

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

Calama a veintiséis de septiembre de dos mil diecinueve.

Vistos:

A fojas 6, rol de querrellos por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Deni Nuñez Barrera en contra del proveedor Falabella representado por doña Carmen Segovia, ambos con domicilio en avenida Balmainda N°324 local 268, Calama. En razón de los siguientes argumentos de hecho y fundamentos de derecho: El día 03 de octubre del año 2018, realicé la compra en la tienda virtual de Falabella, de un software, específicamente Microsoft Office Mac Home Bussí 2016, el cual aseguraba que una vez confirmada la compra, llegaría a mi correo personal la copia de la boleta y un código de descarga del producto comprado, ya que este era de descarga inmediata, sin plazo de tiempo para su entrega por ser un producto intangible. El medio de pago fue con cargo a mi tarjeta de crédito de la tienda Falabella a un plazo de 12 cuotas. La compra se realizó a las 10:52, llegando copia de la boleta a mi correo a las 11:29, confirmando la compra, pero el código de descarga nunca llegó. Esperé hasta el 4 de octubre y al no recibir dicho código realicé una llamada al call center de Falabella para que se me entregue información del producto, donde se me informa que el producto tiene como fecha de entrega el día 17 de octubre, a lo cual solicito dejar sin efecto la compra por incumplimiento de plazo de entrega, dejando una solicitud. Solicita condenar a la empresa al máximo de las multas señaladas en la Ley, con costas. En el primer otrosí interpongo demanda civil de indemnización de perjuicio, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y derecho expuestas en la querrellos; Solicitando por concepto de daño emergente la suma de \$209.990.-; más gastos operacionales de Falabella, más intereses, reajustes y costas; Acompaña documentos.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

A fojas 10, se fija audiencia de conciliación, contestación y prueba para el día 27 de noviembre del año 2018, a las 09:30 horas.

A fojas 30, el abogado Héctor Solano Pironi, en representación de Falabella Retail S.A., viene en contestar querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios argumentando: negamos toda responsabilidad en los hechos expuestos en la querrela infraccional como en la demanda civil deducida, además de constar a esta parte la veracidad de los mismos. Además esta parte da por controvertidos todos y cada uno de los hechos alegados por la actora. Es necesario, explicar el tipo de producto de que se trata y la forma de ser descargado para su uso y aplicación, el producto materia de juicio es de aquellos intangibles pero que no constituyen un servicio para efecto de la Ley. En este sentido, se trata de una licencia que permite el uso del producto "Office" de forma completa y no limitada o "demo". Al ser licencia, lo que se compra no es el programa ejecutable, sino un código que al ingresarse al programa valida la licencia y permite el uso en la forma que se señala. De esta forma, el consumidor consideró que al ser producto intangible este sería enviado una vez finalizada la compra. Lo anterior es posible pues las claves o códigos se emiten a medida que se verifica la compra y luego de la solicitud que se hace al proveedor que emite la licencia. Una vez generado el código la eliminación también es imposible por cuanto se entregó la propiedad al consumidor a través de la cuenta Falabella.com. En el evento que se restituyera el dinero, de modo voluntario o por orden judicial, existiría enriquecimiento sin causa, pues, el consumidor incrementó su patrimonio con el producto adquirido, además de la eventual restitución del dinero sin que exista causa que lo permita. Lo anterior, según antes señalado. A través de la plataforma telefónica, con fecha 09/10/18, se confirmó al demandante que podría visualizar el 11/10/18, el código de descarga en www.falabella.cl. No procede la solicitud de

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

actor respecto de la devolución, ya que el producto que se proveen en forma digital no pueden ser objeto de devoluciones, porque se comercializan mediante una descarga electrónica desde un sitio de internet (que en el caso de autos pertenece a un tercero como lo es Microsoft), o por medio de una clave secreta personal que se envía al consumidor a la dirección de correo electrónico. Lo descrito está detallado en los términos y condiciones publicadas en nuestro sitio web, en la sección de "cambios y devoluciones" los cuales fueron aceptados por el cliente al momento de realizar la compra; En cuanto a la intermediación, de acuerdo al artículo 43 de la Ley 19.496, aparece de manifiesto que la intención o espíritu con el legislador incorporó a nuestro ordenamiento jurídico la citada disposición, es para atribuir responsabilidad al intermediario en una relación de consumo, pero no para servir de fuente a obligaciones derivadas de hechos infraccionales; En cuanto la carga de la prueba, el querellante y demandante no ha aportado al proceso ningún antecedente que haga presumir que los hechos que señala, primero que todo haya efectivamente ocurrido, segundo que hayan ocurrido en la forma que señala, y tercero que estos hechos de haber ocurrido y de la manera que expresa el actor se deban a negligencia de mi representada, como tampoco ha probado la efectividad de los perjuicios reclamados; De las indemnizaciones demandadas, el actor ha demandado la suma total de \$20.990.-, lo que correspondería a lo que habría pagado por el producto de autos. Debo señalar que sólo se ha pagado una cuota de la compra que efectuó, por \$20.175.-. En razón de ello no se puede solicitar la devolución de algo que no ha solucionado el demandante. Solicita absolver a la denunciada de toda responsabilidad de los hechos imputados, con costas. Solicita absolución de posiciones del querellante. Solicita se fije audiencia de percepción de documentos.

A fojas 3, tiene lugar la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

querellante y demandante civil don Deni Eduardo Núñez Barrera y por la parte querellada y demandada civil la abogada doña Milagros Llampari Delgado. La parte querellante y demandante civil viene a ratificar la querrela infraccional y la demanda civil en todas sus partes. La parte querrellada y demandada civil viene en contestar mediante minuta escrita de contestación y solicita que tenga como parte integrante de la presente audiencia. **Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.** Se recibe la causa a prueba. Prueba documental; la parte querellante y demandante civil, viene en ratificar la prueba documental acompañada a fojas 1 a 5 inclusive, además acompaña nueva prueba documental; la parte querrellada y demandada civil viene en objetar los documentos acompañados de acuerdo al artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, por ser copias simples y por lo tanto falta la autenticidad y veracidad, y por ser un documento emanado de terceros que para su validez en juicio han de ser reconocidos por quien lo emitió; Traslado, la parte querellante y demandante civil viene en evacuar traslado conferido manifestando que es un correo de Microsoft, empresa creadora y enviada directamente al correo electrónico del demandante sin intermediarios, no es de terceros. La parte querrellada y demandada civil viene en acompañar prueba documental; Prueba testimonial no se rinde; Absolución de posiciones, comparece don Dani Núñez Barrera, quien expone al tenor del pliego de posiciones; Diligencias, la parte querrellada y demandada viene en solicitar se oficie a Falabella Retail, a objeto de que informe en qué fecha se remitió, porque medio la clave para poder proceder al proceso de descarga del programa materia del juicio; Se pone término a la audiencia.

A fojas 43, se oficia a Falabella Retail a fin de que informe sobre la diligencia de fojas 40.

A fojas 45, Falabella Retail, da respuesta a oficio.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fojas 38 y ss., la parte querellada y demandada civil viene en objetar prueba documental de conformidad al artículo 46 N°3 del Código de Procedimiento Civil, por ser copias simples y por lo tanto falta la autenticidad y veracidad y por ser un documento emanado de terceros que para su validez en juicio han de ser reconocidos por quien lo emitió.

SEGUNDO: La parte querelante y demandante civil viene en contestar la objeción manifestando que es un correo de Microsoft, empresa creadora y enviada directamente al correo electrónico del demandante sin intermediarios, no es de terceros.

TERCERO: Éste Tribunal apreciando los antecedentes en lo que respecta a la objeción de documentos de la parte querellada y demandada civil corresponde que sean rechazadas en la medida que se invoca una instrucción propia de la prueba legal costada, regulada en virtud del juicio ordinario establecido y regulado en el Código de Procedimiento Civil, lo que no resulta aplicable en caso de los procedimientos que nos ocupa, ya que el legislador ha dispuesto que la prueba sea valorada conforme a las reglas de la sana crítica.

CUARTO: Que, a fojas 6, se formula querrela por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por don Deni Nuñez Barrera, en contra del proveedor Falabella, representado por doña Carmer Segovia, ambos con domicilio en avenida Balmaceda N°3242, local 268, Calama, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando.

QUINTO: Que, para acreditar los hechos presenta prueba documental.

SEXTO: Que, a fojas 30, el abogado Héctor Solano Pironi, en representación de Falabella Retail S.A., viene en contestar

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

querrela infraccional, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando.

SÉPTIMO: Que, presenta prueba documental, prueba innominada, absolución de posiciones y solicita diligencias.

OCTAVO: Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana critica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496, permite a este tribunal concluir: que si bien se ha presentado una querrela referida a hechos que pudieran constituir una infracción a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor lo cierto es que en estos autos no se han establecido hechos relevantes como la existencia de responsabilidad de los mismos por parte del querrellado y tampoco la existencia misma de los hechos ya que estos no han sido debidamente justificados, Ahora bien de conformidad a las normas de la prueba, correspondía la carga de la misma al querellante de autos y la falta de acreditación ha impedido que la misma se produzca adecuadamente. Por estas razones se rechazará la querrela infraccional en definitiva.

En cuanto a lo civil:

NOVENO: Que, a fojas 6, se formula demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Deni Nuñez Barrera, en contra del proveedor Falabella, representado por doña Carmer Segovia, ambos con domicilio en avenida Balmaceda N°3242, local 268, Calama, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando. Solicitan por concepto de daño emergente la suma de \$209.990.-; más gastos operacionales de Falabella, más intereses, reajustes y costas

DECIMO: Que, a fojas 30, la abogada doña Milagros Del Pilar Llampen Delgado, en representación del Banco Falabella S.A., viene en contestar la demanda civil de indemnización de

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

perjuicios, en virtud de los antecedentes señalados en lo expositivo de este fallo que se da por reproducido en este considerando.

DECIMO PRIMERO: Que, en lo referente al daño, este no se indemnizará por las razones ya indicadas y por no haberse establecido la relación de causalidad entre los mismos y una acción imputable al demandado.

DECIMO SEGUNDO: Que, habiendo tenido las partes motivo plausible para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 14; 17 inciso 2°, 23, 24 de la ley 18.287; art. 28 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 314 del Código Civil, **SE DECLARA:**

I.- Que, se rechaza la objeción de documentos de fojas 38 y ss., de la parte querellada y demandada.

II.- Que, se rechaza la querrela infraccional.

III.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicio.

IV.- Que, cada una de las partes pague sus costas.

V.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 38 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 61.323/2018.-

Dictada por **Manuel Pimentel Mena**, Juez de ~~Policia~~ local de Calama.

Autoriza, **Pedro Rojas Pérez**, Secretario Abogado, Subrogante.