

*Solano Pironi*

ROL N° 2111-319

Infraacción ley del Consumidor. 19.496.-

---

PAINE, veintisiete de Septiembre de dos mil diecinueve.

**VISTOS.-:**

El mérito de autos, especialmente la querrela y demanda civil de fs. 1 y siguientes; documentos acompañados a fs. 5 y siguientes; estampado receptorial de fs. 30 y 31; declaración indagatoria de fs. 33 y 34; escrito de contestación de fs. 40 y siguientes; acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba de fs. 48 y 49; diligencia de fs. 52; resolución de fs. 57 y,

**CONSIDERANDO.**

1. Que a fs. 1 y siguientes don Nicolás Bastián Retamales Carrillo, empleado, domiciliado en parcela 10 A, Águila sur, Paine, interpone querrela infraccional y demanda civil en contra de Falabella Retail S.A. Rut. 77.261.280-k por diversas infracciones a la ley 19.496.
2. Que el actor fundamenta su acción en los siguientes hechos:  
"Realice una compra por internet de una cama King modelo Europea marca CIC el día 6 de Septiembre de 2018 cuyo valor fue \$299.990., además del despacho \$12.490, pagué con tarjeta de crédito CMR. El despacho fue programado inicialmente para el día 15 de Septiembre del 2018, ese mismo día me llamaron de la empresa para notificarme que no podrían enviar la cama y que coordinarían una nueva entrega. Tras esto me dieron 2 nuevas fechas de despacho las cuales no cumplieron. Luego de realizar múltiples reclamos directamente a la empresa y no obtener respuesta el día 5 de Diciembre realicé una denuncia en SERNAC exigiendo la entrega de mi producto y la empresa se comprometió a enviármelo el 14 de Enero de 2019.  
El 9 de Enero de 2019 me enviaron un correo señalando que no podrían realizar el despacho y adjuntando una nota de crédito del producto, sin antes informarme ni pedir mi consentimiento de esta forma la nota de crédito fue un acto completamente unilateral y sin fundamentos que amparen esta decisión.  
Con el objeto de minimizar el gasto realizado en esta compra el día 14 de Septiembre de 2018 vendí la cama que tenía en ese entonces planeando dormir una noche en mi sofá a la espera de que llegara la cama nueva. Como esto nunca sucedió tuve que dormir durante más de 3 meses en el sofá lo que me generó múltiples contracturas musculares y trastornos del sueño limitando la realización de mis actividades diarias y mi rendimiento en el trabajo, debido a esto tuve que incurrir en diversos gastos en medicamentos y por indicación de mi médico asistir a terapia psicológica para atenuar los síntomas de mi mal dormir y mis dolores musculares".
3. Que a fs. 30 y 31 rola estampado receptorial que da cuenta de la notificación de la querrela y demanda civil de fs. 1 y siguientes y su proveído de fs. 29 a Falabella Retail S.A. representada por don Juan Luis Mingo y por don Andrés Salvestrini Balmaceda.
4. Que a fs. 33 rola declaración indagatoria formulada por escrito por don Héctor Solano Pironi, en representación de Falabella Retail S.A., en la cual señala, entre otras cosas, lo siguiente:

59/2017

"Esta parte viene en dar por controvertidos todos y cada uno de los hechos expuestos por la contraria. No es efectivo que mi representada haya vulnerado la ley que protege los derechos de los consumidores ni ningún otro cuerpo normativo. En consecuencia es el actor quien deberá acreditar los presupuestos fácticos de su pretensión punitiva y civil, en la forma expresada en el libelo. Ahora, debemos señalar que en efecto se emitió una nota de crédito y se devolvió su dinero al consumidor. De esta forma dada la actividad de la demanda para corregir o enmendar que el producto no pudiera ser entregado no se advierte que mi representada haya incurrido en alguna infracción a la Ley 19.496 y algún perjuicio para el consumidor en los términos previstos en los artículos 12 y 23 de la misma ley por lo que procede el rechazo de la acción infraccional".

5. Que a fs. 40 y siguientes rola escrito de contestación de la querrela y demanda civil presentado por la parte querrelada y demandada, en el cual solicita el rechazo de las acciones deducidas, con costas, argumentando, entre otros argumentos, lo siguiente:

I.- Refuta hechos y responsabilidad, negando toda responsabilidad señalando que su representada no ha vulnerado la ley que protege los derechos de los consumidores ni ningún otro cuerpo normativo, agregando que se emitió una nota de crédito y se devolvió su dinero al consumidor.

II. Del Régimen de Responsabilidad. Según don Hernán Correa en el cuaderno de extensión jurídica N°3 "derecho de consumo y protección al consumidor" este autor señala que debiera aplicarse la norma del art. 23 que sanciona al proveedor que actuando con negligencia causa menoscabo y que por ello corresponde a la víctima la carga de acreditar que el proveedor ha actuado dolosa o culposamente.

III. La carga de la prueba. Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o estas.

IV. De las indemnizaciones solicitadas. Daño emergente. La suma de \$350.000 por una serie de conceptos tales como medicamentos, traslados, telefonía, etc., pero en ninguno de ellos señala el producto objeto del pleito, a saber, cama europea premiun King. Respecto del moral "...la actora para describir el daño moral se refiere a hechos que más bien tienen relación con molestias y preocupaciones por situaciones propias del tráfico comercial como es el asunto que dio origen a estos autos, sin embargo no solicita monto indemnizatorio alguno por daño moral.."

V. inexistencia de lesión de un bien personal. Citando la doctrina -Barros, Enrique- el demandado señala "la noción de daños moral excluye aquellas molestias que se producen recíprocamente como consecuencia de la vida en común. Agregando que "...el monto de la indemnización solicitada por la demandante civil resulta desproporcionado...".

VI. De la proporcionalidad entre los supuestos perjuicios alegados y las indemnizaciones solicitadas. "...el principio de proporcionalidad se encuentra subsumido en el ordenamiento constitucional chileno en la garantía genérica de los derechos establecida constitucionalmente en las bases de la institucionalidad que dan forma al estado de derecho... y "Así las cosas, se ha de seguir este principio para, en caso de conceder indemnizaciones, sean estas proporcionales al grado de lesión e incapacidad que tenga la víctima pues no se debe transformar la indemnizaciones en una forma de lucrar".

Colunga

- VII. El abuso del derecho. "...considera que la actora con su elevada pretensión indemnizatoria está claramente incurriendo en un abuso del derecho, institución que también está erradicada de nuestro ordenamiento jurídico..."
6. Que a fs. 48 y 49 rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba el que se celebró con la asistencia de don Nicolás Retamales Carrillo y don Cristian Moya González por Falabella Reail S.A.
  7. Que en la audiencia la parte querellante y demandante ratifica la querella y demanda civil de fs. 1 y siguientes, con costas.
  8. Que, en la misma audiencia Falabella Reail S.A. contesta por escrito la querella y demanda civil solicitando que se tenga como parte integrante del comparendo.
  9. Realizado el llamado a conciliación, esta no se produce.
  10. Que la parte demandante, a fin de acreditar la veracidad de sus dichos ratifica los documentos acompañados a fs. 5 hasta fs. 28, con citación:
    - a) Boleta electrónica 555829454 de fecha 6 de Septiembre de 2018 por al compra de cama europea por un valor de 299.990 y un costo de despacho de \$12.490. fs. 5.}
    - b) Diversos correos electrónicos relacionados con la compra y la entrega del producto. Fs. 6 a fs. 11.
    - c) Copia de carta emitida por Katherin Cerda, ejecutivo atención al cliente Falabella informando que se coordina el envío del producto para el día 14 de enero de 2019. Fs.12.
    - d) Copia de nota de crédito N°11779951 emitida por Falabella Reail S.A., con fecha 9 de Enero de 2019 a nombre de Nicolás Retamales. Fs. 15.
    - e) Orden médica a nombre de Nicolas Retamal. Fs. 16 y 17.
    - f) Copia de bono por consulta psicológica a nombre de Nicolás Retamales, por un valor de \$30.000 cada una de ellas. Fs. 18 a fs. 26.
    - g) Informe psicológico emitido por la psicóloga clínica doña Carolina Valenzuela Castillo en el cual señala que don Nicolás Retamales Carrillo "durmió en malas condiciones generándose trastorno del sueño que por su larga duración alteró su estado de ánimo repercutiendo en su salud física y emocional, así como en su desempeño laboral y familiar". Fs. 27.
  11. Que la parte demandada objeta lo documentos acompañados por la demandante señalando que "estos corresponden a simples copias o impresiones que pudieron fácilmente manipularse y no le consta la integridad y la legitimidad de los mismos".
  12. Que, analizada la objeción planteada este Tribunal advierte que los argumentos expresados por la denunciada no son suficientes para desestimar la prueba acompañada por la parte de la demandante toda vez que la contraría tampoco acompañó prueba suficiente para desacreditarla, razón por la cual, en virtud de las facultades establecidas en el Art. 14 de la Ley 18.287 resuelve rechazar la objeción interpuesta a fs. 48.
  13. Que la parte de Falabella Retail S.A., para acreditar la veracidad de sus dichos ratifica el documento acompañado en el segundo otrosí de su presentación -Estado de cuenta de don Nicolás Batian Retamales Carrillo de enero de 2019 en el que consta que se le reversaron los dineros correspondientes al producto objeto de este pleito. Fs. 46-
  14. Que, analizada la prueba acompañada por las partes, se puede establecer con claridad que son hechos no controvertido en este juicio los siguientes:

*El/Analista*

- Que el demandante don Nicolás Retamales Carrillo el día 6 de Septiembre de 2018 compro a la demandante una cama King.
  - Que el precio fue la suma de \$299.990, lo que sumado al costo de despacho, dio un total a cancelar de \$ 312.480.-
  - Que el producto comprado nunca fue entregado.
  - Que la demandada devolvió los dineros del producto con fecha 9 de enero de 2019.
15. Que, el artículo 3° letra de la ley 19.496 dispone que "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación de un servicio".
  16. Que, el artículo 3° letra de la ley 19.496 establece que: Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".
  17. Que el artículo 23 de la ley 19.496 señala que "comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en a calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio..."
  18. Que el artículo 24 de la ley 19.496 dispone que "las infracciones a lo dispuesto en esa ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuviere señalada una sanción diferente..."
  19. Que, de los antecedentes que obran en el proceso se puede advertir claramente que la demanda Falabella Retail S.A. infringió la ley 19.490 al no entregar el producto en la fecha acordada y al emitir una nota de crédito en forma unilateral desentendiéndose del contrato de compraventa celebrado entre las partes vía electrónica, lo que constituye una infracción al artículo 3° y 23 de la Ley 19.496, por lo que procede acoger la querrela infraccional de fs. 1 y siguientes.
  20. En relación a la demanda civil, existiendo relación de causa y efecto entre las infracciones cometidas por la querrelada y los daños morales causados al demandante, lo que se encuentra acreditado con las boletas de honorarios emitidas por la psicóloga doña Carolina, que ascienden en total a la suma de \$270.000 y con el informe de fs. 27 que señala que don Nicolás Retamales Carrillo padece de trastorno del sueño, resulta procedente acoger la demanda civil interpuesta a fs. 1 y siguientes interpuesta en contra de Falabella Retail S.A.
  21. Que, esta sentenciadora, apreciando la prueba conforme a las normas de la sana crítica, como lo prescribe el artículo 14 de la Ley 18.287, regula prudencialmente la indemnización del daño moral en la suma de \$750.000, como monto total de la indemnización, suma que deberá pagarse reajustada en el porcentaje que varíe el índice de Precios al Consumidor IPC, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre la fecha en que quede ejecutoriado este fallo y el pago efectivo.
- Y TENIENDO presente** además, lo prescrito en los artículos 1437, 1698 y 2314 del Código Civil; 144 del Código de Procedimiento Civil ; 13 de la Ley 15.231; 1 y siguientes, 14 y siguientes de la Ley 18.287; artículos el Art. 3, 23 y 24 de la Ley 19.496,
-

620-49

711

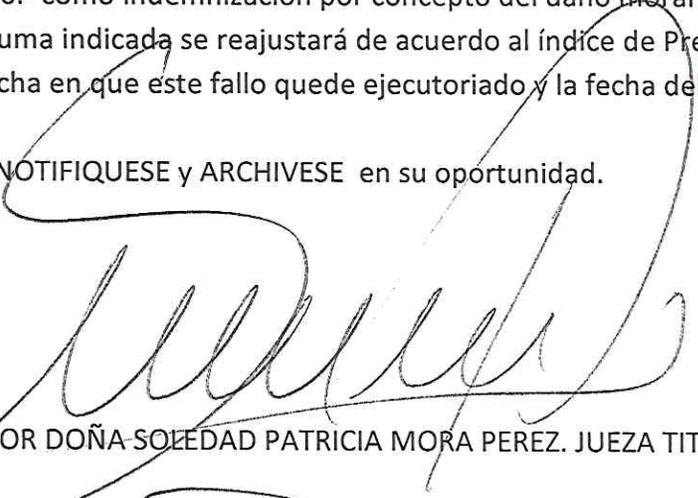
**SE RESUELVE :**

1º QUE HA LUGAR a la denuncia de fs. 1, querrela infraccional de fs. 8 y siguientes en contra de Falabella Retail S.A. CONDENASELE al pago de una multa de DIEZ UTM.

2º QUE HA LUGAR a la demanda civil de fs. 1 y siguientes y se condena a Falabella Retail S.A, a pagar al demandante don Nicolás Bastián Retamales Carrillo la suma única y total de \$750.000.- como indemnización por concepto del daño moral sufrido.

3º Que la suma indicada se reajustará de acuerdo al índice de Precios al Consumidor IPC., desde la fecha en que este fallo quede ejecutoriado y la fecha del pago efectivo.

ANOTESE, NOTIFIQUESE y ARCHIVESE en su oportunidad.



DICTADA POR DOÑA SOLEDAD PATRICIA MORA PEREZ. JUEZA TITULAR.



JAVIERA SANTIBÁÑEZ PERALTA. SECRETARIA .

A

---