

SANTIAGO, ocho de enero de dos mil dieciséis.

VISTOS, QUE:

I.- A fojas 11 y siguientes rola denuncia efectuada al Tribunal por doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, Abogada, Directora Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A, cuyo nombre de fantasía es FALABELLA, representada legalmente por don CLAUDIO CISTERNAS DUKE, ambos domiciliados en calle Moneda N° 970, oficina 315, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por don CLAUDIO PINO TELLEZ, la cual en copia de reclamo de fecha 28 de Noviembre del año 2011, señala textualmente: *"Aproximadamente en el mes de Julio solicité una tarjeta de crédito en la tienda Falabella, por la cual me cobrarían un seguro de desgravamen y un seguro de cesantía, los que si no contrataba no me otorgarían un créditos y que estos cobros se harían efectivos a partir de la primera compra. Sin embargo la tarjeta nunca la he utilizado y han llegado a mi hogar dos notificaciones por deudas impagas. La primera con fecha 23 de Agosto del 2011 por un valor de \$19.232 y la última con fecha 24 de Octubre del 2011, por un valor de \$25.015 y me informan que dicha deuda pasaría al Boletín Comercial y traspasada a cobranza judicial."*

II.- Que, el denunciante SERNAC, ha fundado su acción en lo dispuesto en el artículo N° 58 letra g) de la Ley N° 19.496, el cual textualmente señala lo siguiente:

"Artículo 58:

Letra g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

La facultad de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales".

III.- Que, a fojas 299 se llevó a efecto la continuación de audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia de la parte del SERNAC y de la denunciada y demandada PROMOTORA CMR FALABELLA. No se produjo conciliación entre las partes. La parte denunciante de SERNAC ratifica sus acciones y la denunciada y demandada las contesta al tenor de su presentación de fojas 291 y siguientes, señalando, en síntesis, que niega los hechos, los que deberá probar la contraria al tenor de lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil. Agrega que el denunciante confunde los conceptos de tarjeta de crédito y línea de crédito, por cuanto el primero se encuentra definido en el artículo 3 N° 1, del Decreto Supremo 44/2012 del Ministerio de Economía. El segundo no es más que un crédito rotatorio dispuesto por el emisor a favor del cliente, quien, en la medida que lo utilice, se obliga a efectuar pagos mensuales y, que en el caso de los seguros, estos actúan como un Pago Automático de Tarjeta, lo que genera su cobro en la tarjeta que se comenzará a cargar mes a mes en la línea, no siendo necesario el uso de la tarjeta.

IV.- Que, respecto de las excepciones interpuestas por la denunciada, el Tribunal no las consideró, por cuanto ya fueron interpuestas en la audiencia de fojas 195, las que fueron rechazadas según resolución de fojas 285, por lo que el Tribunal determinó, según resolución de fojas 305, que sus alegaciones debían ser resueltas en la sentencia definitiva y fijó una nueva audiencia, la que se llevó a efecto según consta a fojas 319 con la presencia de ambas partes. **No se rindió prueba testimonial.**

V.- Que, a fojas 320 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO AL FONDO

1) Que, los autos se iniciaron por denuncia del SERNAC en atención al reclamo formulado por el consumidor don CLAUDIO PINO TELLEZ, que versa sobre la posible infracción a los artículos N°s 3° inciso 1° letra b), 12 y 23 inciso 1° de la Ley Núm. 19.496, en que habría incurrido PROMOTORA CMR FALABELLA, en perjuicio de doña CLAUDIO PINO TELLEZ, por haberse realizado cobros que no reconoce en su tarjeta de

crédito CMR FALABELLA, sin que sean procedentes por cuanto el consumidor no ha utilizado su tarjeta para realizar compras.

2) Que, el consumidor **no se hizo parte del proceso de autos**, ni presentó demanda civil de indemnización de perjuicios.

3) Que, el artículo N°14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa:

"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

4) Que, el artículo N°3° inciso 1° letra d), de la Ley N° 19.496, dispone: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor:... d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarle."*

5) Que, el artículo N°12 de la Ley Núm. 19.496 establece que:

"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Por su parte, el inciso primero del artículo N°23 de la misma ley dispone:

"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la 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".

6) Que, el artículo N°1698 inciso primero del Código Civil, dispone: "*Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta*"; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

7) Que, las partes han acompañado en parte de prueba los siguientes documentos: 1) A fojas 3, formulario único de atención de público del caso N°5748721, de fecha 28/11/2011; 2) A fojas 4, copia de Estado de Cuenta de CMR FALABELLA, de fecha 19/08/2011; 3) A fojas 5, copia de la respuesta de CMR FALABELLA al SERNAC, de fecha 07/12/011; 4) A fojas 6, copia de dos cartas de cobranza emitidas por CMR FALABELLA a nombre de Claudio Ortiz Duke y 5) Copias de fallos judiciales.

8) Que, de los antecedentes acompañados por las partes, no ha sido acreditado por la denunciante que efectivamente los cargos impugnados en su tarjeta de crédito CMR haya sido exigidos y efectivamente pagados por éste último, por cuanto no existe probanza alguna que establezca que el consumidor pagó tales cobros o que producto de la morosidad de estos, haya sido cerrada su cuenta o que su deuda esté publicada en el Boletín Comercial.

9) Que, en el mismo sentido, lo único que ha sido acreditado por la denunciada es que ha procedido a retirar los cargos efectuados al consumidor y a la fecha no registra deuda alguna, según se desprende del documento acompañado por ésta a fojas 5, el que dispone, en síntesis, que *los cobros fueron rebajados de la cuenta CMR del Sr. Pino y que se encuentra cerrada*, lo que no fue reclamado por el consumidor ni objetado por el SERNAC.

10) Que, la naturaleza infraccional de las normas de la Ley N° 19.496 obliga especialmente al Tribunal a respetar los principios legales y constitucionales que conforman un procedimiento racional y justo, particularmente los principios que informan al derecho penal, como son los de legalidad y tipicidad, por lo que no resulta procedente interpretar las normas contravencionales de la ley de un modo extensivo o darles una aplicación analógica, sino que es imperativo que la conducta que se sanciona esté exactamente definida en la ley y suficientemente probada en el proceso.

11) Que, por lo tanto el Tribunal, apreciando los antecedentes probatorios aportados a la causa conforme a las reglas de la sana crítica, estima que ellos no son lo suficientemente concordantes, conexos, graves, múltiples ni precisos, como para hacer formar convicción plena al sentenciador en cuanto a la efectividad de los hechos que fundan la denuncia de autos, como tampoco respecto la responsabilidad que en ellos corresponde al denunciado.

12) Que, siendo así, este tribunal no puede tener por establecida la infracción a los artículos N°s 3 letra d), 12 y 23, ni a ninguna otra norma de la Ley N° 19.496, razón por la cual, la denuncia infraccional deducida a fojas 18 y siguientes por el SERNAC, será desechada en todas sus partes.

Y teniendo presente lo dispuesto en las normas citadas de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo N°14 de la Ley N° 18.287,

SE RESUELVE:

A) Que, SE DESECHA en todas sus partes la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A, representado legalmente por don CLAUDIO CISTERNAS DUKE, ya individualizados, atendida la insuficiencia de la prueba rendida en autos respecto a la infracción alegada, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

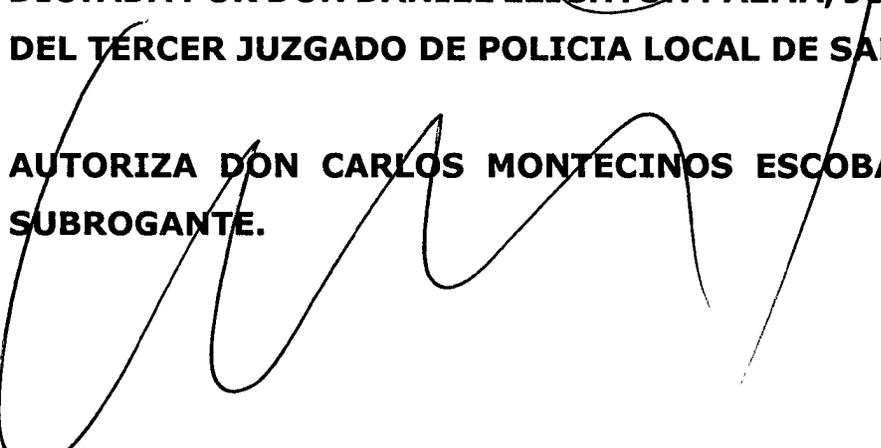
B) Que, cada parte pagará sus respectivas costas del juicio.

C) Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia; ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

DESECHA POR DON DANIEL LEIGHTON PALMA, JUEZ SUBROGANTE DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON CARLOS MONTECINOS ESCOBAR, SECRETARIO SUBROGANTE.



Santiago, veintitrés de febrero de dos mil dieciséis.

El Secretario que suscribe, certifica que la sentencia definitiva de autos Rol N°8319-PCM-2012, se encuentra firme y ejecutoriada.



**OSCAR GABLER PINTO
SECRETARIO (S)**

REGISTRO DE SENTENCIAS
23 FEB. 2016
REGION METROPOLITANA