



Del Rol N° 52.239-2012.-

Coyhaique, a tres de febrero del dos mil catorce.-

VISTOS:

Que en 10 principal del escrito de fojas 5 y siguientes por JORGE GODOY CANCINQ, Director Región de Aysén, del Servicio Nacional del Consumidor, interpone denuncia en contra de PROMOTORA CMR FALABELLAS.A. representada para estos efectos por doña PATRICIA PICTICARMILLAPINDA, ambos con domicilio en Avenida Ogana N° 869 de esta ciudad de Coyhaique; por infracción a lo dispuesto en el artículo 58 incisos 5°, 6° y 7° de la ley 19.496. Los hechos en que funda su denuncia se encuentran en el reclamo realizado ante dicho servicio y en calidad de consumidor por doña JOSEFINA MUÑOZ VIDAL, cédula de identidad n° 6.671.430-6, Chilena, domiciliada en calle Barros Arana N° 838 de Coyhaique, en razón de que la denunciada habría estado realizando cobros que no correspondían a la consumidora. Asegura en su libelo que la consumidora nunca fue titular de una cuenta crediticia con la denunciada, sino que la única vinculación con ésta era la de haber obtenido una tarjeta adicional respecto de la cuenta del marido. Atendida tal irregularidad, la consumidora solicitó información a la denunciada, dándose cuenta que existe otra tarjeta de crédito a su nombre, a la cual se le imputaron pagos hechos a la tarjeta adicional. Ante ello, el servicio denunciante, actuando en su calidad de mediador, obtuvo como respuesta de la denunciada que la cuenta se había cerrado, sin obtener hasta la fecha de su presentación, más información que la descrita. Ante ello, el servicio solicitó a la denunciada mayor información, entre otras, copia de contrato de la denunciada con la señora Muñoz Vida!, a 10

cual la denunciada manifestó su negativa, invocando la protección de los datos personales, siendo entonces legitimado para exigirlo sólo el titular de la cuenta crediticia con la empresa denunciada;

Que a fojas 12 comparece doña JOSEFINA EMILIANAMUÑOZ VIDAL, ratificando la denunciada efectuada por el Servicio Nacional del Consumidor;

Que en lo principal del escrito de fojas 25 y siguientes, doña Josefina Emiliana Muñoz Vidal, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, en base a los hechos que fundan la denuncia, y principalmente a las molestias causadas por el error cometido por la denunciada al atribuirle la titularidad de una cuenta crediticia; solicitando que se fije a título indemnizatorio la suma de \$380.000, correspondiendo \$80.000 al daño material sufrido y los \$300.000 por daño moral, con costas;

Que en lo principal del escrito de fojas 37 y siguientes, comparece don Eduardo Vera Wandersleben, abogado, por la denunciada y demandada civil, contestando ambas acciones señalando que los errores producidos en la imputación de pago a una cuenta distinta al de la denunciante, fue subsanado oportunamente y que, respecto al aspecto indemnizatorio, niega la concurrencia de perjuicios de la demandante y en subsidio de haberse producidos, ellos se debieron a que la propia demandante se expuso imprudentemente al señalar su rut como pagadora, en circunstancias de que correspondía el rut de su cónyuge, solicitando por dichas consideraciones el rechazo de la acción infraccional como asimismo de la acción civil;

Que a fojas 39 se llevó a efecto comparendo de estilo en el que la demandante y demandada arribaron a un avenimiento;

Se declaró cerrado el procedimiento, trayéndose estos autos para resolver lo infraccional y;

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que la contravención que se denuncia pudiere ser de aquellas dispuestas en el artículo 58 incisos 5°, 6° Y 7° de la ley 19.496, esto es: el deber de todo proveedor de poner a disposición del Servicio Nacional del Consumidor, la información básica comercial como asimismo toda documentación o información relevante y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones propias del referido Servicio;

**SEGUNDO:** Que constan en autos: A) Oficio N° 506 del Servicio Nacional del Consumidor región de Aysén remitido a la denunciada, en el que se le exige copia del Salizada de contrato suscrito por la consumidora denunciante, estados de cuenta, listados de pagos, entre otros; B) Misiva de respuesta al oficio referido en la letra anterior, de fecha 27 de noviembre de 2012 en el que don Claudia Cisternas Duque, Gerente General de Promotora CMR Falabella S.A. manifiesta el Servicio denunciante que dicha información, sólo puede ser requerida por el titular de una cuenta de crédito, de conformidad a lo dispuesto en la ley 19.968; C) Copia de misiva emitida por doña María Isabel Jaramillo, gerente de servicio al cliente de la empresa denunciada, informando que la reclamante doña Josefina Muñoz Vidal al 10 de septiembre de 2012, nada adeudaba a esa empresa; D) Copia de contrato de apertura de línea de crédito, suscrito por la consumidora denunciante de fecha 20 de abril de 2011 Y por la empresa denunciada; E) Copia de aviso de bloqueo de tarjeta CMR Falabella, de fecha 3 de mayo de 2012; F) Solicitud de término de contrato de

apertura de línea de crédito de fecha 30 de mayo de 2012, suscrito por doña Josefina Muñoz Vidal y; G) Copia de estado de cuenta crediticia de doña Josefina Muñoz Vidal.

**TERCERO:** Que, conforme a las alegaciones en cuanto a 10 infraccional, que han sido conocidas en estos autos, necesario resulta para el análisis del caso de marras, distinguir la imputaciones en lo contravencional, que han realizado en su oportunidad el Servicio Nacional del Consumidor, en cuanto a la vulneración a lo dispuesto en el artículo 58 de la ley 19.496; a las imputaciones que la propia consumidora ha realizado al momento de interponer demanda civil en autos;

**CUARTO:** Que así las cosas, en primer lugar la consumidora, en cuanto al relato prestado en indagatoria de fojas 12, por cuanto afirma que recibe estados de cuenta constantemente, emitidos por la denunciada, en el que se informa que es dueña de una cuenta crediticia con ésta, en razón de que tan solo cuenta con una tarjeta adicional a la de su cónyuge, quien sí es titular afirmando que, pese a que se le solucionó el problema, al cerrarse la cuenta abierta de forma errónea, siguió recibiendo cobros menores de, por ejemplo \$100, \$40 y \$8. Al respecto cabe indicar que, en primer lugar y respecto de aquellos cobros no ha se ha rendido prueba alguna que permita sustentar tales aseveraciones, razón por la cual serán desestimadas dichas imputaciones como infraccionales a la normativa del consumidor, máxime cuando es la propia consumidora denunciante quien acompaña a fojas 18 y siguientes copia del contrato suscrito apareciendo su propia firma al pie del documento citado; a 10 anterior se suma el hecho de que en audiencia de comparendo de estilo la denunciada y demandada civil avino con la demandante en cuanto al resarcimiento de los daños o perjuicios que se le causó con

ducha situación, razón por la cual y al menos en este aspecto, y conforme a lo dispuesto en los artículos 58 letra f) en relación con lo dispuesto en el artículo 19 inciso 2° de la ley 18.287, se absolverá a la denunciada;

**QUINTO:** Que en lo que respecta a la imputación que formula el Servicio Nacional del Consumidor, por vulneración al deber de entregar información; necesario resulta el análisis de la institución que aparece en autos como vulnerada. Al respecto cabe precisar que conforme a lo dispuesto en los artículos 6° Y 7° del artículo 58 de la ley 19.496, la información que obligatoriamente debe ser entregada por un proveedor, es aquella que sea estrictamente indispensable para el cumplimiento de las atribuciones del servicio nacional del Consumidor, o que fuere relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo;

**SEXTO:** Que a la luz de lo precedentemente analizado, y en vista de los antecedentes que constan en el proceso, no resulta justificada la argumentación que en su oportunidad, y conforme a la documental de fojas 3, formuló al denunciada al asilarse en lo dispuesto en la ley 9.628 sobre protección de datos de carácter personal, toda vez que esa protección de información, mantiene una excepción, cual es la de precaver precisamente intromisiones de carácter ilegítima, lo que queda de manifiesto al tenor de lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 1° de la ley 19.628 al señalar que "Toda persona puede efectuar el tratamiento de datos personales, siempre que lo haga de manera concordante con esta ley y para finalidades permitidas por el ordenamiento jurídico" encontrando sintonía con lo dispuesto en el artículo 58 de la ley 19.496;

**SÉPTIMO:** Que sin perjuicio de lo anterior y pese a encontrarse la denunciada en situación de contravención, necesario resulta destacar, al tenor de la facultad que dispone el inciso final y la letra F) del artículo 58 de la ley 19.496, en relación con lo dispuesto en el artículo 19 inciso 2° de la ley 18.287, el denunciado en su oportunidad reparó a conformidad de la consumidora los perjuicios causados en su actuar infraccional. A ello se suma el hecho de que no existe en autos algún antecedente que permita concluir que la denunciada se haya visto beneficiada con su actuar infraccional más aún cuando, conforme, se ha analizado en el basamento quinto de esta sentencia, ~~Uda~~ la consumidora suscribió efectivamente la apertura de una cuenta crediticia propia, no considerando este sentenciador que los hechos que se han conocido en autos revistan la gravedad necesaria para que resulten sancionados por esta vía, reiterándose el hecho del actuar reparatorio que mantuvo la denunciada en autos y, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 58 letra f) de la ley 19.496, y 19 inciso 2° de la ley 18.287, corresponderá a este sentenciador absolver como se expondrá en 10 resolutive de esta sentencia a la empresa denunciada y, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.131, artículos 3 y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2°, 19 inciso 2° y 28, todos de la ley 18.287;

**SE DECLARA:**

Que se absuelve de la responsabilidad infraccional denunciada en autos, a la empresa **PROMOTORA**

CMR FALABELLA S.A., representada por doña Patricia Picticar Millapinda;, ambos ya individualizados;

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad. -

Dictada por el Juez subrogante, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez; Autoriza la Secretaria Subrogante, señora Verónica Rubilar Sobarzo.- ----



