

SANTIAGO, cinco de abril de dos mil dieciséis.-

VISTOS:

I.- Que, a fojas 22 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por don RODRIGO MARTINEZ ALARCON, Abogado, 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 don MARCO VALDES GUERRA, el cual en copia de reclamo de fecha 03 de julio del año 2012, señala textualmente: *"Con el estado de cuenta de junio me entero de que sacaron sin mi consentimiento ya que nunca lo he autorizado y lo he realizado, 4 créditos de consumo por \$400.000 c/u. Reclame en el mismo mes sin que me hayan dado alguna solución."*

II.- Que a su vez, ha comparecido a fojas 33 y siguientes, en presentación que dice *"Se hace parte"* en la causa, don MARCO ANTONIO VALDÉS GUERRA, el cual en su requerimiento deduce además demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del denunciado, que como se dijo es PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., por la suma total de \$1.600.000.

III.- Que útil a su demanda, el actor al hacerse parte, hace suya la relación de hechos que ha efectuado el denunciante SERNAC, criterio que el Tribunal acoge en atención a las facultades amplias que le otorga el artículo N° 14 de la Ley N° 18.287, en cuanto a la apreciación de los antecedentes probatorios que se han allegado a la causa, conforme a las reglas de la sana crítica.

IV.- Que, a fojas 207 y ss., se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la sola asistencia del SERNAC y de la parte denunciada y demandada de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., quedando en rebeldía la parte demandante de don MARCO ANTONIO VALDÉS GUERRA. No se produjo conciliación, la parte denunciante ratifica su acción y la denunciada y demandada la contesta

al tenor de su presentación de fojas 166 y ss., solicitando su rechazo y controvirtiendo los hechos en que se fundan. Alega, en síntesis, que a la fecha de los hechos el actor tenía en su poder, sin extraviar, una tarjeta de crédito CMR Falabella Visa y además contaba y conocía su clave secreta o códigos PIN de 4 dígitos para realizar diversas operaciones, entre ellas, avances, giros en cajeros automáticos, etcétera, la que es personal e intransferible. Señala que la transacción objetada que se efectuó necesitaba como requisito *sine qua non* utilizar la clave o código PIN activado por el cliente y la tarjeta misma. La clave secreta es el medio de resguardo que tiene el cliente para este tipo de operaciones, y el uso de ella es de responsabilidad del tarjetahabiente respectivo, en conjunto con el uso que se le pueda dar a la tarjeta. Expresa que la clave PIN no es clonable, como la banda magnética y para que existiere uso de una tarjeta clonada, además de copiar la banda magnética, se requiere que se obtenga el PIN de parte del tenedor de la tarjeta u de otra forma, lo que en este caso no pareciera ser así. Indica que como consta en estados de cuenta que se acompañaran en esta audiencia, además el demandante realizaba habitualmente operaciones que requerían uso de tarjeta y clave PIN, con anterioridad a las impugnadas de fecha 27 a 31 de mayo, entre los que se incluyen avances y giros en cajeros, de manera tal que los giros objetados no forman parte de un comportamiento no habitual del cliente. Asimismo, señala que en estados de cuenta emitidos en marzo y abril de 2012 se observa que habían variados giros en cajeros de dos bancos diferentes y otras transacciones como compra de combustible, para cuyo pago a esa época ya se requería de la clave PIN. Finalmente, expone que las transacciones fueron efectuadas bajo la responsabilidad del cliente y no por negligencia de CMR, al existir dos formas de autenticación de la operación y de vinculación a ellas con el demandante como son la tarjeta (no extraviada al momento de las operaciones) y la clave secreta o código PIN; no se presentaron testigos por las partes.

V.- Que, las partes acompañaron en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 3, formulario único de atención de

público, fecha ingreso 03/07/2012; b) a fojas 5, carta de fecha 03/07/2012; c) a fojas 6 y 202, carta respuesta de fecha 18/07/2012; d) a fojas 7, fotocopia simple de cédula de identidad de don Marco Valdés Guerra; e) a fojas 9, copia simple de contrato de apertura de línea de crédito; f) a fojas 10, copia simple de reglamento de uso de tarjeta crédito multi-rotativo CMR Falabella; g) a fojas 11, formulario de reclamo número 951; h) a fojas 12, estado de cuenta CMR Falabella, fecha de emisión 09/04/2012; i) a fojas 13, estado de cuenta CMR Falabella, fecha de emisión 09/03/2012; j) a fojas 14, copia simple de comprobante pago cheque CMR, de fecha 02/06/2012; k) a fojas 15, copia simple de estado de cuenta CMR Falabella, fecha de emisión 09/06/2012; l) a fojas 16, estado de cuenta CMR Falabella, fecha de emisión 09/05/2012; m) a fojas 17, aviso de bloqueo de tarjeta CMR Falabella, de fecha 07/06/2012; n) a fojas 18, copia simple de declaración jurada, fechada 17/07/2012; y o) de fojas 203 a 206, diversos estados de cuenta CMR Falabella.

VI.- Que, a fojas 232 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

EN LO INFRACCIONAL.-

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

2) Que, la parte demandante no compareció a la audiencia de estilo de autos decretada a fojas 154.

3) Que, el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley Nº 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 3º inciso 1º letras a) y b), de la Ley Nº 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."*

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, ahora bien, de los antecedentes y demás elementos probatorios que se han recogido en el proceso, el Tribunal estima probado que en la línea de crédito de la tarjeta CMR Falabella, cuyo

titular es don Marco Valdés Guerra, se imputaron con fecha 27, 29, 30 y 31 de mayo de dos mil doce respectivamente, cuatro créditos de consumo, cada uno por la suma de \$400.000, haciendo un total de \$1.600.000, según consta a fojas 15 y 206 de autos, montos de dinero que fueron objetados oportunamente por el actor por no haberlos autorizado ni consentido, según da cuenta el formulario de reclamo número 000951, que rola a fojas 11 de estos autos.

8) Que, la defensa de la denunciada y demandada PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., arguye que los cargos objeto de autos, son de responsabilidad absoluta del cliente Marco Valdés Guerra, puesto que la tarjeta de crédito se encontraba vigente al momento de las transacciones y que dichas operaciones se llevaron a cabo con el uso de la clave PIN.

No obstante, la requerida no aporta ninguna prueba o indicio alguno que permita al suscrito tener por cierta aquella afirmación, siendo improcedente hacer pesar sobre el consumidor Sr. Valdés la carga de probar un hecho negativo, cual es la de no haber realizado el tales transacciones.

9) Que, por lo anteriormente expuesto, este sentenciador estima que al no aportar la denunciada y demandada PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., ninguna prueba encaminada a justificar los cuatro créditos de consumo en la línea de crédito del reclamante – que no son reconocidos por éste – debe presumirse que tales imputaciones son erróneas, incumpliendo en consecuencia el contrato de apertura de línea de crédito y uso de la tarjeta, causando un menoscabo al consumidor, con infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, debiendo acogerse la denuncia de autos, aplicando a la requerida la multa que al efecto impone el artículo 24 inciso 1º de la misma ley.

10) Que, adicionalmente debe tenerse presente que las entidades bancarias, financieras y comerciales, siempre y continuamente deben actuar diligentemente - en su calidad de proveedores de bienes y servicios - en la prestación de los mismos, éstas deben proporcionar seguridad a sus clientes en todo momento y circunstancia, de modo tal

de evitar que éstos productos, entre ellos, las tarjetas de débito o crédito, sean mal utilizadas por terceros ajenos de forma fraudulenta; Los bancos, instituciones financieras, casa comerciales, etc., tienen el deber de resguardar los intereses de sus clientes, puesto que estos últimos han confiado ciegamente en su giro o en la prestación de sus servicios, este deber de diligencia importa que estas personas jurídicas deben actuar profesionalmente ante cualquier evento, por lo que deben adoptar todas las medidas conducentes y tecnológicas que se encuentren a su alcance en el mercado, con el fin de evitar operaciones fraudulentas - como las de la especie - y perjuicios a los consumidores titulares de tarjetas, o en su caso, repararlos si ya se hubieren producido.

EN LO CIVIL.-

11) Que, dado que en la audiencia de estilo o comparendo de contestación y prueba, celebrada a fojas 207 y ss., no se presentó la parte demandante de don Marco Valdés Guerra, ni menos aún rindió prueba, este sentenciador carece de los elementos mínimos de juicio para formarse una cabal convicción respecto de la ocurrencia y magnitud de los perjuicios reclamados, motivo por el cual, la demanda civil indemnizatoria de fojas 33 y siguientes será desechada totalmente.

12) 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 Nº 19.496, en relación con el artículo 14 de la Ley Nº 18.287;

SE RESUELVE:

A) Que, SE CONDENA a PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., representada legalmente por don CLAUDIO CISTERNAS DUKE, ya individualizados, a pagar una multa equivalente a 30 U.T.M. (Treinta Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley Nº 19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

B) Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal de la condenada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

C) Que, SE DESECHA la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Marco Valdés Guerra, en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., representada legalmente por don Claudio Cisternas Duke, ya individualizados, por no haber comparecido ni rendido prueba la parte demandante, en la audiencia procesalmente válida para ello, tal como se señala en la parte considerativa de esta sentencia.

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

E) Que, una vez cumplido lo ordenado en esta resolución; ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley Nº 19.496.

Dictada por don Daniel Leighton Palma, Juez (S) del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza don Carlos Montecinos Escobar, Secretario (S).

Doscientos cuarenta y siete 247

SANTIAGO, treinta y uno de agosto de dos mil dieciséis.

Proveyendo la presentación de SERNAC, a fojas 246, de fecha 25 de agosto de 2016:

VISTOS:

Certifique el Sr. Secretario del Tribunal lo que corresponda.
NOTIFÍQUESE.

SECRETARIO

JUEZ

SANTIAGO, treinta y uno de agosto de dos mil dieciséis.

El Secretario abogado, quien suscribe, certifica que la sentencia definitiva de fecha 05 de abril de 2016, escrita a fojas 233 y siguientes, se encuentra ejecutoriada.

SECRETARIO

25055-MR2-2012

185A

90743006

AMUJAGO

13 JUZ

INFRACCION

PERIODO

16-09-2016

2012-M-25035-1 MRR

LEY PROTECC. DERECHOS CONSUMIDORES

26/10/2012

os mil diecise

001379970

PLAZO PARA PAGAR

26-09-2016

VALORES

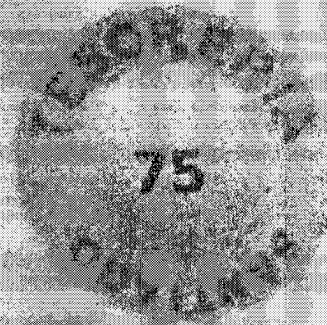
1.379.970

PAGADO

30-09-2016 11:15

K807KM42M9

1601690157



nte de ingre
plicada.

1.379.970

CHE

\$ 1.379.970

0

0

1.379.970

JUVANICO

farfanta