C.A. de Santiago

Santiago, tres de septiembre de dos mil veinticuatro.

VISTO:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus fundamentos 7, 11º y 12º, que se eliminan.

Y SE TIENE EN SU LUGAR Y ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que para los efectos del razonamiento y decisión que se debe adoptar en el presente asunto, es necesario consignar que son hechos de la causa, los que siguen:

a) Que, con fecha 13 de noviembre de 2019, la parte querellante y actora en estos autos efectuó la compra vía medios electrónicos, a través del portal web de la empresa querellada y demandada Falabella, de 10 unidades del producto sofá con un valor ascendente a $199.990, publicado como oferta al precio de $9.990 por unidad;

b) Que la fecha y hora de estas compras se realizó en una secuencia de tres partes. La primera de ella, a las 03:02 de la madrugada, por 2 unidades del producto sofá; la segunda, a las 03:22 horas, de 3 unidades y luego, a las 03:31 de la madrugada, por la cantidad de 5 unidades, cargándolas a diferentes cuentas del actor, del Banco del Estado;

c) Que en la oferta publicada en la web no se visualiza ni se señala un descuento de 90% del precio y su fecha no corresponde a los días de ofertas generales de promociones del *retail*;

d) Que, efectuada la denuncia ante el Sernac, ambas partes reconocen que hubo un intento de acuerdo en la mediación ante la entidad fiscalizadora, por el cual la querellada y demandada accedió a la entrega de 2 sillones y a la devolución del dinero de las compras y fletes no realizados; acuerdo que, sin embargo, no tuvo la virtud de

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: TGCXXPXKXTS

poner término al procedimiento, sin que hasta la fecha se haya producido la entrega de los productos, ni la restitución de los dineros pagados;

e) Que la parte denunciada justifica la negativa a la venta y entrega de los productos en una equivocación en la publicación del precio del producto, el que no alcanza siquiera el 5% de su valor real;

SEGUNDO: Que el artículo 1° N° 1 de la Ley 19.496, define: "*Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores*".

TERCERO: Que, al respecto, tal como lo ha alegado la denunciada en su contestación y siendo un hecho no discutido por las partes que la denunciante efectuó la compra de 10 unidades de sofás de 2 cuerpos a través de 3 compras sucesivas, tal circunstancia ciertamente no se condice con la necesidad razonable y el comportamiento habitual en la adquisición de este tipo de bienes –pues es evidente que la compra de 10 sofás de 2 cuerpos no lo es para un mero uso privado o doméstico—, lo que impide que el comprador pueda ser considerado como un usuario o destinatario final y la compra como un acto de consumo, circunstancia que por sí misma hace inaplicable la Ley de Protección del Consumidor.

CUARTO: Que, sin perjuicio de lo anterior, y aun en el evento de considerarse aplicable esta normativa, tal como ha quedado consignado en los considerandos 8º, 9º y 10º de la sentencia impugnada, resulta evidente que el precio ofertado de los productos no era el real sino que se trató de un error involuntario del proveedor

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: TGCXXPXKXTS

fácilmente detectable y del que, además, tuvo claro conocimiento el denunciante, lo que queda demostrado por la hora, forma y secuencia como adquirió los productos, fragmentando las compras y los reclamos y utilizando cuentas y direcciones distintas para el pago y las denuncias, lo que indica un conocimiento cabal de la forma cómo operan estas plataformas y los reclamos antes el Sernac.

Todo ello, sumando a su conocimiento del rubro muebles, demostrado por la prueba aportada por el propio denunciante, hace colegir que se trata de un contratante que fácilmente podía prever que el precio ofertado era irrisorio para este tipo de productos y que, por tanto, no se trata de un consumidor en situación de desprotección o desmedro ante un proveedor –que es lo que pretende equiparar esta normativa protectora—, sino que corresponde a un consumidor que se ha aprovechado del error como una forma de obtener una ganancia indebida, por lo que su posición no corresponde a un contratante de buena fe que requiera de una tutela como la que se solicita en estos autos.

Desde luego, el principio de buena fe en la celebración de los contratos y las propias máximas de la experiencia nos señalan que un sofá de 2 cuerpos en ningún caso puede tener un valor equivalente al 5% de su valor real, por lo que a juicio de esta Corte la negativa a vender y entregar los productos por parte de la denunciada se encuentra plenamente justificada al tenor de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley Nº19.496, de manera tal que la empresa no incurrió en infracción alguna a este respecto.

QUINTO: Que, finalmente, en lo que atañe al supuesto acuerdo al que habrían llegado las partes en la fase de mediación ante el Sernac y por el cual la querellada y demandada en autos habría

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: TGCXXPXKXTS

accedido a la entrega de 2 sillones y la devolución del dinero de las compras y fletes no realizados, resulta evidente que se trató de un acuerdo que –por las razones que fuere—, resultó frustrado y por tanto, no tuvo la virtud de poner término al procedimiento. Prueba de ello, es que el juicio continuó por la vía jurisdiccional hasta la presente instancia en la que el denunciante reclama la entrega completa de los 10 sofás comprados, más indemnización de perjuicios. De haber prosperado dicha instancia de mediación, desde luego la presente querella y demanda civil habrían sido improcedentes y el denunciante, en caso de incumplimiento, podría haber exigido su cumplimiento por las vías legales.

Así las cosas, a juicio de esta Corte no es posible imputar a la denunciada infracción al artículo 3º, ni exigir el cumplimiento de acuerdo compensatorio alguno.

SEXTO: Que, sin perjuicio de lo anterior, y siendo un hecho establecido en autos que hasta la fecha la denunciada no ha restituido los dineros pagados con motivo de las ventas dejadas sin efecto por error en la publicación del precio, a fin de evitar el enriquecimiento ilícito de la denunciada, ésta deberá restituir dichas cantidades debidamente reajustadas según se resolverá enseguida.

Por estas consideraciones, normas citadas y visto, además, lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley Nº18.287, **se revoca**, sin costas, la sentencia de veintiocho de octubre de dos mil veintiuno, escrita de fojas 88 a 100 y en su lugar se decide que:

1) Se **rechaza** la querella infraccional deducida a fojas 16 y siguientes por don Carlos Alberto Hermosilla Huenchual en contra de Falabella Retail S.A.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: TGCXXPXKXTS

2) Se **rechaza** la acción civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de dicha presentación por don Carlos Alberto Hermosilla Huenchual en contra de Falabella Retail S.A, en todas sus partes.

3) Sin perjuicio de lo anterior, la denunciada Falabella Retail S.A deberá **restituir** a don Carlos Alberto Hermosilla Huenchual el monto de dinero pagado con motivo de las compras fallidas equivalente a $199.570, debidamente reajustado, conforme lo dispone el artículo 27 de la Ley Nº 19.496.

Regístrese, comuníquese y devuélvase.

Redacción de la Abogada Integrante Renée Rivero Hurtado.

N° Policia Local-1271-2022.

Lilian Atenas Leyton Varela
Ministro
Corte de Apelaciones
Tres de septiembre de dos mil veinticuatro
10:40 UTC-4

Paola Cecilia Diaz Urtubia
Ministro(S)
Corte de Apelaciones
Tres de septiembre de dos mil veinticuatro
10:21 UTC-4

Renee Marlene Rivero Hurtado
Abogado
Corte de Apelaciones
Tres de septiembre de dos mil veinticuatro
11:01 UTC-4

Maritza Verónica Donoso Ortiz
Secretario(a)
Corte de Apelaciones
Tres de septiembre de dos mil veinticuatro
11:02 UTC-4

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: TGCXXPXKXTS

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Lilian A. Leyton V., Ministra Suplente Paola Cecilia Diaz U. y Abogado Integrante Renee Rivero H. Santiago, tres de septiembre de dos mil veinticuatro.

En Santiago, a tres de septiembre de dos mil veinticuatro, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: TGCXXPXKXTS