

17 JUL 2013

Calama primero de abril de dos mil trece.

Vistos:

A fojas 3 rola denuncia y demanda de indemnización de perjuicio interpuesta por Jesús Lázaro Flores, en contra de CMR Falabella, representada por Lorena Neira En razón de los siguientes argumentos de hecho y de derecho: con fecha 23 de abril del 2012 figura en el estado de cuenta de la denunciante, avance en efectivo por un monto de \$224.000 a diez cuotas de \$26.394 que desconoce haber realizado, acercándose así a la denunciada, la cual no entrega solución alguna, dirigiéndose con posterioridad al SERNAC, obteniendo por respuesta del proveedor, que las operaciones de transacción son de directa responsabilidad del cliente. Vulnerando en sus derechos establecidos en la ley 19.496 en su art: 23 en lo relativo a la negligencia de proveedor CMR Falabella y artículo 50 del mismo cuerpo legal. En un otrosí viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicio. en contra de CMR Falabella. En atención al principio de la economía procesal da por reproducida las mismas razones de hecho y de derecho expuesto en lo principal y en virtud de las disposiciones legales citadas, solicita la suma de \$ 263.940 por concepto de daño Material y solicitando por concepto de daño moral, la suma que SS estime ajustada a derecho. Acompaña los siguientes documentos: estado de cuenta de Falabella, Respuesta del caso emitido por solicitud de SERNAC.

A fojas 26, rola contestación de denuncia infraccional y contestación de demanda civil por el abogado Fernando Yung Moraga, en representación Promotora CMR FALABELLA, en razón de los siguientes argumentos de hecho y de derecho: que es efectivo que la actora tiene un recargo a su estado de cuenta de la tarjeta CMR visa por la suma de \$224.394, que la denunciante desconoce sin argumento serio alguno. Ya que la denunciante a suscrito contrato con CMR Falabella procediéndose a generar la clave PIN PASS para la operación y uso de tarjeta. Dicha tarjeta fue activada sin reparo alguno de la actora y la utilizado en ocasiones anteriores a las operaciones que desconoce. Resulta de completa y absoluta responsabilidad del cliente proteger su clave secreta, ya que con ella se pueden realizar las más diversas operaciones de crédito. Por lo antes señalado no cabe sancionar a CMR Falabella ya que esta ha cumplido con lo establecido en el contrato de apertura de crédito, y que el denunciante ha suscrito libre y voluntariamente, finalmente cita el art 23 de la ley 19.496 señalando que no ha existido negligencia alguna. En un otrosí viene en contestar demanda civil deducida por don Lázaro Flores Jesús en contra de CMR FALABELLA, respecto a los hechos se tienen por reiterados los expuestos en lo principal de la presentación, alegando además: que no es efectivo lo alegado por la actora y esta es la que debe responder por sus dichos por la supuesta responsabilidad infraccional de lo solicitado por el demandante.



en lo relativo al daño moral y daño emergente se fundán en el origen de un acto ilegal, además de no reunir los requisitos para configurar daño.

A fojas 28, tiene lugar audiencia de contestación, avenimiento y prueba con la asistencia de la denunciante y demandante civil Jesús Lázaro Flores y por la denunciada y demandada. CMR Falabella, la habilitada de derecho doña Marcela Fuentes Montero. La denunciante y demandante ratifica su denuncia y demanda en todas sus partes. La denunciada y demandada viene en contestar mediante minuta escrita. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce. Recibiéndose la causa a prueba. Rinde documental la denunciante y demandante, ratificando los acompañados en su denuncia y demanda, Luego rinde documental de la denunciada y demandada, la cual ratifica documentos acompañados en su contestación y acompaña: copias simples de la sentencia Rol N° 1308112011, 9925/2011,33355/2011, 13184/2011. la denunciante y demandante no rinde testimonial, luego rinde testimonial la denunciada y demandada compareciendo doña Claudia Tapia Inostroza, quien juramentada en foral legal expone: que el día 23 de abril, la denunciante fue a sacar un avance realizándolo por caja, y anteriormente de sacar el avance realizo un pago a su cuenta, la transacción de avance fue hecha por clave PIN PASS, la cual esta activa del 08 de diciembre del 2011, agrega que es imposible pudiera sacar avance sin su clave, la cual es tomada solamente con la huella digital del cliente agrega además que la denunciante nunca se acerco a atención al cliente para bloquear su trujeta en caso de extravió. Luego comparece doña Lorena Vilca Donoso quien juramentada en forma legal expone: que el cliente saco un avance el día 23 de abril, por un monto de \$ 224.000 en Falabella Malla Calama, la realizo por caja entregándole el monto que el cliente esta solicitando y en número de cuotas, con ese documento pasa a caja con cedula de identidad, tarjeta CMR y la clave correspondiente al cliente. Solicitan ambas partes las siguientes diligencias: que se oficie a tiendas Fala bella Mall Calama, a fin de que remita los registros comprendidos en el sistema SATIF correspondiente a las operaciones realizada por don Jesús Lázaro Flores,

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, se ha presentado denuncia por infracción a la ley 19.496 en contra de CMR Falabella, por cuanto este ultimo habría incurrido' en cobros de unas sumas que la actora desconoce su procedencia y de la cual el proveedor CMR Falabella no ha dado respuesta alguna, por tanto se ha incurrido en una infracción a la ley 19.496 en sus artículos 23 y en relación con el art 50 del mismo cuerpo legal. Solicita que se condene a la contraria al máximo de las multas señaladas en la ley 19.496 con costas.



Handwritten signature or initials.

SEGUNDO: Que, para acreditar los hechos de la denuncia rola documental de fojas 1 a 2, en la cual consta emisión de cupón de pago por un recargo de \$ 26.394 por avance en efectivo.

TERCERO: Que, la denunciada sostiene que las alegaciones de la actora no son efectivas, ya que no ha existido negligencia por parte de CMR FALABELLA, la cual ha entregado un servicio con arreglo a la ley. Alega además que consta en autos que el avance en efectivo objeto de autos fue entregado a la actora, la cual es la única que podría efectuar dicha operación que requiere requisitos copulativos esto es el uso de tarjeta, el ingreso de clave y finalmente registro de huella digital o algún tercero mediante un acto ilícito no imputable a la denunciada.

CUARTO: Que, de acuerdo a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el art.14 de la ley 18.0287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el art.50 B) de la Ley 19.496., permite a este tribunal concluir: Que conforme a la prueba reseñada, no se ha incurrido en infracción por parte del proveedor CMR FALABELLA, por cuanto el avance en efectivo fue efectivamente entregado a la actora, lo cual concuerda con testimonial de fojas 29 a 34.

QUINTO: Que, no habiéndose constatado la infracción y no se ha establecido la existencia de una negligencia por parte de CMR FALABELLA, se desestimara denuncia infraccional. De esta forma el tribunal rechazará lo solicitado en este acápite, sin perjuicio de lo que se dirá a continuación respecto de la indemnización de daños.

En cuanto a lo civil:

SEPTIMO: Que, se ha presentado demanda civil por don Lázaro Flores Jesús, en contra de e.M.R Falabella, solicitando el pago de las siguientes sumas por concepto indemnizatorio: por daño material la suma de \$263.940 y por concepto de daño moral la suma que USo Considere ajustada a derecho.

OCTAVO: Que, contestando la demanda se ha solicitado su rechazo dado que en el presente caso no se dan las hipótesis que señala la ley; alegando la inexistencia de infracción que justifique indemnización alguna a la luz de la ley 19.496. Como también la improcedencia del daño reclamado, además de que la actora en ningún momento explica causal indemnizatoria y a que naturaleza se refiere.

NOVENO: Que, el tribunal no dará lugar a los solicitado por concepto de responsabilidad civil toda vez que en estos autos no se ha establecido la existencia de daño derivados del



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

incumplimiento del proveedor; y por lo demás, parece muy difícil que ello pueda establecerse, atendidas las circunstancias de autos, donde se ha probado claramente que el daño sufrido por la actora es producto de acto propio o de algún tercero en la ejecución de un ilícito, además de establecer que es deber de todo consumidor procurar mantener sus datos personales bajo bien resguardo para evitar así la ocurrencia de algún ilícito derivado del mal uso de estos y así asegurar su buen funcionamiento del servicio crediticio. Hechos todos ocurridos con posterioridad a la entrega material de la tarjeta por parte de CMR FALABELLA a la persona de la actora.

DECIMO: Que, En cuanto a las costas, atendido que ninguna de las partes ha sido completamente vencida y habiendo tenido motivo plausible para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; 3º letra d), 4º, art. 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:

I.- Que se rechaza la acción infraccional.

II.- Se rechaza demanda civil contra de CMR FALABELLA.

III. - Cada una de las partes pagara sus costas.

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad

Rol N° 42.787.

Dictada por Manuel Pimentel Mena, Juez de Policía Local de Calama

Autoriza Makarena Terrazas Cabrera, Secretaria Abogado.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL