

SANTIAGO, once de enero de dos mil dieciséis.

VISTOS, QUE:

I.- A fojas 14 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 CMR FALABELLA, representada legalmente por don CLAUDIO CISTERNAS DUQUE, ambos domiciliados en calle Moneda N° 970, oficina 315, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por don PATRICIO ZEGERS VALENZUELA, la cual en copia de reclamo de fecha 18 de Junio del año 2012, señala textualmente: *"Yo, Patricio Zegers Valenzuela, Rut 4.220.358-0, titular. El 16-5-2012 mi esposa Mariana Zegers recibió una llamada de un ejecutivo, informando que desde su tarjeta adicional realizaron 2 avances. En ese minuto ella se percató que había perdido la tarjeta y estaba siendo víctima de una estafa. Le pregunté que si había girado dinero, a lo que contestó que no. El ejecutivo vuelve a llamar y yo bloqueo la tarjeta adicional, además comenta que les llamó la atención ya que la cuenta estaba en cero desde Enero. Acudimos a la tienda y nos enteramos que el giro fue por \$400.000.- y luego \$400.000.- el mismo día 16-5-2012. Reclamé a la tienda y sólo me responden que está rechazada mi solicitud. Nunca se ha comprado con clave."*

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 117 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 CMR FALABELLA. No se produjo conciliación entre las partes. La parte denunciante de SERNAC ratifica sus acciones y la denunciada y demandada interpone excepciones de previo y especial pronunciamiento, al tenor de su presentación de fojas 109 y siguientes, las que fueron rechazadas según resolución de fojas 217.

IV.- Que, a fojas 233 se llevó a efecto la continuación de la audiencia de autos, con la presencia de las partes denunciante y denunciada, la que contesta la denuncia del SERNAC al tenor de la minuta agregada a fojas 225 y siguientes y que el Tribunal no consideró, por cuanto ya fueron resueltas, por lo que sólo tuvo en consideración las alegaciones que versaban sobre la negación de los hechos y que debían ser resueltas en la sentencia definitiva, por lo que se fijó una nueva audiencia, la que se llevó a efecto según consta a fojas 243 con la presencia de ambas partes. **No se rindió prueba testimonial.**

V.- Que, a fojas 244 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 PATRICIO ZEGERS VALENZUELA, que versa sobre la posible infracción a los artículos N°s 3° inciso 1° letras a) y d), 12 y 23 inciso 1° de la Ley Núm. 19.496, en que habría incurrido CMR FALABELLA, en perjuicio de don Patricio Zegers, por haberse realizado avances en dinero por la suma de \$400.000 cada uno desde su tarjeta adicional de CMR FALABELLA, los que objetó ya que no fueron realizados bajo su consentimiento.

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° letras a) y d), de la Ley N° 19.496, dispone: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor:...a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; 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, la parte de SERNAC ha acompañado en parte de prueba los siguientes documentos: 1) A fojas 3, formulario único de atención de público del caso N°6187647, de fecha 18/06/2012; 2) A fojas 5, copia de respuesta de CMR FALABELLA, de fecha 27/06/2012; 3) A fojas 6, copia de reclamo formulado por el Sr. Patricio Zegers Valenzuela a CMR FALABELLA, N°036522; 3) A fojas 7, declaración notarial efectuada por doña Mariana De Lourdes Zegers Lynch, en la Notaría de don Pablo González Caamaño, de fecha 08/06/2012; 4) A fojas 8 y 9, copias de estado de cuentas de CMR FALABELLA, a nombre de Patricio Zegers Valenzuela; 5) A fojas 10, documento denominado "Movimientos no facturados", a nombre de Patricio Zegers y 6) A fojas 11, copia de la denuncia formulada ante Fiscalía de Ñuñoa.

8) Que, la Jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia, han establecido que si bien el SERNAC tiene legitimidad para sostener una acción infraccional debe rendir, necesariamente, prueba tendiente a demostrar el hecho infraccional, como lo dispone en el considerando 2° de la sentencia dictada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, con fecha 30 de septiembre de 2015, Rol de Ingreso N°972-2015, la que expresa: *"Que, sin perjuicio de la reflexión precedente, no se rindió prueba suficiente para acreditar que los giros cuestionados por el consumidor no hayan sido realizados por él -máxime si fueron ejecutados con presencia de su tarjeta personal-; ni se ha demostrado que hubiera recibido información precaria e inconsistente por el banco denunciado, razones por la cuales cabe desestimar la denuncia presentada."*

9) Que, por tanto, de los antecedentes acompañados por la parte de SERNAC, éstos son insuficientes para acreditar que los giros cuestionados por el consumidor no fueron realizados por este último, según dan cuenta los estado de cuentas acompañados a fojas 8 y 9, razones por las cuales este Tribunal no puede concluir que estos avances de dinero fueran hechos por terceros mediante algún tipo de fraude o estafa y, por consiguiente, este tribunal no puede tener por establecida la infracción a los artículos N°s 3 letras a) y 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 14 y siguientes por el SERNAC, será desechada en todas sus partes.

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.

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 CMR FALABELLA, representado legalmente por don CLAUDIO CISTERNAS DUQUE, 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.

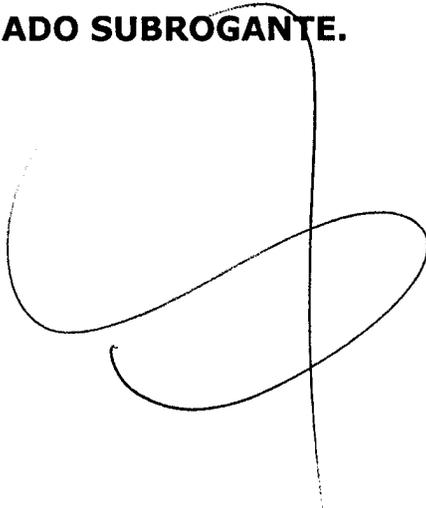
B) Que, cada parte pagará sus respectivas costas del juicio.

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.

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

**AUTORIZA DON OSCAR GABLER PINTO, SECRETARIO
ABOGADO SUBROGANTE.**

A large, stylized handwritten signature in black ink, appearing to be the name 'OSCAR GABLER PINTO', written over the text of the authorization.

Santiago, veintitrés de febrero de dos mil dieciséis.

El Secretario que suscribe, certifica que la sentencia definitiva de autos Rol N°18.626-PCM-2012, se encuentra firme y ejecutoriada.



OSCAR GABLER PINTO
SECRETARIO (S)

