VISTOS Y CONSIDERANDO:

1.- Que por la presentación de fojas 1 y siguientes, don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, Abogado, en su calidad de Director Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, Piso 2, Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra de FALABELLA RETAIL S.A., rol único Tributarios N° 77.261.280-K, representada legalmente por don JUAN LUIS MINGO SALAZAR, ambos domiciliados en Av. Manuel Rodriguez N° 730, Santiago, por infracción a la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pues señala que el día 10 de Enero de 2017, doña CATALINA FUENTES GALARCE, compró a través de la página de FALABELLA RETAIL S.A. unos productos que eran publicitados en la página web de la denunciada, que consistía en una oferta 2x1, con retiro en tienda para el día 20 de Enero de 2017, sin embargo lo anterior no se concretó pues la empresa le informo que tuviera un problema con uno de los productos y la solución que ofrecían era efectuar la anulación de uno de ellos y cobrarle el otro a un precio normal.

La consumidora no acepto la oferta haciendo la denuncia, por lo que el día 25 de Enero de 2017, le llega un correo indicándole debía elegir una alternativa adecuada a su necesidades de la misma línea, ante lo cual de inmediato respondió pero el proveedor nunca cumplió.

2.- Que a fojas 39 comparece doña CATALINA DE LOS ANGELES FUENTES GALARCE, ingeniero civil industrial, domiciliada en calle Casa Real Nº 455, Villa Alto de Manquecura, La Florida, quien declara que el día 10 de Enero de 2017, realizo una compra a través de internet en tiendas Falabella, que consistía en 2x1, correspondía a un pantalón y un chaleco, por un precio de \$29.990, con despacho en la tienda Mall Tobalaba, con fecha de retiro para el día 20 de Enero de 2017, día en que recibe una llamada telefónica en que le indican que el pantalón tenía una falla y no había más stock, por lo que ofrecieron quedarse con el chaleco y hacerle un descuento o pagar el total del chaleco y ocupar el descuento en otra compra.

Agrega que al no aceptar estas alternativas, posteriormente le hicieron la anulación de la compra.

3.- Que a fojas 45 comparece don Luis Zuñiga, en representación de FALABELLA RETAIL S.A., quien rinde declaración por escrito respecto del reclamo de la denunciante, indicando que para efectuar compras en la Tienda on line de Falabella, deben aceptar antes los términos y condiciones establecidos para operar en el sitio y dentro de las condiciones se establece que la orden recibida pasara a un proceso de confirmación de identidad, así como de la disponibilidad, vigencia y cupo del medio de pago seleccionado.

Que si el producto no pasa por el filtro de la disponibilidad de stock, es imposible efectuar el acto de consumo, que fue lo ocurrido en el caso de autos.

3.- Que a fojas 66 se lleva a efecto el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de las partes.

La parte FALABELLA RETAIL, contesta por escrito la denuncia, solicitando que se desestime porque no se ha infringido en ninguna forma la ley del consumidor, que el producto adquirido no se encontraba disponible al momento de la entrega, que la cliente no acepto las opciones ofrecidas y que por esa razón se anuló la compra y se efectuó devolución del dinero.

La parte SERNAC rinde prueba documental consistente en copia de formulario de la atención, copia informe proveedor que rechaza reclamo, copia de boleta de compra, copia de correos electrónicos enviados, print de pantalla de productor comprados.

La parte FALABELLA RETAIL rinde prueba documental consistente en reclamo interpuesto ante Sernac, boleta de compra y copias de correos electrónicos, entre ellos y la cliente.

- 4.- Que a fojas 69 ingresaron los autos para fallo.
- 5.- Que atendido el mérito de autos especialmente los antecedentes acompañados al proceso, este Sentenciador de acuerdo a las normas de la sana critica, estima que no existen antecedentes que permitan atribuir negligencia o responsabilidad a la parte denunciada, toda vez que como oferente cumplió con las obligaciones que establece la ley y facilito una solución para el consumidor, debido a no tener disponibilidad del producto adquirido.

Para mayor claridad dentro de las mismas condiciones para efectuar la compra, establece que quedara sujeto a disponibilidad de stock y al no tener disponibilidad la compra no pudo ser cursada y el dinero le fue devuelto a la consumidora, por lo que no existe ninguna relación de causalidad entre las conductas que se le imputan a la denunciada y demandada y los eventuales infracciones en los que se habría visto expuesta la denunciante de autos.

Por lo anterior este sentenciador no puede formarse convicción respecto de la ocurrencia de alguna infracción a la ley 19.496, por lo que se desestima la denuncia de fojas 1 y siguientes, y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en el artículo 14 y 17 de la ley 18.287, articulo 258 y siguientes del Código de Procedimiento Civil,

RESUELVO:

Desestímese la denuncia y demanda civil de fojas 1 y siguientes, interpuesta en contra de FALABELLA RETAIL S.A., por lo expresado en el considerando quinto de este fallo.

Notifiquese personalmente o por cédula

Regístrese, envíese copia de esta sentencia al Servicio Nacional del consumidor y archivase en su oportunidad.

Rol N°146.794-20

DICTADO POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR

Fojas: 111 Ciento Once

C.A. de Santiago

Santiago, quince de noviembre de dos mil diecinueve.

A fojas 107 y 108: a todo, téngase presente.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes, se confirma la sentencia apelada de veintitrés de marzo de dos mil dieciocho, escrita a fojas 70 y siguientes.

Registrese y devuélvase. N°Policia Local-2753-2018.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Alejandro Rivera Muñoz e integrada por el Ministro señor Tomás Gray Gariazzo y por la Abogada Integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.

Santiago, quince de noviembre de dos mil diecinueve, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

ALEJANDRO EDUARDO RIVERA MUÑOZ Ministro

Fecha: 15/11/2019 11:51:55

TOMAS GUILLERMO GRAY GARIAZZO Ministro

Fecha: 15/11/2019 11:51:56

PAOLA ALICIA HERRERA FUENZALIDA Abogado

Fecha: 15/11/2019 11:51:57

MARITZA VERONICA DONOSO ORTIZ MINISTRO DE FE Fecha: 15/11/2019 12:40:06



CONFORME A LA LEY 19.841

ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER PERSONA ADULTA EN ESTE DOMICILIO.- FRANQUEO CONVENIDO RESOLUCION N°518 27-08-1990 CLASIFICADOR 9 AGENCIA LA FLORIDA

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL WALKER MARTINEZ 610



Rol N° 146794-20-2017 Certificada N° 000059

Señor

Don (ña) GONZALO ROJAS DONOSO

DOMICILIO: TEATINOS N°333 PISO 2 SANTIAGO

La Florida.

- 3 ENE. 2020

Notifico a Ud., que en el proceso N° 146794-20-2017 se ha dictado con fecha jueves Dos de Enero de dos mil veinte, la siguiente resolución:

Cúmplase.

