

161
Cuenta
Seguros
y otros

SANTIAGO, veintisiete de mayo de dos mil dieciséis.-

VISTOS:

I.- Que, a fojas 16 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, Abogado, por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos Nº 333, piso 2º, comuna de Santiago, en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., representada legalmente por don CLAUDIO CISTERNAS DUQUE, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Moneda 970, piso 18, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por doña ANA FAUNDEZ FAUNDEZ, la cual en copia de reclamo de fecha 28 de febrero del año 2014, señala textualmente: *"En el mes de diciembre me llega el estado de cuenta en la que aparecieron recargas a celulares que nunca he solicitado y menos aceptado, realice el reclamo y pague de todas formas, pero Falabella, no ha corregido este error y me ha vuelto a cobrar estos servicios."*

II.- Que, a fojas 67 y 159 respectivamente, se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, 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 61 y siguientes, solicitando su rechazo y controvirtiendo los hechos en que se funda. Señala, en síntesis, que según el Sernac su representada cometió infracción a la LDC por la contratación de este PAT (pago automático con cargo a la línea de la tarjeta), del que no tenemos ningún elemento que pudiese hacer pensar su contratación fraudulenta. Relata que el Sernac para fundar artificialmente una infracción de su mandante, cita malamente el artículo 43 de la LDC, norma creada para no dejar en la indefensión o imposibilitado de resarcimiento a un consumidor en caso que el proveedor efectivo del servicio, que se ha contratado por medio de un intermediario, no sea de fácil ubicación o derechamente no tenga representación ni domicilio en el país, siendo el caso paradigmático para estos casos el de la agencia de viajes y, en menor medida, de las corredoras de seguro, pero no se figura como su mandante que sólo operó como medio de pago, puede ser intermediaria en la prestación de un servicio de telefonía celular, que se

f162
Corte
Segunda
y dos

presta directamente, sin intermediación de ninguna especie; no se presentaron testigos por las partes.

III.- Que, las partes acompañaron en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 1, copia simple de formulario único de atención de público, fecha ingreso 28/02/2014; b) a fojas 3, copia simple de carta respuesta, de fecha 14 de marzo de 2014; c) a fojas 4, copia simple de formulario de reclamo número 040544; d) a fojas 5, 6 y 7, copias simples de estados de cuenta CMR Falabella, titular Ana Faundez Faundez; e) a fojas 8, copia simple de comprobante pago CMR Visa, de fecha 28/02/2014; f) a fojas 9, copia simple de declaración jurada.

IV.- Que, a fojas 160 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

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

2) Que, las partes no presentaron testigos en la causa.

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) y b), 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"*

(163)
Código
Sejento
7/103

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 43 de la Ley N° 19.496, dispone: *"El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables"*.

✓ **7)** Que, la parte denunciada controvertió la efectividad de los hechos denunciados, por lo que debe recibir aplicación la regla general respecto de la carga de la prueba u *"onus probandi"* contemplado en el artículo 1698 inciso 1° del Código Civil, que indica: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; es decir, quien alegue un hecho en juicio, deberá acreditarlo en tiempo y forma legales.

✓ **8)** Que, ahora bien, de la prueba rendida válidamente en la causa consiste únicamente de la documentación acompañada de fojas 1 a 15 de autos, sólo puede desprenderse la efectividad del hecho de ser doña Ana Gladys Faundez Faundez titular de una tarjeta de crédito CMR Falabella Visa con cargo a la cual se hicieron diversas recargas a teléfonos móviles entre el 15 de diciembre de 2013 y el 19 de enero de 2014.

✓ **9)** Que, en parte alguna de la causa se acredita que las transacciones en cuestión hayan sido cargadas a dicha cuenta de crédito de manera

flb4
Cisternas
Duque
y Costo

irregular, prueba que corresponde a la parte denunciante según se señaló previamente.

10) Que, dado lo expuesto, no puede establecerse con precisión y claridad mínimos, que los cargos señalados a fojas 5, 6 y 7 de autos en la tarjeta de crédito CMR Falabella Visa respectiva e impugnados por la consumidora, hayan sido efectuados o no por el titular de la cuenta o por terceros sin su autorización, razón por la cual la denuncia infraccional de autos será desestimada en todas sus partes.

11) 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 deducida por el SERNAC, en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., representada legalmente por don Claudio Cisternas Duque, ya individualizados, por las razones expresadas en la parte considerativa de esta sentencia.

B) Que, cada parte pagará sus respectivas costas.

C) Que, una vez ejecutoriada la presente resolución; ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES.

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 Policía Local de Santiago.

Autoriza don Carlos Montecinos Escobar, Secretario (S).

C.A. de Santiago

Santiago, dieciséis de noviembre de dos mil dieciséis.

A fojas 195 y 196: téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de veintisiete de mayo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 161 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1309-2016.

Pronunciada por la **Sexta Sala de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministro señora Gloria Solís Romero e integrada por la Ministro (s) señora Elsa Barrientos Guerrero y la Abogado Integrante señora Claudia Chaimovich Guralnik.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, dieciséis de noviembre de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

CASILLA 11
SUCURSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO
Res.Exenta N° 249
Fecha: 18.04.96
EMPRESA DE CORREOS
DE CHILE

ROL N° M-10.906-2014/PCM
Carta Certificada N°: 0

SEÑOR (A)
VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL
TEATINOS 333 PISO 2
SANTIAGO

CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER
PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980

Santiago, Martes 20 de diciembre de 2016

Notifico a UD. que en el proceso N° **M-10.906-2014**, se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:

Cúmplase.

NOTIFÍQUESE.

SECRETARIO

12.906-PCM-2014