

SEGUNDO JUZGADO  
DE POLICÍA LOCAL  
ANTOFAGASTA

REGISTRO DE SH:T;j-CJAS

3 0 m.2014

REGION DE ANTOFAGASTA



Antofagasta, cuatro .de ,diciembre de dos mil trece.

**VISTOS:**

Que se instruyó la presente causa Rol 14.072-2013 con motivo de la denuncia de lo principal del escrito de fs. 27, efectuada con fecha 5 de agosto pasado por don ALEXI PÉREZ VÁSQUEZ, técnico mecánico, con domicilio en calle Andrés Sabella N° 3101; casa 20 de esta ciudad, en contra de la empresa C.M.R. FALABELLA S.A. representada en esta ciudad por don Joaquin Sanfuentes, ambos con domicilio en calle Balmaceda N° 2355.

El denunciante señala que en el mes de febrero pasado le llegó a su correo electrónico una promoción de un equipo de aire acondicionado por \$149.990. Añade que consultó telefónicamente a la empresa Falabella y le informaron que por ser cliente ffelitteff los \$24.000 correspondientes al despacho del producto le serian reversados en el siguiente estado de cuenta, lo que no ha ocurrido hasta ia fecha. Asimismo expone que posteriormente le llegó otro correo promocionando un 20% de descuento para compras en librerías previa activación del beneficio en la página [www.cmr.cl/activacion](http://www.cmr.cl/activacion), por lo que compró en la librería Española mercaderías por \$22.150 y el descuento nunca se ha efectuado. El 8 de febrero compró una cama y un sqfá, señalándosele por la vendedora que por ser cliente "eliteff le reversarían el valor del despacho por \$ 39.000, que tampoco se le han devuelto. Además, señala que adquirió un televisor por \$249.990 con un valor de despacho de \$9.220, de lo que le reversaron sólo \$2.490. Por último señala que el estado de vencimiento de sus cuentas es el 30 de junio y al concurrir a pagar constató que la tienda estaba cerrada por las elecciones primarias, lo que significó un cargo de \$668 por interés. Termina señalando que ante sus reclamos ha recibido cartas instándole a acercarse al Departamento de Relaciones Comerciales donde tampoco nunca le dieron solución a su problema. En base a ello, estima que en la especie se ha infringido la ley 19.496 y pide se sancione a la denunciada aplicándole el máximo de la multa que proceda por cada infracción a los artículos 3, 12 Y 23, con costas.

En el mismo libelo demandó a la empresa ya mencionada, solicitando se le condene a pagarle la suma de \$150.000 por daño emergente más \$1.000.000 por daño moral,

con intereses, reajustes y costas.



y **TENIENDO PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que en orden a acreditar los fundamentos de su denuncia, don Alexi Pérez Vásquez ratificó a fs. 35 el denuncia deducido en esta causa, reiterando que efectivamente en las ocasiones que adquirió los productos señalados en el libelo de denuncia, se le señaló que el valor de despacho de los productos adquiridos le sería reembolsado en la cuenta de CMR. Falabella, por lo que reclamó ante SERNAC, recibiendo como respuesta unas disculpas y se le instó a acercarse a la tienda para que le dieran solución a su problema, sin que en definitiva nada haya ocurrido. Concluye precisando que el reclamo es contra la tienda CMR. para que se le realice la reversa ofertada y se le compensen los malos ratos y tiempo perdido.

En respaldo a sus dichos acompañó los documentos de fs. 1 a 27, consistentes en lo siguiente: a) Facturación de agosto de 2013, corriente a fs. 1 a 3; b) Boleta de adquisición de un equipo de aire acondicionado, con un valor de despacho de \$24.000, corriente a fs. 4; c) Copias de los reclamos efectuados ante CMR Falabella, corrientes de fs. 5 a 9; d) Boleta de adquisición de un televisor, con un valor de despacho de \$9.290, corriente a fs. 10; e) Boletines de oferta a fs. 11 y 13, relativos a un equipo de aire acondicionado y compras en librerías con un 20 % de descuento; f) Diversos correos electrónicos corrientes de fs. 15 a 22, generados entre el actor y ejecutivos de la empresa Falabella, en especial el de fs. 17 donde doña Jeanette Avilés afirma que "el descuento del despacho si se realiza pero lo gestiona automáticamente CMR, según pude confirmar los descuentos los genera semestral"; g) Antecedentes reclamo efectuado ante SERNAC, corrientes a fs. 23 a 26, incluyendo la carta de respuesta en que se solicita disculpas al cliente, instándolo a comunicarse con la tienda a través del departamento de relaciones comerciales.

**SEGUNDO:** Que, por su parte, el apoderado de la empresa denunciada, abogado Fernando Young, se limitó a fs. 45 a señalar que su parte cumplió con las obligaciones que le correspondían como proveedor.

**TERCERO:** Que en la audiencia de comparendo, el denunciante ratificó su denuncia y demanda solicitando se acojan con costas, reiterando la prueba documental ya allegada a esta causa y acompañada en su libelo de denuncia y demanda.

Por su parte, el apoderado de la empresa denunciada y demandada solicitó el rechazo de las acciones ejercidas en su contra, basado en que desconoce la naturaleza de los descuentos que la parte denunciante reclama, aduciendo que

ante (



el rubro de la firma es la prestación de servicios crediticios y que, en caso alguno ha incurrido en infracción a la ley 19.496.

**CUARTO:** Que de los diversos medios probatorios allegados a esta causa, apreciados todos ellos conforme a las reglas de la sana crítica, queda de manifiesto que el actor es una persona que mantiene un gran flujo comercial con la empresa Falabella a través de sus tiendas en el país, como, asimismo, a través de las tiendas o comercio asociado a la tarjeta de crédito de la empresa CMR. Falabella, como fluye de la facturación acompañada de fs. 1 a 3, lo que hace verosímil su versión en cuanto a que se le trata como cliente "elite". De igual modo, del documento de fs. 17 está también acreditado que una ejecutiva de la empresa Falabella, ante los reclamos del actor, reconoció expresamente que procede el descuento por el "despacho" de las compras efectuadas, el que se haría en forma semestral y automáticamente en el estado cuenta de la tarjeta CMR., lo cual aparece, además, rarificado por la respuesta dada por la denunciada y demandada ante el SERNAC (26) al pedir disculpas al cliente, reconociendo, así, tácitamente su responsabilidad en los hechos reclamados.

Conforme a lo anterior, resulta evidente entonces que al no haberse probado la restitución de los gastos de "despacho" de las compras referidas en los documentos de fs. 4 y 10, por \$24.000 y \$9.290, la empresa Falabella ha incurrido en una evidente infracción al artículo 23 de la ley 19.496, ya que, actuando con negligencia, causó menoscabo al actor, en la prestación del servicio que le es propio.

Sobre e~ particular debe tenerse presente que el tribunal rechaza la alegación de la empresa sostenida en la presentación de fs. 48, en cuanto señala que no existe la promoción a que alude la actora, toda vez que, como se ha dejado sentado anteriormente, ello está contradicho por el documento de fs. 17. Igualmente se rechaza la alegación en el sentido de que la empresa denunciada y demandada se dedica sólo a la prestación de servicios crediticios, toda vez que, como es público conocimiento, CMR. Falabella, pertenece a un holding comercial que abarca varias empresas relacionadas, entre ellas la tienda Falabella, sin que resulte exigible a los consumidores hacer disquisiciones legales o jurídicas que no están en condiciones de realizar, toda vez que el común de la gente confunde las acciones de todo el holding como el de una sola empresa.

Lo anteriormente razonado amerita acoger el denuncia deducido en autos, sancionando a la empresa en la forma que se indicará en lo resolutivo de esta causa.

**QUINTO:** Que acorde a lo anteriormente expuesto, procede



también acoger la acción civil de autos teniendo para ello presente que al actor se le debe restituir los valores no reversados por concepto de "despacho" de los productos que adquirió, fijándose el daño emergente por dicho concepto en treinta dos mil doscientos noventa pesos (\$32.290), más ciento cincuenta mil pesos (\$150.000) por daño moral, que fluye de las innegables molestias causadas al actor quien ha debido efectuar reclamos no sólo ante la empresa, sino también ante SERNAC y este mismo tribunal, para hacer efectivos sus derechos.

**SEXTO:** Que a objeto de evitar la desvalorización de la sumas indemnizatorias referidas en el motivo que antecede, deberá agregársele los intereses para operaciones no reajustables a contar de la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo. De esta manera, no se hace lugar a la petición de el actor en cuanto requirir la aplicación de reajustes e intereses, puesto que los intereses otorgados tienen ya incorporado el reajuste y porque este último procede sólo desde la fecha en que la regulación de daños quede firme y ejecutoriada.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1, 3, 10, 11, 12, 14, 15 Y 23 de la Ley N° 18.287; artículos 1, 3, 12, 23, 24 Y 61 de la Ley N° 19.496; Y 2315 y 2316 del Código Civil;

**SE DECLARA:**

I.- Que **SE ACOGE LA DENUNCIA** contenida en lo principal del escrito de fs. 27 y siguientes, deducida por don **ALEXI PÉREZ VÁSQUEZ**, en contra de la empresa "**CMR FALABELLA**", o "**PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**", RUT. 90.743.000-6, y se le condena por haber incurrido en la infracción contenida en el artículo 23, en relación con el artículo 24, de la Ley N° 19.496, a pagar una multa equivalente a **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, a beneficio fiscal.

II.- Que **SE ACOGE LA DEMANDA CIVIL** de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fs. 27, por don **ALEXI PÉREZ VÁSQUEZ**, en contra de la empresa "**CMR FALABELLA**", o "**PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**", RUT. 90.743.000-6, sólo en cuanto se **CONDENA** a dicho ente comercial a pagarle la suma de treinta y tres mil doscientos noventa pesos (\$33.290) por daño emergente, más ciento cincuenta mil pesos (\$150.000) por daño moral, todo con intereses para operaciones no reajustables a contar de la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo.

III.- Que **NO SE CONDENA EN COSTAS** a la parte demandada, por no haber sido totalmente vencida en el



juicio.

Anótese, notifíquese personal\ mente\ o por cédula y, en su oportunidad, cúmplase con 10 días-puesto en el artículo 58 bís de la ley 19.496 y althí ese. esta causa.

ROL 14.072-2013.-

~ = ~ ~ C : = J ~

Dictado por don Roberto Miranda Vil-alobos, Juez Titular. Autoriza don Guillermo Valderrama Barraza, Secretario Subrogante.

CERTIFICO: QUE LA PRESENTE FOTOCOPIA ES FIEL A SU ORIGINAL QUE HE TENIDO A LA VISTA.



ANTOFAGASTA, 27-Enero-14

GUILLERMO VALDERRAMA BARRAZA  
ABOGADO  
SECRETARIO TITULAR

--- -- -- NOB \$+ , <| z z z "VI  
Al\_ "iet>l~'teb . - . . . . 91:  
,--'\_ " . . . . !i;(teb llbhwo,d