

**3° JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
PUERTO MONTT.**

**Puerto Montt, 09 de octubre de 2014.**

*Notifico a Ud. que en el proceso N° 004593-2013 , se ha dictado con fecha 09/10/2014 la siguiente resolución:*

SE ADJUNTA SENTENCIA



**FERNANDA VARGAS CHAURA  
SECRETARIA TITULAR**

ACTUARIO: MARCELA ARCOS

---

**3° JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
PUERTO MONTT.**

**ROL : 004593. 2013  
CERTIFICADA N° :**

**SEÑOR  
CLAUDIA FAJARDO VALDEBENITO  
BALMACEDA 241  
SERNAC  
PUERTO MONTT.**



FRANQUEO CONVENIDO  
Resolución Exenta N°7  
1982, Santiago-12

*Conforme ley 19.841 esta carta deberá ser entregada a cualquier persona adulta de ese domicilio.*

FS 61  
Sedente y  
mo

PUERTO MONTT, seis de mayo de dos mil catorce.

VISTOS:

A foja 1 y siguientes, comparece doña ELIANA DEL CARMEN GELDES VERDEJO, Rut: 6.256.476-9 de profesión pensionada, domiciliada en Volcán Calbuco N° 1929, Sol de Oriente, Puerto Montt, e interpone denuncia infraccional en contra del proveedor CMR FALABELLA, ignora Rut, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley 19.496 por el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre y Rut ignora, todos domiciliados en Puerto Montt. En base a los siguientes antecedentes: "Que con fecha 15 de Febrero 2013 realicé una compra por \$431.996.- en tiendas RIPLEY, con tarjeta CMR-VISA (3 Cuotas precio contado). En facturación MARZO 2013 se facturo la compra con un recargo (\$460.728.-). Al no llegar a un acuerdo con FALABELLA por este recargo, concurrí a RIPLEY y cancele el total de esta compra al contado, emitiendo Nota de Crédito N° 4836921 por el monto señalado, a fin de ANULAR este movimiento. No obstante para evitar recargos, cancelé el total de la deuda cobrada en ese momento y que incluía la 1ª cuota de 3, que ellos cobraban por \$ 153.576.- En facturación de ABRIL 2013 se volvió a facturar la deuda y en ella se incluía la 2ª cuota de las tres por el mismo monto \$ 153.576.- En esta misma facturación, se hace la REVERSA por (-) \$431.996.- (no se considero el recargo de la facturación de marzo; los \$460.728. Como tampoco la cuota ya cancelada, y peor aun, EN LA MISMA FACTURA SE CARGA LA CUOTA 2). Esta operación contable, claramente anula la compra realizada, ellos consideran que fue UN ABONO a mi cuenta, esto no se condice si se suma el total de las compras y cargos de todos los meses y se descuentan los pagos realizados. He concurrido incontables veces a las oficinas de CMR FALABELLA a explicar su error o anomalías en estas facturaciones, dos veces se me otorgo el formulario para realizar el reclamo por escrito, solicitando del mismo modo la respuesta, SIN ÉXITO. En la facturación de MAYO 2013, lejos de solucionar el problema, se me hizo un cargo con fecha 03 de Mayo de \$148.685.- cuando pedí explicaciones, se me dijo que esa cantidad se restaba, OBVIAMENTE ESO NO ES ASI. En esa misma fecha se me hace un abono normalización por (-) \$9.628.- lo que si es un abono, ¿de que?

En dos ocasiones he acudido a las oficinas del SERNAC, donde se me ha entendido y acogido el requerimiento, sin embargo la respuesta dada por FALABELLA ha sido la misma, irrisoria. La compra que realizó le ha salido el doble de su valor, pues en RIPLEY pagó el total de mi compra \$431996.- y a FALABELLA le pagó: Dos cuotas de \$153.576.= \$307.152+148.685.=\$455.837.- Lo que no tiene claro es como obtienen esos \$9.628. Los \$9.111.- a favor de la facturación de abril obedecen nada más que a lo que cancele en el mes superaba lo facturado. NO SE DEBE A DEVOLUCION, como lo señalan en la respuesta a SERNAC del 24 de Junio 2013."

Deduco demanda civil, basada en los mismos hechos que le han causado los siguientes perjuicios.

09 OCT 2014

4593-13

4593-13

FERNANDA VARGAS CHAURA  
SECRETARIA TITULAR  
3er Juzgado de Policía Local

1.- **Daño emergente:** Menoscabo económico al haber realizado un doble gasto de mis ingresos de pensionada, por ocho meses he tenido que hacer serios ajustes para sobrevivir económicamente.

2.- **Daño moral:** He sufrido todo tipo de tramitaciones y he sido denigrada al hacerme sentir que por mi edad no puedo entender que la empresa nada me adeuda y que el sistema no se equivoca y que mi "error" fue cancelar anticipadamente una compra pactada en tres meses, sin considerar que lo que yo adquirí inicialmente fue pactado en tres meses sin interés. Ellos me aplicaron arbitrariamente un interés de más de \$60.000.- y posterior a eso nunca aceptaron que al haber cancelado directamente la compra en Ripley, se produjo una duplicidad de pago, al pagar en mi cuenta CMR dos cuotas de la misma compra. Me han llevado a un grado de stress y depresión provocada por la impotencia de no ser escuchada por la empresa y posteriormente no haber atendido la apelación presentada a través de SERNAC.

En el derecho funda su presentación, en la letra e) del artículo 3º de la Ley 19.496 y solicita el pago de \$455.837 por indemnización de perjuicios.

A foja 5 y siguientes Estados de cuenta CMR FALABELLA correspondiente a meses de ENERO a MAYO 2013, con sus comprobantes de pago respectivos.

A foja 20 y siguiente Formularios 121391/26.4.2013 y formulario 121416/11 Mayo 2013 que consta dos reclamos presentados en CMR FALABELLA exponiendo la anomalía.

A foja 22 y siguiente Copia de presentación realizada al SERNAC de fecha 27 de Junio 2013, donde se detalla la situación que genera esta denuncia.

A foja 22 y siguientes Notas de crédito 4836920 y 4836921 de fecha 25 Marzo 2013 de RIPLEY

A foja 31 Oficio 116, al Director Servicio Nacional Del Consumidor.

A foja 34 y siguiente, rola pliego de posiciones ELIANA DEL CARMEN GELDES VERDEJO

A foja 36 y siguientes, rola escritura pública del mandato Judicial (Repertorio N° 631-2014.-) donde consta la personería de CRISTIAN LEWIN Y OTROS, para representar a PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.

A foja 38 rola poder del abogado don ROBERTO SEPULVEDA NÚÑEZ, según mandato judicial y delegación de al abogado HECTOR SOLANO PIRONI y al abogado ALFREDO CASTRO VILLABLANCA.

A foja 39 y Siguietes, Estados de cuenta CMR FALABELLA.

A foja 54 y Siguietes, rola escrito de contestación de la denunciada y demandada CMR FALABELLA S.A., la que en primer término, niega toda responsabilidad en los hechos expuestos, además de no constarle la veracidad de los mismos.

En segundo término alega la prescripción de la acción deducida, ya que la actora alega que los hechos que suponen una infracción a la Ley del Consumidor, ocurrieron el 15 de febrero de 2013 y el último el 15 de febrero de 2013, así las cosas, desde la ocurrencia de los hechos hasta la interposición

170 MONTE

09 OCT 2014

CENTRO CUENTA DE FALABELLA S.A.

4836920/2013

FERNANDA MARGAS CHAURA  
SECRETARIA TITULAR  
3er Juzgado de Policía Local

F363  
Asesanta  
tas

de la demanda han transcurrido con creces los 6 meses que el legislador señala para la prescripción de la acción emanada, según el artículo 26 de la Ley 19.496.

En tercer término en cuanto al fondo y la **DE LA REALIDAD DE LOS HECHOS**, sostiene que la actora tiene una modalidad de facturación con un pago mínimo mensual, pudiendo optar por éste pago o por el total, de optar por el pago mínimo, se le cobran los intereses respectivos refundidos con su saldo. Agrega que los intereses, se ajustan a la normativa vigente. De acuerdo a la compra efectuada por la actora en tiendas Ripley, con fecha 18 de Febrero de 2013, por \$431.996, en tres cuotas de \$153.576, se ingresó nota de crédito con fecha 26 de Marzo de 2013, en una cuota de \$431.996, monto que fue descontado de la cuota de la actora con fecha 3 de Mayo de 2013, lo que se cobro son los intereses de la facturación equivalentes a \$9.698, que se refleja como saldo de abono.

Por último, en cuanto a **LA CARGA DE LA PRUEBA**, señala que el artículo 1.698 de nuestro Código Civil prescribe que: "Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o esta".

Sin embargo, el demandante no ha aportado al proceso ningún antecedente que haga presumir que los hechos que señala, primero hayan ocurrido, segundo que hayan ocurrido de la forma que señala, y tercero que estos hechos de haber ocurrido y de la forma que expresa el actor se deban a negligencia de mi representada, como tampoco ha probado la efectividad de los perjuicios reclamados.

El actor ha impetrado la suma de \$394.778, por concepto de daño emergente y de \$10.000.000 por concepto de daño moral,

No ha probado por ningún medio la existencia de algún perjuicio, solo se basa en sus propios dichos para impetrar la indemnización de autos.

También argumento que la actora comete **ABUSO DEL DERECHO**.

Esta parte considera que el actor está claramente incurriendo en un abuso del derecho y para el evento que se condenase a su representada al resarcimiento de perjuicios solicito a S.S. reducir drásticamente la apreciación de montos demandados, siendo las pretensiones de la contraria total y absolutamente desproporcionadas, como ajenas a la realidad.

A foja 58, 25 de marzo de 2014 se lleva a efecto el comparendo, con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil doña **ELIANA DEL CARMEN GELDES VERDEJO** y del abogado de la demandada y denunciada don **ALFREDO CASTRO VILLABLANCA**.

Llamadas las parte a conciliación, no se produce.

La parte demandada y denunciada contesta por escrito y solicita se le tenga como parte de la audiencia.

La denunciante y demandante civil comparece sin abogado.

Se recibe la causa a prueba y se fijan como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos los siguientes:

TELEFONO 09 OCT 2014  
CENTRO JUDICIAL DE POLICIA LOCAL  
MATENCIÓN DE LA CAUSA 4393-13

FERNANDA VARGAS CHAURA  
SECRETARIA TITULAR  
3er Juzgado de Policía Local

F569  
Presente y  
cuatro

1. Efectividad de haberse cometido infracción o infracciones a la Ley de protección al Consumidor.
2. Efectividad de los perjuicios y montos demandados.

PRUEBA DEMANDANTE Y DENUNCIANTE DOCUMENTAL: Viene en ratificar los documentos acompañados a la causa.

PRUEBA DE LA PARTE DEMANDADA Y DENUNCIADA DOCUMENTAL: Acompaña, bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento civil y con citación; Antecedentes del reclamo ante el Servicio Nacional del consumidor y documentos allí acompañados.

La parte demandante, se reserva el derecho para la objeción de documentos.

A foja 59 y siguientes rolan respuestas a pliego de posiciones agregado a fojas 35, que no alteran las dichos y alegaciones de la demandante.

A fojas 60 vuelta rola decreto autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

En cuanto a la excepción de prescripción

PRIMERO: Que será menester resolver en primer término, por orden de lógica procesal, la excepción de prescripción de la acción contravencional, deducida por la parte demandada a fojas 54 y siguientes.

SEGUNDO: La defensa basa su argumento en que la parte demandante dedujo su acción con fecha 27 de diciembre de 2013 y que el último acto perturbatorio en que basa su alegato sería en marzo del 2013, sin dar ninguna claridad de cuál sería el hecho y de la fecha exacta de su ocurrencia, por lo que corresponderá al Tribunal determinar si efectivamente la acción contravencional está o no prescrita al tenor de los hechos que obran en el proceso.

TERCERO: Para resolver y apreciando la prueba al tenor de las normas de la sana crítica, el Tribunal cuenta con los documentos aportados por las partes y del relato de los hechos, y según da cuenta carta de respuesta de CMR al Sernac de fecha 16 de diciembre de 2013, de fojas 41, el reclamo aún se encontraba en proceso. Según señala el artículo 26 de la ley 19.496, el plazo del 6 meses del inciso primero, SE SUPENDE cuando dentro de éste el consumidor interponga reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor y si nos basamos en que el demandado ha señalado que el último acto perturbatorio de derechos sería de marzo de 2013 y el reclamo aún estaba vigente al menos al 16 de diciembre de 2013 y la demanda se interpuso el 30 de diciembre de 2013, la acción contravencional no está prescrita, por lo que la alegación será rechazada.

En cuanto al fondo

PRIMERO: Que se deberá determinar la veracidad de los hechos denunciados, y si éstos constituyen una infracción a la Ley 19.496.

SEGUNDO: Que de los antecedentes aportados al proceso y apreciados conforme a las normas de la sana crítica, se dará por establecido como hechos

RECEIVED 09 OCT 2014  
CENTRO DE FOMENTO TECNOLÓGICO  
MATUCANA DE SANTIAGO 4583-73

FERNANDA VARGAS CHAURA  
SECRETARIA TITULAR  
2er Juzgado de Policía Local

FS 65  
Cesenta y  
cinco

de esta causa que el día 15 de febrero de 2013, doña Eliana del Carmen Geldes Verdejo, utilizando su tarjeta de crédito CMR, realizó compra en tiendas Ripley de Puerto Montt, por la suma de \$431.966, en la modalidad de 3 cuotas precio contado. Luego, con fecha 11 de marzo de 2013, al constatar que la facturación de su tarjeta no había respetado las 3 cuotas precio contado, ya que se le cobraba la suma de \$460.728, concurrió a tiendas Ripley a pagar el total de la compra, por lo que se le emitió una NOTA DE CREDITO la que fue llevada a la tienda Falabella; paralelamente la demandante pagó la primera cuota cobrada, para no quedar en mora. En el mes de abril de 2013, el estado de cuenta de Tarjeta CMR cobra la segunda cuota de la compra por un total de \$153.576, a pesar de que en el mismo estado de cuenta aparece la reversa por la suma de \$431.966 (documentos de foja 14 y 15). En el mes de mayo de 2013, se vuelve a cargar cuota por la suma de \$148.685, y se le realiza un abono por la suma de \$9.628, que al tenor de las explicaciones de la demandada, se pagan para saldar los intereses de la compra reversada. La calidad de consumidor de bienes o servicios del denunciante, así como los hechos denunciados y la calidad del proveedor, quedan acreditados por la prueba documental ya reseñada, en especial los estados de pago.

TERCERO: Que la denunciada y demandada han controvertido en la calificación de los hechos en que se basa la causa.

CUARTO: Que de los hechos relatados, esta sentenciadora ha llegado al convencimiento de que en la especie, la denunciante ha logrado acreditar una serie de irregularidades en la transacción que realizó en uso de su tarjeta de crédito CMR y en los cobros que con posterioridad se generaron en el cobro de las cuotas. Así las cosas, la primera anomalía detectada dice relación con el motivo que da inicio a todos los problemas que en lo sucesivo se devengaron, como es el hecho de no respetar el pago de tres cuotas con precio contado que ofrece la tarjeta de crédito, lo que indujo a la demandante a deshacer la compra con tarjeta de crédito por el pago de contado en la tienda de origen. La segunda irregularidad que se constata, dice relación con que asumida la nota de crédito y la reversa del cargo de la compra, se siguen cobrando las cuotas en los estados de pago, lo que pierde toda lógica si el cargo a la tarjeta se había dejado sin efecto. En tercer lugar, tampoco parece coherente al tribunal, que si la compra fue por un valor de \$431.966, el valor de cada cuota sin intereses debió ser de \$143.998 y no de \$153.756, por lo que se colige que hubo cobro de intereses y estos intereses ascienden a la suma de \$28.732 y no a \$9.628, suma que la denunciada asume pagar por este concepto. Por último, de los antecedentes que obran en el proceso aparece que la demandante realizó el pago de a los menos 2 cuotas que aparecían cobrados en sus estados de pago, sin que se haya acreditado la devolución de los mismos. En consecuencia y del mismo modo, han quedado suficientemente acreditados todos los trámites y diligencias que la denunciante realizó, todos ellos infructuosos a los oídos del proveedor, el cual en vez de solucionar un sencillo

09 OCT 2014  
4593-13

FERNANDA VARGAS CHAURA  
SECRETARIA TITULAR  
3er Juzgado de Policía Local

Fs 66  
Presente y  
sein

problema, ha causado una serie de inconvenientes absolutamente evitables, por lo que la denuncia será acogida y así se declarará.

QUINTO: Los hechos descritos, constituyen una vulneración a los derechos del consumidor consagrados en el artículo 3 de la Ley 19.496, "Son derechos y deberes básicos del Consumidor: letras b) el derecho a una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos y letra e) el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor. Que el artículo 23 de la citada ley dispone: "comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o prestación de un servicio actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". Que el artículo 38 del mismo cuerpo legal establece que los intereses sólo pueden cobrarse sobre saldos insolutos, por último y de conformidad al artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieran señalada una sanción diferente, serán sancionados con multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales. SEXTO: El artículo 2314 del Código Civil establece: "El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito". Probada la responsabilidad de la querellada y demandada civil en los hechos denunciados, se dará lugar a la indemnización de los perjuicios solicitados por el actor en la forma que se pasa a exponer:

1° Que en cuanto a la indemnización de los perjuicios que solicita el actor, se da por acreditado el daño emergente sufrido por ésta, estableciéndose prudencialmente un monto de \$460.728, equivalente al cargo efectuado por la demandante en la tarjeta de crédito CMR Falabella.

2° En cuanto al daño moral demandado, corresponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida en autos, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral, que atenta contra los derechos del consumidor querellante y demandante civil. Los hechos acreditados permiten presumir que se ocasionaron daños producto de la falta de prestación de servicios, sin lugar a dudas ocasionaron angustias y sufrimientos a la parte querellante y demandante civil, afectación de ánimo que constituyeron fenómenos naturales y ordinarios que, por ello, no necesitan ser especialmente probados, ya que la existencia de su efectividad va incluida en la existencia misma del infortunio y de los innumerables trámites y diligencias infructuosamente realizados, razones por las cuales se condenará a la demandada y querellada al pago de una indemnización por daño moral, estableciéndose en forma prudencial un monto de \$500.000, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

17/10/2014

09 OCT 2014

CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES

WATERLOO, ONTARIO, CANADA: 4593-13

FERNANDA VARGAS CHAURA  
SECRETARIA TITULAR  
3er Juzgado de Policía Local

87-

Fs 67  
presente  
y síde

Y, visto lo prescrito en la Ley 19.496 y las facultades que me confiere la Ley N° 18.287 y 15.231, se declara:

- I. Que se da lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., representada para los efectos del artículo 50 letra D de la Ley 19.496 ya individualizada en autos, al pago de una multa de 40 Unidades Tributarias Mensuales.
- II. Que se da lugar a la demanda civil de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., representada para los efectos del artículo 50 letra D de la Ley 19.496 ya individualizada en autos, al pago, a la demandante doña ELIANA DEL CARMEN GELDES VERDEJO, de una indemnización de perjuicios por daño emergente de \$460.728 (cuatrocientos sesenta mil setecientos veintiocho pesos), más la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos) por daño moral, sumas que deberán pagarse debidamente reajustadas con sus intereses respectivos, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.
- III. Que se da lugar a la condenación en costas por haber sido totalmente vencida la demandada.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. Déjese copia en el Registro de Sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada la sentencia, conforme al artículo 58 bis de la Ley 19496.

Rol N° 4593- 2013.

Pronunciada por doña Tatiana Muga Mendoza, Jueza Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt y autoriza doña Fernanda Vargas Chaura, Secretaria Titular.

09 OCT 2014

1º JUEZ  
SECRETARÍA  
4593-13

FERNANDA VARGAS CHAURA  
SECRETARIA TITULAR  
3er Juzgado de Policia Local