

**SANTIAGO**, cinco de mayo de dos mil dieciséis.-

**VISTOS:**

**I.-** Que, a fojas 15 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, Abogada, por el 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., representada legalmente por don CLAUDIO CISTERNAS DUKE, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Moneda 970, piso 18, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña MARIA VIVANCO SALAZAR, la cual en copia de reclamo de fecha 10 de enero del año 2012, señala textualmente: *"Tengo una cuenta con la tienda Falabella, donde tenía atrasado el mes de diciembre, a lo cual me dirigí a la tienda a pagar el mes de diciembre y enero. Al momento de pedir un detalle de lo que iba a pagar me doy cuenta que salen dos cobros que desconozco, al consultarlo en la misma tienda ellos no me entregan una respuesta sensata, a lo cual decidí pagar solo lo que debía y no los cobros que desconozco ya que esas compras o transacciones no las he realizado. En la tienda me pidieron unos documentos para poder verificar el problema. Los lleve y me tenían que dar una respuesta el día 3 de enero y hasta la fecha no he tenido alguna solución."*

**II.-** Que, a fojas 166 y 333 de autos, se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del SERNAC y de la parte denunciada de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A. No se produjo conciliación entre las partes, la parte denunciante ratifica su acción y la denunciada la contesta al tenor de su presentación de fojas 286 y ss., solicitando su rechazo y controvirtiendo los hechos en que se fundan. Señala, en síntesis, que las transacciones impugnadas por la señora Vivanco - que no es parte en este procedimiento - en total suman \$45.608, se llevaron a cabo el 1 y 12 de diciembre de 2011. Recién el 27 de diciembre de ese año se solicitó el bloqueo a lo que Promotora CMR accedió inmediatamente cumpliendo lo acordado en el contrato de apertura de línea de crédito y las exigencias de la ley 20.009. Relata que ni Sernac ni la señora Vivanco aportaron algún antecedente que permitiera fundar al menos una presunción respecto de la ocurrencia de algún hecho

constitutivo del delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito que diera origen a la responsabilidad infraccional a la LPC de su representado. La denuncia de Sernac se funda sólo en el testimonio de un consumidor – que además no es parte en autos – que asegura haber sido víctima del referido delito. Sin embargo, no hay en el expediente siquiera una constancia ante Carabineros o la PDI. Tampoco conocemos de alguna investigación en curso llevada a cabo por el Ministerio Público, ni de alguna denuncia ante un Juzgado de Garantía. Esta acción judicial se funda sobre supuestos que están muy lejos de ser acreditados. Y si no se ha acreditado la ocurrencia del delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito, es insostenible en este caso la existencia de alguna infracción a la LPC. Sin delito no hay infracción. Señala que pese a que de los reclamos de la señora Vivanco y la denuncia de Sernac no se puede concluir la existencia del delito de uso fraudulento de tarjeta de crédito y la consecuente infracción del proveedor al deber de garantizar la seguridad en el consumo, Promotora CMR voluntariamente y, antes de la notificación de esta denuncia, rebajó los cargos objetados por la señora Vivanco basándose solamente en la confianza que generó su testimonio de no haber realizado ni consentido la realización de dichas operaciones. Expresa que pudo haberse dado perfectamente el caso de que esas transacciones si fueron realizadas por la señora Vivanco. Los antecedentes del expediente no permiten afirmar que aquello no ocurrió. Sin embargo, en línea con las prácticas y políticas pro-consumidor que caracterizan a Promotora CMR, se decidió confiar en su versión y reversar dichos cobros. Lo grave de este caso es que Sernac, ante la carencia de elementos probatorios decidiera judicializar este caso sin tener ninguna certeza de que la versión de la señora Vivanco se correspondía con la realidad. Finalmente, señala que en el estado de cuenta del mes de abril de 2012 se acredita que Promotora CMR rebajó los cargos objetados el 16 de marzo de 2012, cinco días antes de conocer la existencia de este procedimiento, por lo cual bajo ninguna circunstancia puede afirmarse que existe algún tipo de perjuicio patrimonial en la señora Vivanco; no se presentaron testigos por las partes.

**III.-** Que, las partes acompañaron en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 4, copia simple de comprobante pago CMR, de fecha 07/01/2012; b) a fojas 5, aviso de bloqueo de tarjeta CMR Falabella,

de fecha 27/12/2011; c) a fojas 6, carta de reclamo del cliente, de fecha 09/01/2012; d) a fojas 7, copia simple de declaración jurada, fechada 10/01/2012; e) a fojas 8, 9, 10, 11 y 12, copias simples de estados de cuenta CMR Falabella; f) a fojas 13, copia simple de carta respuesta, de fecha 25 de enero de 2012; g) a fojas 14, formulario único de atención de público, fecha ingreso 10/01/2012; h) a fojas 296, copia simple de estado de cuenta, fecha de emisión 29/03/2012; i) a fojas 297, pantallazo de página web de Sernac; y j) de fojas 298 a 332, copias simples de diversas sentencias.

**IV.-** Que, a fojas 335 la parte denunciante del SERNAC objeto documentos.

**V.-** Que, a fojas 337 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

**Y CONSIDERANDO:**

**I.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS.-**

1) Que, como consta a fojas 335, los documentos de fojas 296 y 297 de autos, fueron objetados por la parte denunciante del SERNAC, sin embargo, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, ello no impide al sentenciador considerarlos para los efectos de dictar sentencia en la causa.

**II.- EN CUANTO AL FONDO.-**

**EN LO INFRACCIONAL:**

2) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional del Servicio Nacional del Consumidor.

3) Que, el artículo 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 3° inciso 1° letras a), b) 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; b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; (...) 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 afectarles."*

**5)** Que, el artículo 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 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 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, de los antecedentes y demás elementos probatorios que se han recogido en el proceso, el Tribunal estima probados los siguientes hechos: a) Que, la consumidora doña María Vivanco Salazar es titular de una tarjeta de crédito CMR Falabella, la que conforme al documento de fojas 5, el motivo del bloqueo de la tarjeta es extravió; b) Que, utilizando la

tarjeta extraviada desconocidos realizaron 2 compras por internet, la primera con fecha 01/12/2011 y la segunda con fecha 09/12/2011, ambas por un total de \$45.608; c) Que, según fluye del documento de fojas 296 de autos, la empresa denunciada anuló ambas transacciones; y d) Que, conforme al documento de fojas 5, el bloqueo de la tarjeta CMR Falabella se produjo efectivamente el 27/12/2011, a las 13:33 horas.

**8)** Que, para determinar si existió o no negligencia de la denunciada - o imputable a ésta - en la autorización de las transacciones impugnadas por la consumidora en los términos señalados en el artículo 23 de la Ley 19.496, debe estarse a lo dispuesto en la Ley N° 20.009 de 2005, que se entiende complementaria a la Ley 19.496 en cuanto a la citada responsabilidad de los usuarios de las tarjetas de crédito extraviadas, hurtadas o robadas. Así, debe entenderse que, acreditado el cabal cumplimiento de un proveedor en su calidad de emisor de una tarjeta de crédito de lo dispuesto en la citada ley, cabe también presumir un actuar diligente respecto al consumidor titular de la respectiva tarjeta.

**9)** Que, para tales efectos la Ley N° 20.009 indica en su artículo 1°: *"Los tarjetahabientes de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras o casas comerciales, podrán limitar su responsabilidad en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo o extravío, dando aviso pertinente al organismo emisor"*. Y agrega que el emisor debe proveer a sus tarjetahabientes de los medios necesarios para que éstos puedan comunicar tales avisos. Por su parte el artículo 2° expresa que tal aviso producirá el bloqueo inmediato por el emisor.

**10)** Que, por otra parte, los artículos 3° y 4° de la citada Ley 20.009 dan las reglas para calificar la responsabilidad para el caso de compras o transacciones realizadas con tarjetas robadas, hurtadas o extraviadas, sea antes del bloqueo o después de éste, indicando que el tarjetahabiente no responderá por las operaciones realizadas después de su aviso de bloqueo dado al emisor, aún en caso de existir cláusulas contractuales en contrario, salvo que el emisor pruebe que fue el propio tarjetahabiente quien las hizo. Entonces, contrario sensu, el consumidor deberá responder por aquellas transacciones realizadas antes del aviso de bloqueo dado al emisor, siempre que existan en la empresa emisora los medios de comunicación necesarios para recibir tales avisos de parte de sus clientes.

**11)** Que por consiguiente, constando en autos que la consumidora María Vivanco Salazar efectuó el bloqueo de manera posterior a las transacciones que impugna, no corresponde que la entidad emisora de la tarjeta sea considerada como negligente al prestar sus servicios y, por lo mismo, no pueden considerarse infringidas las normas citadas. Criterio similar al señalado fue adoptado por la Excelentísima Corte Suprema de Justicia al resolver un recurso de queja rol de ingreso N° 5255-2007, con fecha 23 de enero de 2008.

**12)** Que, por las razones antes señaladas, la denuncia infraccional será desestimada en todas sus partes.

**13)** Que, los demás antecedentes y pruebas acompañadas al proceso, en nada alteran lo ya resuelto.

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

**SE RESUELVE:**

**A)** Que, SE DESECHA en todas sus partes la denuncia infraccional de fojas 15 y ss., por las razones expuestas en la parte considerativa de esta sentencia.

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

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO** a lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

**DICTADA POR DON DANIEL LEIGHTON PALMA, JUEZ (S) DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.**

**AUTORIZA DON CARLOS MONTECINOS ESCOBAR, SECRETARIO (S).**

SANTIAGO, veintinueve de julio de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

Encontrándose ejecutoriada la sentencia definitiva y no habiendo diligencias pendientes,

**ARCHÍVENSE LOS AUTOS.**

