

AVISO 3° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO

Para dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 53 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de Derechos de Los Consumidores- en adelante también LPDC- se informa en juicio colectivo caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con Falabella Retail S.A.”, causa Rol N° C-17.348-2020, tramitado ante el 3° Juzgado Civil de Santiago, con fecha 03 de diciembre de 2020, se declaró admisible la demanda colectiva presentada por el Servicio Nacional del Consumidor, RUT 60.702.000-0 representado legalmente por don Lucas del Villar Montt, cédula de identidad número 13.433.119-4, abogado, ambos domiciliados para estos efectos, en calle Agustinas N° 853, piso 12, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en contra de Falabella Retail S.A, R.U.T N° 77.261.280-K, sociedad de giro de ventas al por menor y mayor y otros, representada legalmente por don Juan Luis Mingo Salazar, cédula de identidad número 7.514.489-K, cuya profesión u oficio se ignora, ambos domiciliados en Avenida Manuel Rodríguez Norte N° 730, comuna de Santiago, Región Metropolitana. Falabella Retail S.A es demandada en atención a diversos reclamos recepcionados por el Servicio Nacional del Consumidor, aduciendo eventuales incumplimientos de la empresa, en el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta de los diversos productos adquiridos por los consumidores a través de su sitio web o plataformas de venta online (incluyendo aplicaciones para dispositivos móviles). Dentro de dichos incumplimientos y, sin que la enumeración sea taxativa, se encuentran: retardo en la entrega del o los productos y/o servicios adquiridos por los consumidores sin mediar justificación alguna, modificación de la fecha de entrega, la no entrega definitiva de los productos y/o servicios adquiridos por los consumidores, motivado en la mayoría de los casos, en una falta de stock disponible, todos ellos con la consecuente anulación forzada o unilateral de las compras y/o transacciones efectuadas por los consumidores, problemas en el procesamiento de las compras, deficiente prestación del servicio cliente de pre y post venta, no devolución de los montos ofrecidos y/o comprometidos a los clientes a consecuencia de lo indicado, como también las compensaciones por retardo o incumplimiento comprometidas, ya sea por medio de Giftcards o cupones de descuento, en cuando a su disponibilidad a los consumidores y su factibilidad real de utilización, entre otros supuestos, lo cual se habría presentado desde el mes de marzo de 2020, hechos que configurarían infracciones a los artículos 3 literales a), b) y e), 12, 12 A, 23, 28 letra c), y 33 inciso primero, todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. En este contexto, por medio de la aludida demanda, se solicitó en lo sustancial al tribunal: **1.-**Declarar admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, conferirle traslado a la demandada por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo. **2.** Declarar la responsabilidad infraccional de Falabella Retail S.A. por la vulneración a los artículos 3 literales a), b) y e), 12, 12 A, 23, 28 letra c), y 33 inciso primero, todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y, por consiguiente, condenar a la



demanda en los términos señalados en el punto 5 de este petitorio al máximo de las multas que establece la LPDC, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la LPDC y se especifica en los numerales siguientes. **3.** Que se ordene a la demandada a cesar de manera definitiva las conductas infraccionales y abusivas denunciadas. **4.** Que, para determinar el monto de las multas, en virtud del artículo 24 de la Ley N° 19.496, US. aplique a Falabella Retail S.A. las circunstancias agravantes que a su criterio procedan en este caso, y sin perjuicio de las que esta parte considere también concurrentes, cuya enunciación y fundamento se reserva para la etapa procesal pertinente, conforme a los justificativos expuestos en el cuerpo de este escrito. **5.** Que, en conformidad a los artículos 24, 24 A y 53 C de la LPDC, una vez efectuada la ponderación de las circunstancias atenuantes y agravantes y considerados prudencialmente los criterios establecidos en la ley, se proceda a aplicar a Falabella Retail S.A. el máximo de las multas que la ley prescribe o las que US. determine por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados. **6.** Que, para el grupo de consumidores con contratos vigentes e incumplidos por el proveedor y, específicamente, para aquellos consumidores que prefieran optar por resolver los contratos de compraventa suscritos con Falabella Retail S.A., ordenar dicha resolución y las correspondientes restituciones, sin perjuicio de las indemnizaciones que sean procedentes. **7.** Que, para el grupo de consumidores con contratos vigentes e incumplidos por el proveedor y, específicamente, para aquellos consumidores que prefieran insistir en los contratos de compraventa suscritos con Falabella Retail S.A., ordenar el cumplimiento forzado (o pretensión de cumplimiento específico), sin perjuicio de las indemnizaciones que sean procedentes. **8.** Condenar a la demandada a pagar a título de indemnización de perjuicios, todos los daños patrimoniales y morales causados a todos los consumidores afectados, producto de los hechos, conductas e incumplimientos del proveedor expuestos en esta demanda, ya sea como consecuencia de la resolución, del cumplimiento forzado o en carácter de autónoma, según el caso. **9.** Que, de acuerdo al artículo 53 C letra c) de la Ley N° 19.496, se aumente en un 25% el monto de la indemnización de perjuicios a que se condene el proveedor demandado, a título de daño punitivo, por concurrir alguna de las circunstancias agravantes a que se refiere el inciso quinto del artículo 24 de la LPDC. **10.** Condenar al proveedor demandado, al pago de cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, por las reglas generales, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores por las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación. **11.** Que, para aquel grupo de consumidores cuya compra ha sido cancelada y, pese a ello, no han recibido el dinero pagado por los productos adquiridos, según corresponda, se ordene a Falabella Retail S.A. el cumplimiento del efecto retroactivo de la resciliación o la restitución del monto total pagado a cada consumidor afectado, sin perjuicio de la correspondiente indemnización de perjuicios que proceda. **12.** Determinar en la sentencia definitiva, y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos



de consumidores que fueron afectados por la demandada. **13.** Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C en los casos en que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos. **14.** Ordenar que las restituciones e indemnizaciones a las que dé lugar, sean enteradas con la aplicación de los respectivos reajustes en la forma contemplada en el artículo 27 de la LPDC, más intereses corrientes desde la notificación de la demanda, según las disposiciones legales generales. **15.** Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496. **16.** Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa. Los resultados del juicio empecerán a todos los afectados por los hechos demandados y que fueron descritos en el presente aviso, aunque no se hayan hecho parte en él. Quienes lo estimen procedente podrán hacerse parte en el juicio o hacer reserva de los derechos, en un plazo de veinte días hábiles contados desde la fecha de la publicación. Mayor información en www.sernac.cl y al teléfono 800 700 100. Lo que notifico a los consumidores que se consideren afectados. La Secretaria.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.

A contar del 06 de septiembre de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>