

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA**

En Talca, a veintisiete de marzo de dos mil quince.

VISTOS

En este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol N°6.853-2007, originada por querrela infraccional de fojas 1° y ss., interpuesta por **GLENDA MIMSY CHAMORRO LAZO**, asistente social, Cédula Nacional de Identidad N° 12.446.112-K, domiciliada en Arturo Prat N°189, Parral, en contra de **PROMOTORA FALABELLA S.A**, persona del giro de su denominación representado legalmente por don Claudio Sanhueza Aguilar, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en 1 Norte N°1485, por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. En cuanto a los hechos señala que el día 19 de enero de 2007 siendo aproximadamente las 12 horas, en las dependencias del Centro de Mediación de la Corporación de Asistencia Judicial de Talca, ubicado en calle 4 Sur N°768 de esta ciudad, donde ejerce su profesión se percató revisando sus pertenencias que había sido víctima de un hurto. Concretamente, personas cuya identidad ignora había sustraído de su cartera sin mediar autorización alguna, su tarjeta CMR Falabella y una cédula nacional de identidad, que es necesario señalar si se encontraba bloqueada por el Servicio Nacional de Registro Civil e Identificación desde fines del mes de abril del 2006. Al constatar dicho hecho delictual en contra procedió rauda y diligentemente a solicitar el bloqueo de su tarjeta CMR Falabella y a la vez requerir información en la tienda comercial indicada acerca del eventual uso de la misma en los días inmediatamente anteriores. Tal fue su asombro, impotencia y aflicción al recibir la información de parte de un agente de **PROMOTORA FALABELLA S.A.**, que el día 18 de enero de 2007 la señalada tarjeta había sido utilizada por terceros no autorizados, presuntamente los sustractores de su tarjeta CMR, quienes realizaron operaciones de compras y avances en efectivo hasta por \$1.300.000, con cargo a su crédito en el mentado establecimiento comercial. Ante aquello dio cuenta en el referido establecimiento comercial de **PROMOTORA FALABELLA S.A.**, que dichas operaciones habían sido realizadas por personas que se habían apoderado y a la vez utilizado ilícita y maliciosamente su documentación personal, incluida la tarjeta CMR, en virtud del hurto del cual había sido víctima la suscrita en los días anteriores. Frente a eso se dirigió a las dependencias de Promotora Falabella S.A., Chillán, donde la Sra. Carmen Osses, empleada de la misma, le indicó que el trámite que debía incoar ante la tienda el denominado "desconoce compra", en la sección; "atención de clientes". Conjuntamente con eso le señaló que debía pagar aquellos cargos a su crédito que si reconocía, cuales eran; combustible y la póliza de seguro de su vehículo, lo que hizo en el acto. Además en dicho departamento de la tienda se le indicó que su tarjeta CMR Falabella había sido utilizadas en la comuna de Santiago y Buin, el día 18 de enero de 2007, por el monto de \$1.300.000 y que la tienda mandaría a pedir los "Boucher" de compra (documento donde consta la compra y el titular de la misma), a los lugares donde estas se habían efectuado. Con posterioridad en fecha 07 de marzo de 2007 y aún inquieta por la situación se dirigió a la sucursal de la tienda querrellada **PROMOTORA FALABELLA S.A.**, en la ciudad de Chillán y la jefa de sucursal de la misma, Sra. Aída Aguilar, le señala que no obstante no haber suscrito los "Boucher" "de acuerdo a su experiencia ella iba a tener que cancelar la totalidad de la deuda porque ellos también habían sido estafados". A esto agregó que "Ud. vea si pagaba o no, que era decisión mía, pero los intereses seguían subiendo". Le indicó que ella llamaría a Santiago y que ellos determinarían la situación. Le solicitó que escriturara sus afirmaciones, ante lo cual se negó categóricamente, entregándole sólo copia de los "Boucher" suscritos por



01 DIC 2015

terceros y jamás por su persona. Es así que el 11 de marzo de 2007 y con la tensión y angustia del momento decidió hacer el reclamo por la situación al Servicio Nacional del Consumidor. Con fecha 11 de mayo de 2007 Sernac le informó vía correo electrónico que su caso fue mediado por Promotora Falabella S.A., y poniendo a ésta en antecedentes de los hechos denunciados, solicitándosele que propusiera voluntariamente alternativas de solución que estimara conveniente, no se obtuvo ninguna respuesta y por lo tanto se procedió a cerrar la instancia administrativa, sin resultado positivo alguno de Promotora Falabella S.A., hacia su injusta situación. Cabe notar que desde la ocurrencia de los hechos a la fecha, la querellada la ha requerido sistemáticamente de pago respecto del \$1.300.000.- DEUDA NO CONTRAÍDA POR SU PERSONA NI ADICIONALES DE SU CONTRATO con la contraria, sino por terceros quienes ilícita y maliciosamente realizaron estas operaciones con cargo a su crédito. Esta cobranza se llevó a efecto en forma telefónica desde la ciudad de Santiago, además se han apersonado cobradores extrajudiciales en su domicilio particular, han llegado misivas con el mismo propósito y además dejaron sin efecto su seguro automotriz contraído vía CMR Falabella con la aseguradora Pentasecurity, sin siquiera notificarle previamente de aquello y teniendo pagadas sus pólizas referentes a dicho contrato. A mayor abundamiento producto de la deuda no contraída por su persona con CMR FALABELLA de \$1.300.000, dicha tienda comercial la ingresó al DICOM con todo el perjuicio que aquello significa. Cabe hacer presente que producto de los mismos hechos resultó víctima de hurto y uso malicioso de instrumento privado, en el mismo lugar de trabajo, su colega, la Sra. Carla Bastías. La denuncia por ambos hechos delictuales se encuentra siendo investigada por el Ministerio Público de Talca, bajo el RUC N°0700059017-1 y 0700054347-5. En dicha investigación se ha ordenado un peritaje caligráfico, para confrontar la firma estampada en los bouchers mencionados con la de la suscrita, siendo requerida la querrela de autos para estos efectos. En el derecho señala que se ha infringido por parte de la querellada los artículos 12, 23, 24 y 50 y 50 inciso 2 de la Ley 19.496. Solicita en definitiva en mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas y lo dispuesto en los artículos 50 y siguientes de la Ley 19.496 y demás pertinentes, tener por interpuesta querrela por infracción a las normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N°19.496, en contra de PROMOTORA FALABELLA S.A., representada por don CLAUDIO SANHUEZA AGUILAR, ya individualizados, acogerla a tramitación y en definitiva declarar que: 1.- Se acoge la querrela por infracción a las normas de protección de los derechos de los consumidores toda vez que se ha infringido sus disposiciones en su perjuicio. 2.-Que se condena al proveedor denunciado por infringir lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496. 3.-Que se condena al denunciado y querrellado al pago de una multa de 50 unidades tributarias mensuales, o lo que SS., determine conforme al mérito del proceso. 4.-Que se condene al querrellado al pago de las costas. En el Primer Otrosí señala que conforme al derecho que le conceden los artículos 3 letra e), 50 y demás pertinentes de la ley 19.496; 2314 y ss., del Código Civil, artículo 254 y ss., del Código de Procedimiento Civil; y normas pertinentes de la Ley 18.287, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, por lo hechos relacionados en lo principal de la presentación, a cuya descripción se remite y da por reproducidos expresamente y en su totalidad en contra de PROMOTORA FALABELLA S.A., representada por don CLAUDIO SANHUEZA AGUILAR, ya individualizados. Señala en cuanto al daño emergente que como fue víctima de hurto, concretamente de su tarjeta CMR Falabella y su cédula nacional de identidad, se hicieron compras y avances en efectivo y con cargo a su crédito en la especie, autorizadas por la tienda querrellada por la suma de \$1.300.000, cifra que constituye el pasivo que me cobra hoy la contraria, por todos los medios para ello y la han ingresado a Dicom, como se acredita en un documento acompañado en un otrosí de la presentación. Demanda a título de daño emergente la suma de \$1.300.000. Lucro cesante: Los perjuicios señalados anteriormente le irrogan perjuicios en su trabajo, ya que tuvo que descuidar sus

01 DIC 2015

labores cotidianas, para tener que recurrir a todas las sucursales de Promotora Falabella S.A., ya antes mencionado buscando una solución, como así también dirigirse a Sernac a estampar el reclamo correspondiente, ocasionándole diversas alteraciones en su trabajo, que se tradujo en definitiva, como acreditará en su oportunidad procesal pertinente, en dedicar horas de su merecido descanso a tareas que no pudo efectuar oportunamente, por dedicarse a cuestiones que dieron origen a la querrela y demanda civil. Así las cosas, avalúa los perjuicios en la suma \$100.000, suma por la que demanda. Daño Moral: a consecuencia de los lamentables sucesos denunciados, y que constituyen los presupuestos fácticos de la presente acción civil, y cuyo causa es el cobro a su persona de una deuda alta en su monto, QUE JAMAS HA CONTRAIDO, por parte de la demandada civil, que por lo demás como señaló en relación a los hechos ya es reiterada, le ha generado un grave perjuicio, el que debe ser indemnizado a título de daño moral, esto es por la aflicción que le produce el hecho de ser apremiada por distintos medios al pago de una deuda que no contrajo e ingresada a un registro de deudores de carácter público nacional. Este daño, efectivo y real causado, que le ha producido gran aflicción y diversas molestias en su ánimo, es una consecuencia directa de la conducta de la demandada civil, al perseguir insistentemente el pago de esta deuda y no hacer caso de las razones expuestas. Señala jurisprudencia al respecto y señala que su daño moral lo avalúa con una suma no inferior a \$5.000.000. Solicita en definitiva en mérito de lo expuesto y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 2314 y ss., del Código Civil; artículo 3 letra e) y 50 y pertinentes de la ley 19.496; 254 y ss., del Código de Procedimiento Civil y demás pertinentes tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **PROMOTORA FALABELLA S.A.**, persona del giro de su denominación representado legalmente por don Claudio Sanhueza Aguilar, y en mérito de ello condenarlo al pago de la suma de \$6.400.000, más intereses y reajustes, por los perjuicios ocasionados, o a la suma que US., estime adecuada, con costas. En el Segundo Otrosí acompaña en parte de prueba los siguientes documentos: 1.- Fotocopia de reclamo realizado ante Sernac, con citación, (a fs. 12 a 14). 2.- Fotocopia estado de vencimiento de los meses de febrero, marzo, abril, mayo de 2007 emitido por Falabella, donde consta: cobro avances en efectivo en Plaza Vespucio Falabella, Compras efectuadas en Homecenter Sodimac, Avances en efectivo Homecenter Sodimac, (a fs. 15 a 19). 3.- Fotocopia de carta emitida por la Sra. María Roschmani, ejecutiva comercial de Penta Security S.A., informando que la prima de la póliza se encuentra impaga, con citación, (a fs. 20). 4.- Fotocopia certificado emitido por la Sra. Carmen Ayala Muñoz, directora del departamento de salud municipal de Parral que certifica que prestó servicios al personal de salud el día 18, con citación, (a fs. 21). 5.- Fotocopia de 5 boucher en los cuales se acredita las compras y avances en efectivo realizados por un tercero, en los locales señalados allí, bajo apercibimiento del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, (a fs. 22 a 25). En el Tercer Otrosí solicita se practiquen diligencias señaladas. En el Sexto Otrosí confiere patrocinio y poder.

A fs. 27 rola acta de notificación personal de la querrela infraccional y demanda civil a **PROMOTORA FALABELLA S.A** por medio de su representante legal Claudio Sanhueza.

A fs. 28 a 32 rola oficio enviado por Sernac informando lo solicitado por el Tribunal, mediante oficio N°791, respecto de la denuncia realizada por doña Glenda Chamorro Lazo, adjuntando información.

A fs. 33 rola lista de testigos de la parte querellante y demandante civil.

A fs. 37 y ss., rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil GLENDA CHAMORRO LAZO asistida por su abogado y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil, que encontrándose válidamente notificada no compareció. El Tribunal llama a conciliación y esta no se produce por la rebeldía de una de las partes. La parte querellante y demandante



01 DIC 2015

civil ratifica ambas acciones, con costas. Además ante la no comparecencia de la parte contraria solicita que se tenga por evacuado en rebeldía el trámite de contestación de ambos libelos. Ratifica los documentos acompañados en la forma solicitada en el escrito de querrela y demanda civil y en este acto acompaña los siguientes documentos: 1.- Carta de cobranza prejudicial despachada por CMR Falabella de fecha 06/05/2007, por el monto señalado, bajo apercibimiento del artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, (a fs. 34). 2.- Carta despachada por Penta Security S.A., informando del atraso en el pago de la póliza de seguros contratada por medio de Falabella Pro Limitada, (a fs. 35). 3.- Certificado emitido por la Sra. Carmen Ayala Muñoz, directora del departamento de salud municipal de Parral que certifica que la querellante prestó servicio el día 18 de enero de 2007 dicho departamento y los horarios, con citación, (a fs. 36). Ofrece además testimonial de don JOSE PAULO CORONADO ALVAREZ y AGUSTÍN ALBERTO CHAMORRO. Solicita diligencias consistentes en: 1.- Según lo establecido en el artículo 349 del Código de Procedimiento Civil solicita exhibición de los siguientes documentos: a) Contrato de crédito para compras u operaciones relacionadas suscrito entre su representada y CMR Falabella. b) Bouchers originales de compras y avances efectuados el día 18 de enero de 2007. 2.- Se decrete la realización de informe pericial caligráfico, confrontándose las firmas de su representada y las estampadas en los bouchers de compra y avances señalados. 3 Oficios: a) Al Servicio Nacional del Consumidor, a fin de informar si han recibido en el año anterior o este reclamos por falta o descuido de seguridad respecto de los clientes en el uso de tarjetas CMR personales en contra de Promotora Falabella S.A. b) A Dicom a fin de que informe si figura doña Glenda Chamorro en dicho registro por morosidad con CMR Falabella, o alguna empresa ligada, monto, origen y fecha de ingreso. c) A Corporación de Asistencia Judicial, Centro de Atención Talca, para que informe si los días 17,18 y 19 de enero de 2007 la funcionaria Glenda Chamorro se presentó a cumplir sus labores en el centro de atención ubicado en la ciudad de Talca y los horarios de su jornada en aquellos días. d) Departamento de Salud Municipal de Parral a fin de que informe si Glenda Chamorro prestó servicios para dicho Departamento el día 18 de enero de 2007, y sus horarios. e) Fiscalía Local de Talca para que informe del delito denunciado RUC N°0700059017-1 y N°0700054347-5, nombre de los denunciantes y estado de investigación. F) Al Registro Civil e Identificación, a fin de que informe si se ha realizado algún bloqueo de cédula de identidad de doña Glenda Chamorro, RUN 12.446.112-K, fecha y razones de aquello y fecha de entrega de nuevas cédulas de la querellante en lo sucesivo. 4.- Se cite a absolver posiciones al representante de PROMOTORA FALABELLA S.A., en la ciudad de Talca, de forma personal sobre hechos propios, acompañando sobre cerrado con pliego, bajo los apercibimientos del artículo 393 y ss., del Código de Procedimiento Civil.

A fs. 45 rola escrito presentado por la parte denunciada y demandada civil. En lo principal confiere patrocinio y poder. En el Otrosí acredita personería mediante mandato rolante a fs. 43 y ss.

A fs. 47 rola oficio N°232 emitido por Directora del Departamento de Salud Municipal de Parral informando lo solicitado.

A fs. 48 rola respuesta a oficio emitido por Corporación de Asistencia Judicial informando lo solicitado.

A fs.49 rola respuesta a oficio emitido por Fiscalía Local de Talca, de fecha 05/09/2007, ya que la causa se encuentra en estado de investigación.

A fs. 51 rola acta de Audiencia de exhibición de documentos, designación de perito y absolución de posiciones con la asistencia del abogado de la parte querellante y demandante civil y por la parte querellada y demandada civil su apoderada. Se pide la suspensión de la absolución de posiciones y exhibición de documentos por los motivos señalados en el comparendo, procediéndose a designar perito caligráfico, respecto del cual el Tribunal queda en resolver.

01 DIC 2015

SEGUNDO: Que a fs. 83 rola escrito de la parte querellada y demandada civil informando al Tribunal de la imposibilidad material de exhibir los vouchers originales, tal como se ordena en resolución de fecha 4 de junio de 2009, puesto que por disposiciones administrativas de la empresa, estos se mantienen sólo por un año en los archivos. En consecuencia, dicho vouchers originales no existen, sino sólo copias que se encuentran materialmente en el expediente de autos.

TERCERO: Que, en razón de la respuesta emitida por la empresa querellada no se hará lugar a lo solicitado por la parte querellante, ya que al no contar con los vouchers originales, difícilmente se puede cumplir con lo solicitado y ordenado por este Tribunal, ya que no puede obligar a realizar lo imposible.

B.- EN LO CONTRAVENCIONAL:

CUARTO: Que estos autos se han iniciado por querrela infraccional deducida por **GLENDA MIMSY CHAMORRO LAZO**, en contra de **PROMOTORA FALABELLA S.A.**, por infracción a la Ley N° 19.496, en la forma y circunstancias allí descritos y expuestos en la parte expositiva de este fallo.

QUINTO: Que, la cuestión controvertida es si en la especie la conducta de la querellada ha significado una infracción a los arts. 12, 23 y 50 inc. 2 de la Ley 19.496, por no eliminarle una deuda que la querellante no contrajo, ya que quien lo hizo fue un tercero que, ocupando sus documentos que fueron hurtados previamente, compró y solicitó avances en efectivo en diversas casas comerciales utilizando su crédito. Dicha situación generó una deuda por lo que fue enviada a Dicom generándole perjuicios.

SEXTO: Que por su parte la empresa querellada no contestó la querrela infraccional en su contra.

SEPTIMO: Que, a objeto de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, la parte querellante acompaña en parte de prueba documentos rolantes a fs.12 a 25, 34 a 36. Oficios rolantes a fs. 28 a 32, 47 a 49, 55, 66. Diligencias rolantes a fs. 56 a 61, 67 a 72. Con el mismo fin rinde testimonial don **JOSE PAULO CORONADO ALVAREZ**, Cédula Nacional de Identidad N°11.902.260-6, soltero, Abogado, domiciliado en calle 4 Sur N°768, quien legalmente juramentado, no tachado expone: Declara sobre unos hechos ocurridos en enero de 2007 en el lugar que trabaja que es el Centro de Mediación de Talca, institución dependiente de la Corporación de Asistencia Judicial de Talca. Señala que mientras se desempeñaba como abogado, el día 19 de enero del año en curso aproximadamente a las 10:30 y 11:00 de la mañana la funcionaria Carla Bastías le informa que revisando su cuenta bancaria a través de internet se percata que le había sido cobrado un cheque en una caja en Santiago por un monto aproximado de \$300.000, si mal no recuerda, ella le indica que dicho documento no ha sido girado por ella, por lo que presume que se lo habían sustraído, ante eso se instruyó de su parte a todos los funcionarios del mencionado Centro que revisaran su documentación personal así como los elementos materiales del lugar, para determinar si se había cometido otro ilícito. La también funcionaria del Centro de Mediación señorita Glenda Chamorro le informó que sus pertenencias personales le habían sustraído una tarjeta de crédito CMR Falabella y su Cédula de Identidad. En virtud de ello al revestir los hechos el carácter de presunto delito se instruyó a las funcionarias afectadas que efectuaran las correspondientes denuncias ante Carabineros y Ministerio Público, lo que efectivamente se hizo. Posteriormente se enteró que la funcionaria Glenda Chamorro se le había utilizado su tarjeta CMR Falabella por un monto de \$1.300.000 si mal no recuerda. Señala que los días 17, 18 y 19 la querellante se presentó a trabajar. Producto de los hechos agrega que tiene entendido que CMR Falabella determinó que la utilización de la tarjeta sustraída había sido correcta por lo que determinó que la querellante debía pagar un monto de \$ 1.300.000 aproximadamente, más intereses y reajustes pertinentes, ello sin



01 DIC 2015

duda acarrea un perjuicio notorio a la querellante, toda vez que debe hacerse cargo de una deuda que no contrajo y cuyo monto es bastante alto, sin perjuicio que además fue enviada a Dicom con todas las consecuencias que ello acarrea. Por último esto le ha provocado un estrés emocional a la querellante, principalmente por la nula solución que ha tenido ante este grave problema que le sucedió. Además rinde testimonial don AGUSTIN ALBERTO CHAMORRO, Cédula Nacional de Identidad N°3.934.346-0, casado, jubilado de Empart, domiciliado en Arturo Prat N°189 de Parral, quien legalmente juramentado, no tachado expone: Declara por un robo que fue objeto su hija, el robo de su cédula de identidad junto con la tarjeta de crédito Falabella. De este hecho tuvo conocimiento el viernes 19 de enero entre las 14:30 y 15:00 horas, en ese intertanto, ese lapso de tiempo ella le contó de la sustracción de que había sido objeto, considerando esto se hizo un llamado a la línea 800 de Falabella, esto con el objeto de bloquear la tarjeta correspondiente, la persona que recibió este llamado aconsejó que se dirigiera a la sucursal más cercana a Falabella, por lo que se viajó a la ciudad de Chillán y se pusieron estos antecedentes en conocimiento de una ejecutiva que atiende en un mesón de esta empresa, al exponer esto la funcionaria dijo que no se preocupara y que pagara sólo las compras que ella había hecho, y la derivó a otra sección en donde fue atendida por una funcionaria de mayor jerarquía. Señala que permanentemente en su domicilio se está recibiendo a un funcionario que dice ser cobrador de Falabella, y causando las molestias a gente que no tiene nada que ver con él, y lo peor que amenaza que esto ira a cobranza judicial. No sabe quiénes son los terceros que utilizaron la tarjeta, ya que este hecho se produjo en Talca y él está en Parral. Agrega que el día 18 de enero de 2007 la señorita Glenda Chamorro no estuvo en Santiago, sino que en Parral desde las 14:30 horas. Finaliza señalando que los hechos señalados le han traído varias consecuencias negativas a su persona por el asedio de la empresa en forma telefónica, que se haya ingresado a Dicom como problemas que han incidido en su sistema nervioso.

Que los dichos de los testigos presentados por la parte denunciada, son precisos, concordantes, siendo su declaración coincidentes, informadas y no contradictorias con la parte que los presentó en juicio por lo cual el Tribunal considerará sus deposiciones como prueba válida al momento de resolver.

OCTAVO: Que la parte querellada no rindió prueba en el proceso.

NOVENO: Que, de las pruebas rendidas en el proceso por la parte querellante, estas dan cuenta de la efectividad de haber sufrido un hurto, tanto de su cédula de identidad como de la tarjeta comercial correspondiente a la empresa denunciada. Que, sin perjuicio de lo señalado precedentemente, y a pesar de que la actora dio aviso inmediatamente cuando se dio cuenta de la pérdidas de sus documentos personales (el día 19 de enero de 2007), a las entidades correspondientes para bloquearlas y así impedir el uso malicioso de ellos por parte de terceros, no la exonera de responsabilidad ya que, quien debe hacerse garante del cuidado y uso de documentos privados es el propio titular de ellos, es decir en este caso, la Sra. Chamorro, ya que como consta en documento rolante a fs. 70 consistente en el contrato de apertura de la línea de crédito entre la querellante y la empresa querellada, de fecha 30 de mayo de 1998, se estableció en el numeral 13° *"En caso de extravío, hurto o robo de la misma, el usuario queda obligado a dar aviso de inmediato por escrito a las oficinas de la Sociedad y efectuar la correspondiente denuncia ante Carabineros o Investigaciones de Chile. Hasta la fecha de aviso, inclusive, o en caso de no darse éste, el usuario responderá de todas las utilizaciones o compras que se hagan con la tarjeta extraviada o robada. Si posteriormente el usuario recupera la tarjeta, deberá comunicarlo por escrito a la Sociedad"*. En este mismo sentido, la Ley 20.009 que busca limitar la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de créditos por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas establece en su artículo 4° que "el tarjetahabiente no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso o noticia entregada al emisor, sin perjuicio de la



01 DIC 2015

responsabilidad penal que corresponda", es decir, la utilización de la tarjeta antes del aviso del extravío, salvo que se pruebe lo contrario, corresponderá al titular de la cuenta.

Que, a lo anterior cabe destacar que la parte querellante no acompañó al proceso algún antecedente que dé cuenta de los resultados de la denuncia realizada ante Carabineros de Chile y que investigaba el Ministerio Público, respecto de la efectividad de que, quienes efectuaron las transacciones comerciales fueron terceras personas que no contaban con el consentimiento ni autorización de la actora para tales operaciones crediticias, así como que las firmas existentes en los bouchers no fuera su firma.

DECIMO: Que, la parte querellante de autos además, no instó y tampoco realizó gestión alguna por acreditar que la firma de los bouchers era notoriamente disconforme con la de la Sra. Chamorro, no obstante que el Tribunal designó perito caligráfico a fs. 52 del proceso, era carga de la querellante acreditar la disconformidad entre las firmas y el actuar negligente de la querellada al efectuar las operaciones, de lo cual fue remisa, y en consecuencia, no le consta a este Tribunal este hecho alegado.

DECIMO PRIMERO: Que, cabe agregar además que, Promotora Falabella S.A., cumplió con sus estándares de seguridad exigidos para realizar alguna transacción comercial. Así, en el caso de autos, rola a fs. 61 absolución de posiciones de la representante de la empresa denunciada, quien señala en la respuesta N°4: "para hacer las transacciones obviamente se supone que le pidieron la cédula de identidad y la tarjeta CMR" agregando en la respuesta N°5: " para nosotros las compras las efectuó ella, por eso se le cobra, en este instante no hay nada que diga que ella no efectuó las compras, por lo tanto procede el cobro".

DECIMO SEGUNDO: Que, el artículo 12 y 23 de la ley 19.496 señalados por la parte denunciante en su líbello no han sido infringidos por la empresa denunciada, sino por el contrario, Promotora Falabella S.A., aplicó las medidas de seguridad vigentes a la fecha de los hechos denunciados para realizar transacciones comerciales, es decir, la presentación de la cédula de identidad y tarjeta comercial del titular de la cuenta, lo que se ajusta a lo señalado en el artículo 12 del citado cuerpo legal: " Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio", es decir, el proveedor exigió la documentación correspondiente al momento de la operación comercial, y ante eso cumple con hacer los cobros al titular de la cuenta, en este caso, la Sra. Chamorro.

DECIMO TERCERO: Que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes reseñados en los considerando anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana crítica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, permiten al Tribunal concluir que la denunciada no cometió infracción a la Ley del Consumidor, pues su actuar se ajustó a la normativa vigente, ya que aplicó las medidas de seguridad para realizar transacciones comerciales al exigir la documentación correspondiente como lo son la cédula de identidad y tarjeta comercial del titular de la cuenta, no pudiendo prever que le había sido sustraída a la querellante y su tarjeta de crédito CMR y su cédula de identidad, teniendo presente además que la querellante no logró acreditar que dichas operaciones comerciales no fueran con su consentimiento.

DECIMO CUARTO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal **NO ACOGE LA QUERRELLA** infraccional deducida a fs. 1 y ss. por **GLENDA MIMSY CHAMORRO LAZO**, en contra de **PROMOTORA FALABELLA S.A.**, o **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representado legalmente por doña **DELIA CORREA CORNEJO**, todos ya individualizados.

C.- EN CUANTO A LO CIVIL:

DECIMO QUINTO: Que, atendido la conclusión que se ha llegado en los motivos precedentes y no habiéndose acreditado responsabilidad contravencional de PROMOTORA FALABELLA S.A, corresponde RECHAZAR LA DEMANDA CIVIL deducida en el Primer Otrosí del escrito de fs. 1 y ss por GLENDA MIMSY CHAMORRO LAZO, en contra de PROMOTORA FALABELLA S.A, o PROMOTORA CMR FALABELLA S.A, representado legalmente por doña DELIA CORREA CORNEJO, todos ya individualizados.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 de la Ley 18.287, artículos 12, 23 y 50 de la Ley 19.496, y Ley 20.009; **SE DECLARA:**

A.- Que no ha lugar al apercibimiento legal solicitado a fs. 64 de autos por la parte querellante y demandante civil.

B.- Que, no ha lugar a la querrela Infracional, deducida a fojas 1 y ss., por GLENDA MIMSY CHAMORRO LAZO, en contra de PROMOTORA FALABELLA S.A, o PROMOTORA CMR FALABELLA S.A, representado legalmente por doña DELIA CORREA CORNEJO, todos ya individualizados en la parte expositiva de este fallo.

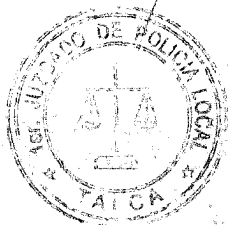
C.- Que, no ha lugar a la DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS deducida en el PRIMER OTROSI de la presentación de fojas 1 y ss., , GLENDA MIMSY CHAMORRO LAZO, en contra de PROMOTORA FALABELLA S.A, o PROMOTORA CMR FALABELLA S.A, representado legalmente por doña DELIA CORREA CORNEJO, todos ya individualizados.

D.- Que no se condena en costas a la parte querellante y demandante civil por haber tenido motivo plausible para litigar.

REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Causa Rol No. 6853-2007

Resolvió la Sra. Pamela Quezada Apablaza, Juez Subrogante, del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó Sra. Geraldine Morrison Parra, Secretaria Subrogante.



01 DIC 2015