

Iquique, veinticuatro de octubre de 2013

La denuncia infracción, civil y demanda, a fojas 1 y siguientes, interpuesta por don Cristian Paul Cateña Kaya, Cédula de Identidad y Rol Unico Tributario N- 12.835.733-5, domiciliado en Iquique, calle El Carmela N° 3079, en contra de Pro-otora CHIT Falabella S.A. (CMR Falabella, Rol Unico Tributario N° 90.743.000-6, domiciliada en Iquique, Av. Heroes de la Concepción N° 2555, representada por dona Elena Miranda Orchard, Cédula de Identidad y Rol unico Tributario N° 12.841.902-0, domicilio, por infracción II la los artículos 3 literal b) y d), y 23, de la Ley N° 19.496, "obre Protección de Derechos de 10"

Setala el actor que el día 9 de octubre de 2011 concurrió a la Tienda Falabella a revisar su estado de cuenta, percibiendo que se había girado en su nombre un crédito en el SOFISA de la ciudad de Iquique un crédito por la suma de \$530.000 con cargo a su cuenta, por lo cual efectuó un reclamo pertinente, a lo cual se le indicó que tardaría en esperarse hasta fines del mes de noviembre para solucionar el problema; en el intertanto debía cancelar igualmente la cuenta del crédito mencionado. Luego, el actor interpuso un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de la denunciada, CHIT Falabella, quien se obligó a rebajarse el cargo reclamado, cumplimiento que a la fecha no se ha verificado.

En virtud de lo antes expuesto, presento denuncia de infracción y solicita tenerla por interpuesta en control de Promotor del Consumidor CMR Falabella S.A. (CMR Falabella, acogida y en definitiva condenaria al pago del monto de la multa señalada en el artículo 21 de la Ley N° 19.496, con costas a la denunciada jurídicamente su domicilio en Iquique artículo 3 letra b) y d); y 23 inciso, de la Ley N° 19.496.

... solicita que se condene a la parte demandada, a la suma de \$3.500.000; correspondiente a \$1.500.000, por concepto de daño emergente; y, a \$2.000.000, por concepto de daño moral; más reajustes, intereses, y costas. Fundamenta jurídicamente la acción en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496.

A fojas 5 a 11, documentos acompañados por el actor a su preseCllacibr.

A fojas 35, se re~h., 1. Audiencia d' onte5:caciba, conciliación y prueba, con la asistencia de Cristián Paul Cisternas Moysa por la parte denunciante, y de don Mauricio Lagos Baldassano por la parte denunciada. El actor ratifica sus acciones. La parte denunciada y demandada civil contesta por escrito, y rechaza las acciones interpuestas en su contra. El Tribu~al d. ohciQ o:lo;O";:f)" u;er: "

A fojas 36 y 37, la denunciada y demandada civil contesta po ir.terpu~t... C~, "urO", oponiendo los siguientes argumentos: a) Que su repre3er_Lal~ reaccionó oportuna y satisfactoriamente frente a los hechos denunciados por el consumidor, defendiéndolo indemne de las conductas coe: ac fe inputM, pe:- ~o e-al . configuraría la infracción al ihRli;u~ 0 3 de la Ley N° ~9.496, y POt l:opcc:~t:mas y ,re~te3 de ~ust 'nto; ,', .oal",e:teexl "b:~id.", "1- procedió a restituir los cargo ,echo por e: e. ~"" Leer" UJ ',x:atcnd, int~ *e': las normas de protección al consumidor; y c) Que la empresa s diligentemente, no existiendo perjuicio alguno a resarcir.

A fojas 38, comparece don Cristián Paul Cisternas Moysa, la parte denunciante, y don Mauricio Alberto Lagos Baldassano,

cinco y dos

plrt ** t/o "e produce concill<:i6" y "e recibe I** causa II prubc .*,
tijllndo.se los siQu~ente.s puntos "ubs.:ancial:'~, pertinente.s y
controv<:trtidos: 1) Re\$pon~"h' l rñild q~e _I:' cabo II la parte en e~
denuncio materia de aulaS. 2) Monto y cuar.tia de los dñilo~
denunci~dos. No .!e rinda prucha testimonial. I:;" cu.~to a la prueba
downer.tñll, la pñlte denunci~d~ y demandact acof:"lpalla lo~
documento~ rola"t"~ a foj .~ U y 45. No ~e solicit an diligonciaS.

A FOJ'w 48, rolll eL decreta que ei~a a la5 p:lrt ** II. air

~Que,le hacorrespondidoaestesentenciador determinar

III respon~ctbil'h.d incaccion.:tl y civil de Promotor~ CMRFIIlabella
S.1'. ICMRralabella), por infrlcción a lo~ artiel/los 3 literal b)
Y dñ, Y 23 de la Ley N' 19.496, ~obre Protección de 10\$ Derechos
de los Con~cmidore.l, aL no haber resgua~dado la seguridad del
consumidor en la prestación de 10" servicios contratacos, no haber
In{ormado verar y oportuna:'lem:e sobre ao.:(l, y haberla prov<:o"~<lo
menoscabo al con~u:Tijdor debido a deLiciencia~ en la calidad y
sequroad<.lel respectivo sorvlcio. por 10 que para desentrillar la
cuostión CO:ltrovertidct ~c analizar.in la~ dñ ferentes conducta~
denunciadas, y III e~a" tienen alq(J.n qñldo de rcprochllbilidad.

~ Que el denunciante plantea en !FU pre.'le:itaci6n que !fe
afectu6 en la cuenta que IIIIntiene can CMR PaL.bella un cargo de
\$500.000 por concep:o de credito de eon5",0. tran"acci6n que no
httobra .!ido reillizada pot 'l, sino que !fe tralarla de un cargo
ete:tuade "in su autorizaci6n, dado que manti"n" an su poder la
tarjeta CMR Fillabella, y su carnat d" identidad. Agrega que 1U990
de efectuar el reclamo correspondiente se le indica que para
..01u010n ** el problem ** <.l.,1~4 allperar ha"ta fi" ** de novicrbce,
momenta en cual llegar~a:l los vouchers correspondientes a la
tr<"In"acci6n reclamada, a cfectos de comparar la.l firlllas, debiendo

N 1. \
, , , \

U:~> everittne3 j, ' r'd.~OJL, -\

PJVL-d). S",~ld f'l...A; c:~e cleSpLCs GC i-t"JJo:e~ rec~:tne t" 'i" SERNAC la empresa se obligó a rebajar el cargo reclamado, cumplimiento que a la fecha de la presentación de la denuncia no

..,~"

Tercero: Que, para acreditar los argumentos esgrimidos, el actor "omp **" los cioc~"er."nos clar,tes a ~o/~ ~_ca 11, consi-t-""cs "", la denuncia realizada en la Fiscalía Local de Iquique, de fecha 11 de octubre de 2011, en la que relata los hechos descritos en la <11"";"" Y ""man;,";iv~_ je autc3; ..' t::~n.Jld"~O (s:ice d, ;'~""-l n de "bico, de fed\c! 1 de octubre de 2:1', q"fl da C\ler.t-d "~, r(l)lar-1) 'r_t.erp'~""to ar,te ca s~uq je:) Kiicional dol CQ~.~Liendo~ solicitando la eliminación del crédito de consumo que no pidió el Estado de Cuenta del actor, que indica el cargo de \$500.000 por cor,."pt:, d" "-editr. de cor.sumo 'i"" "" .iu...u~na; y 's... carl" enviada por la denunciada, CNR Palabella, a la Directora Regional Iffl .""rvieio N".elcnli <14 C'~'_Jlli-T~s, "d ra""u", "" reclam:mo antes mencionado, oblicándose a dejar sin efecto el cargo :ecamado, en '0." ~i~"Jfl_t.P~ 's:l;r,inc~ ..: p?ric'lar, dado el análisis realizado podemos señalar lo siguiente; que el cargo reclamado será rebajado de la cuenta CNR Palabella del Sr.

estos autos, limitándose la denunciada a señalar a fojas 46 que los documentos no deben considerarse como parte integrante del juicio dado que no han sido ratificados en la presente audiencia, sin embargo de la lectura de la foja 46 se aprecia claramente que este Tribunal tiene por ratificados los documentos acompañados por la parte ..,ChU:leiiint<, por 101" desecha tal argumento, y se

ell.rto: Que, en consecuencia, de 1ª prueba documental ante mención del, de foja 5 y 11, se tiene acreditado que... efectuó una transacción con cargo a 1ª Cuentas de denuncia, por concepto de crédito de consumo, por la suma de \$500.000, con fecha 1º de octubre de 2011; que el denunciante efectuó los reclamos correspondientes, en 111 Fiscalía Local de Iquique, 7 días el Servicio Nacional del Consumidor; que no obstante haberse impuesto el crédito antes de ser emitido, el denunciante denunció procedió a efectuar cobros por dicho concepto; que el proveedor, mediante carta dirigida a la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, se obliga a dejar sin efecto el cargo reclamado.

Que, además, el actor denuncia la transacción reclamada no fue efectuada por el actor, toda vez que la denuncia no opor.9 argumento alguno en 9110 autos que controvierta tales aseveraciones, lo que el actor prueba que las desvirtúa, y que en las fojas 36 el proveedor reconoce que la transacción impugnada no fue realizada por el denunciante, señalando que se procedió a realizar cargo a 0 el avance no hecho por el consumidor, dejándolo en consecuencia, en idéntico estado patrimonial.

Que tal hecho, esto es, haber permitido que tercero no autorizado por el actor efectúe transacciones con cargo a la cuenta, constituye un indicio claro de que el proveedor no proporcionó la seguridad debida en la prestación del servicio de tarjeta de crédito contratado por el consumidor, por cuanto resulta evidente que el proveedor está obligado a proporcionar los mecanismos de seguridad que impidan transacciones no autorizadas, debiendo hacerse control de los efectos de deficiencia en dichos mecanismos cuando los mismos no son inherentes al servicio; infringiendo con ello lo previsto en el artículo 1º literal d) de la Ley N° 19.496.

Ojo, cen-OrC\ il no i"dt~-'...', e~ el OOC=C:O de f0_::5_--L1~ |
] " .e;u"e .,d**H' ,f~iq6 " relaiOlc iell ""pros ret ,Im.o.COS, y ~
ad,,,, el <let"r f.O ~c 'l":Jr~c v,Ulic"" **/~ ~"che. # pro~"r...+e;

de sus acciones. Al respecto cabe señalar que del Estado de Cuenta
acompañado por la parte denunciada, rolante a fojas 45, se
d'emprende 'Jlt el L- 3 :le r. ,Ser) i se dejó sin efecto el
crédito reclamado y se descontaron los cargos generados por dicho
concepto, cumpliendo el proveedor con aquello a lo que se obligó.
Sin perjuicio de ello, de la lectura del documento antes citado se

8im~no q'le c: ~3tildo de (l",u,, y por :o:de L.
i"~)n',ación ill' l cort": na fu**EJI'_ 1:) el 29 d~ Jc~ub:::c de 2011,

misro d." en que ge ri-+p~--cmr. los aCCIO. +6 de "u,,. n:
constando en el proceso que efectivamente se hubiese puesto en
conocimiento del consumidor la rebaja de los cargos reclamados, lo

traduce en que "l ~-O"C~.,OR no in:u",6 v**~ y
"por:UlId:mente <l cQn-u:n',(or "CQrea de rlich~ ~_~_u-cl6", l" que Co'...
referencia a una obligación del proveedor incorporada al servicio
contratado, infringiendo con ello el literal b) del artículo 3° de
la Ley N° 19.496.

~Que, cu- "il~ilbclla. ar'f'.ye a f~jils 36y 37, que :r:filGdonO
oportuna y satisfactoriamente frente a los hechos denunciados por
el consumidor dejándolo indemne de las conductas que se el
imputan, por lo que no existiría infracción al artículo 23 de al
'ey ,." 19. 1~L. Sabre elite P"::l:C e"l~e ")r**~:Slr que ~i bien se
e~_Llentr" ~~~ed~',,(L 'CJf' l', c.cn""a'a d'je ~in ~fecto los Cllrgo
impugnados después de haberse efectuado los reclamos pertinentes,
ello no obsta ipso facto a la configuración de la infracción
descrita en el artículo 23, debiendo en consecuencia determinarse

l** co~ducta d'r'nc~ada G' "trav.-(>~fl 0 no _a qj spo-i<:dn ...:l".

n este sentido, como se ha expuesto en los acánites
precc,l'n'eo, la "rq'::esu clenU:lCl~cld no r0i3q|f',C:o
seguridad del consumidor en la prestación del servicio contratado,

Cuenta y cargo

pl'rmittiendo que lercer03 efectua:"" t:can5aciones no con cargo a La cuenta del conlumidor, 10 cual con-tituye un indicio i...+fiable d** 000 deficiencias en la seguridad 'l calidd del servi-io, derivadas de la conducta negligente del proveedor, por cuanto e3 evidente que e3.e se encuentra obligado a pro):orcionar Les mecanismos que impidan tales cperaciones -no autorizadas-, situaci6nqillo no Se verific6 enel caso sub iudice, provocando un perju-cio al actor, al t,"er que ~op->rtar en su patrimonio crditos que no contajo, Infringiendo con ello 1011 dispuc-ilo por el articulo 23 de la Ley N" FL ~96,

Noveno: Que, en l'li mismo orden de ideas, el hecho de que la deuda s" encuentre ~tota~mente extingolda" ya que ~.je p=cedi6 a r.ltit-ir los cargos 0 ",1 "vanCe no hecho por el cenlumidor" no opera COMIOeKillente de re"porsabilidad par31 el proveedor, sin perjuiciode tener en consIderaci6n esta cirCUn!:ltanciaia ,l momento de reQular prudencialmentC la sanc-6n aplicable.

Decimo: Que alii las CO.!!III, con'tonne a 10 ret(lcionado ac.tlopte~ precedentes, 'l acreditadas l"" inc!acionell articulos 3" letra b) y d), y 23 inci-o l' de 111 Ley N" 19,496, elta Judicatura acoged ia denuncia infraccional interpuesta en

Decu-opriAero: QJe el <icll'andante cillil solicit .• en el pdr:~H otrosl del libolo de tojas l y siguientes, se condene a la par:e demandada, a la suma de \$3.500.000; cor~e~pondiente a \$1.!)00.000, por concepto de da~o el.ergo>!:c: 'l, a \$2.00C.000, por concepto de

Ocoillo+segundo: Q~e ~a de~ndada c~v:l plantea a (ejas 37 q:~e acLuo diligentemente no ocasionando detrimento alguno en el actor, por 10 qu" no eKlstri" perj~lcio "lglfno a reslOrci!, A esta l""peeto, presente que hOI quedado latamente ac~ed; tildo en 111 presente "entencill q:Je Ct'R raJabella incu •ri6 en neljligencias

causando menoscabo al actor, debido a deficiencias en la calidad y seguridad del servicio contratado, al haber permitido que terceros efectuasen una transacción no autorizada con cargo a la cuenta del actor, debiendo soportar posteriormente los cobros derivados de dicha operación, por lo cual se desestima el argumento opuesto por la demandada.

Decimotercero: Que, sentada así las cosas, y habiéndose acreditado las infracciones denunciadas, para los fines de otorgamiento de la indemnización de perjuicios se hace necesario probar fehacientemente la existencia del perjuicio causado. en este sentido, en cuanto al daño emergente, el actor sostiene haber incurrido en gastos de movilización, colación, almuerzos, y permisos sin goce de sueldo, sin embargo no aporta probanza alguna que permita corroborar la efectividad de dichos gastos, y por ende de los perjuicios causados por este concepto, fundamento por el que se rechazará la indemnización de perjuicios a título de daño

Decimocuarto: Que, respecto de la indemnización a título de daño moral, se debe tener presente, que se trata de compensar, por vía pecuniaria, la molestias y frustraciones que ha padecido una persona, derivadas del incumplimiento de obligaciones sean contractuales o extracontractuales. En este sentido, conforme a lo ya relacionado en los considerandos precedentes, se ha establecido que el actor debió soportar en su patrimonio la imputación de créditos que no contrajo, no obteniendo una solución adecuada a su problema, sino después de haber interpuesto reclamos en la Fiscalía Local de Iquique, y en el Servicio Nacional del Consumidor, lo cual palmariamente causó molestias, frustración y preocupación en la persona del actor, que deben ser reparadas. Es más, el proveedor después de haber dejado sin efecto los cargos reclamados no informó oportunamente al consumidor de aquello, lo que implica una situación aún mayor de incertidumbre y

En consecuencia, por 10 razones antes
s'foal",dos, esta Judicatura dar: lugar a la indemnizaciOn de
perjuicios, 5610 en cuanto al costo **•ORAL** requirindola
prudencia-mente a la suma de \$250.000.

Y Visto adena", 10 di'pue'to en los articulo" 1', 2', 3', 12,
23, 2., 26, 27, y SO y aijulentes, todo~ de la Ley N' 18.496; Ley
N' 15.231, sobre Organizaci6n y Atribuciones de los Juzgado3 de
Policia Local; y, ley tl' 18.287 sobre Procedimiento ante lo~
Juzgado" de Policia Local.

a) Cond-nese " Promotora CHR fal"b"lla S.A. (ICMR falabella),
representada por doña Elena Miranda Orchard, a[,">""dowicillado3 en
Iquique, Av. Reroe" da la Concepci6n N' 2555, al pago de
Bulta, a beneficio fiscal, de 25 U.T.H., por intracciOn a los
Articulo" 3 literal b) y d), y 23, de la Ley N' 19.496.

b) La multa deberA "er pallada en Te-on,"la Region"l da Tarapaca
Iquique, dentro de quInt.o dl" de notific"da la (resante "atencill,
Cillio contrario. Itbrese orden da rec:l +.cion par al termino lellal,
par via de Ioustrucic6l y apremio. en contra del representante
legal d"• Promotora CHR Falab"ella S.". (CHR Falabella.), doña Elena

oJ) Ac6jalu, la dellilnd" civil interpuesta a foj"" I y "illuient •#,
a610 en cuanto „l d.,!o "orai; y codenesa " Pro,"ot.cra CHR
r"labella S.A. (CI-n Falabellil), " paqar il don Crtilin Paul
Cisternas Hoya, 7••-uma de \$250.000, a titulo de indemnizaci6n. por

b) La Sum" "ntes mcncionad" deberoi ser debiddment.e reajustada en
contormidad a l" v••#i4ci6" q"" eKperlI"cente el indice da Procio" „l
Con"umidor, determinado por el Instituto Nacional de Estad"tica",
entre "l me" anterior a III fecha en que se produjo lll infr,"cci6n,

y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo; y además los intereses que se hayan devengado desde la fecha de presentación de la demanda hasta el día en que el pago se haga efectivo.

c) No se condena a la Promotora CMR Falabella S.A. (CMR Falabella), al pago de las costas de la causa, por no haber resultado totalmente vencida.

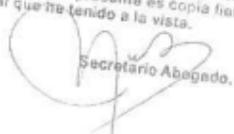
d) Remítase copia autorizada de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez que se encuentre ejecutoriada.

e) Notifíquese, registrese y archívese en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique, don Ricardo de la Barra Fuenzalida y autorizada por la Sra. Secretaria Abogado doña Jessie A. Giacóni Silva.-



Iquique, a 26 de Septiembre 2013.
CERTIFICO: Que, la presente es copia fiel del original que he tenido a la vista.
Doy fe.



Secretaria Abogado.