
JUEZ TITULAR

AUTORIZA XIMENA ANDREA HORMAZABAL GONZALEZ
SECRETARIA TITULAR

CERTIFICO: Que esta copia está conforme con su documento original, que he tenido a la vista.

Puente Alto, 30 de agosto de 2019



**SECRETARIA SUBROGANTE
PRIMER JUZGADO POLICIAL LOCAL
PUENTE ALTO**