166

**CERTIFICO**: Que la sentencia de fecha 23 de marzo de 2016, dictada en la causa Rol 7.168-3/2016, se encuentra firme y ejecutoriada. El Bosque, 18 de mayo de 2017.

**CLAUDIA ELIZALDE MARABOLÍ**

**Secretaria - Abogada**

**Titular**

**ROL Nº 7168-3/2016**

**El Bosque, a veintitrés de marzo del dos mil diecisiete.**

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE**

La querella y demanda civil de fojas 1 y siguientes por infracción a Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; documentos acompañados de fojas 5 y siguientes; la declaración de doña **LILIANA MARCELA VILLOUTA VEGA,** cédula de identidad N° 6.487.597-3, dueña de casa, 59 años, casada, domiciliada en Pasaje Budapest N° 344 comuna de El Bosque; lista de testigos de fojas 21; patrocinio y poder de fojas 34; formula descargos y contesta demanda de fojas 50 y siguientes; comparendo de fojas 138 y siguientes; observa y objeta documentos de fojas 142; citación a oír sentencia de fojas 149.

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

1. Que a fojas 1 y siguientes, se ha deducido querella infraccional por doña **LILIANA MARCELA VILLOUTA VEGA**, ya individualizada, por infracción a los artículos 3 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de **CMR FALABELLA**, representada legalmente por don **ALEJANDRO ARZE SAFIAN**, ambos domiciliados en Moneda N° 970, piso 20, comuna de Santiago, fundado en síntesis que el día 16 de noviembre de 2015, realizó una compra vía internet de un televisor en la casa comercial ABC DIN por un valor de $205.980, dicho monto fue pagado con tarjeta **CMR FALABELLA VISA**, en una cuota con vencimiento el día 25 de diciembre 2015,en dicha fecha fue efectuado el cobro en la mencionada tarjeta, y en el mes de enero de 2016, vuelven a cargar el mencionado cobro. Le siguen cobrando mes a mes los intereses. Acompaña a su denuncia los siguientes documentos:
    a. Guía de despacho de ABC DIN respecto a la compra del producto correspondiente a Televisor, que rola a fojas 5.

b. Reclamo efectuado ante CMR FALABELLA con fecha 23/01/2016, que rola a fojas 6 a 9.
c. Carta de respuesta de ABC DIN a Sernac, de fecha 22/04/2016, que rola a fojas 10 a 12.
d. Carta de respuesta de CMR FALABELLA a Sernac, de fecha 31/08/2016, que rola a fojas 13.
e. Estados de cuenta de Falabella, que rola a fojas 14 a 17.

2. Que a fojas 19, comparece doña **LILIANA MARCELA VILLOUTA VEGA,** ya individualizada quien agrega que el día 16 de noviembre de 2015, realizó compra vía internet de un televisor en la casa comercial ABC DIN por un valor de $205.980, dicho monto fue pagado con tarjeta **CMR FALABELLA VISA**, en una cuota con vencimiento el día 25 de diciembre 2015,en dicha fecha fue efectuado el cobro en la mencionada tarjeta, y en el mes de enero de 2016, vuelven a cargar el mencionado cobro, que no ha cesado hasta septiembre de 2016 (fecha de presentación de la querella y demanda civil), más intereses.

3. Que a fojas 21, la parte demandante presenta lista de testigos.

4. Que a fojas 24, se hace parte en el proceso el Servicio Nacional del Consumidor, través de su Director Regional don **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ.**

5. Que a fojas 34, consta patrocinio y poder de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A, al Abogado ROBERTO SEPULVEDA NUÑEZ y a su vez delega poder en Habilitado de Derecho don RAFAEL RUIZ ESPINOSA.

6. Que a fojas 37, rola declaración indagatoria de la demandada.

7. Que a fojas 39, rola delega poder del Abogado ROBERTO SEPULVEDA NUÑEZ y a su vez delega poder en Habilitado de Derecho don EDUARDO MADARIAGA CASTRO.

8. Que a fojas 42, consta patrocinio y poder de LILIANA MARCELA VILLOUTA VEGA a la Abogada FRANCISCA ANDREA LOIZA PALACIOS.

9. Que a fojas 43, rola delega poder del Abogado **VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL**, en representación de **SERNAC**, al postulante de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana don CRISTOBAL JORGE BOCK SOTO.

10. Que a fojas 44, rola acta de comparendo de estilo con la asistencia de las partes donde se acuerda la suspensión por encontrarse en vías de avenimiento.

11. Que a fojas 45, rola lista de testigos presentada por Sernac.

12. Que a fojas 48, rola delega poder del Abogado **VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL**, en representación de **SERNAC**, al postulante de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana don MOISES GALVEZ SANHUEZA.

13. Que a fojas 49, rola delega poder del Abogado ROBERTO SEPULVEDA NUÑEZ y a su vez delega poder en Habilitado de Derecho don LUIS ZUÑIGA PALMA.

14. Que a fojas 138 y siguientes rola el comparendo de estilo con la asistencia de la apoderada de la querellante y demandante doña FRANCISCA ANDREA LOIZA PALACIOS, el apoderado de SERNAC de don MOISES GALVEZ SANHUEZA, el apoderado de la parte demandada de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A, don LUIS ZUÑIGA PALMA.

15. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce.

16. Que la parte denunciante y demandante ratifica sus acciones, con costas.

17. Que a su turno la parte de SERNAC ratifico escrito en que se hace parte en el proceso y solicita que la denuncia de autos sea acogida en todas sus partes.

18. Que a fojas 50, don **ROBERTO SEPULVEDA NUÑEZ** por **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A,** contesta la demanda por escrito, y en resumen expresa como

sigue: en primer término señala que efectivamente la querellante realizó una compra vía internet a través de la página web de ABC DIN, con la línea de crédito CMR, pero que esto es un error de transbank. Continua negando todos y cada uno de los hechos expuestos en la denuncia. Luego, alega falta de legitimidad pasiva de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A, debiendo la actora dirigir su accionar en contra de ABC DIN ya que su representada no ha efectuado ninguna conducta reprochable solamente actuó como simple medio de pago.

**PRUEBA DOCUMENTAL**

19. Que para acreditar sus dichos la parte denunciante y demandante reitera y todos y cada uno de los documentos fundantes de la denuncia y demanda de fojas 1.

20. Que la parte demandada presenta con citación contraria, los siguientes documentos:

    a. Boleta de cobro de Falabella, que da cuenta del doble cobro del producto y los interese progresivos que rola a fojas 59 a 89.
    b. Comprobantes de pago de cuenta FALABELLA S.A., que rola a fojas 90.-
    c. Copia carta de respuesta ABC DIN, que rola a fojas 91.
    d. Ingreso de reclamo a Sernac que rola a fojas 92 a 94
    e. Formulario de desconocimiento de transacción CMR FALABELLA S.A, que rola a fojas 95.-
    f. Solicitud de reembolsos médicos de la denunciante y demandante a BICE SEGUROS, que rola a fojas 98.-
    g. Boleta de honorarios médicos de neurólogo por atención médica que rola a fojas 99.-

21. Que la parte de Sernac acompaño al proceso los siguientes documentos con citación:

    a) Estado de cuenta del cliente desde 01 del 2016 hasta la fecha, que rola a fojas 100 a 118.
    b) Reclamo interno realizado por cliente, que rola a fojas 119 y siguiente.

c) Reclamo ante SERNAC y su respectiva respuesta, que rola a fojas 124
d) Sentencia pronunciada por la Ilustrísima corte de Apelaciones de Santiago, que rola a fojas 127 a 135.
e) Correo electrónico de Luis Rojas Fica, analista emisor de Promotora CMR, que rola a fojas 136 y 137.

22. Que la parte querellada solicita se oficie a Transbank para que se pronuncie respecto a la transacción realizada por la querellante por $205.980, con fecha 16 de noviembre de 2015.

23. Que a fojas 147, rola oficio respuesta de transbank, donde señala que no tiene la información de los usuarios de tarjetas, para poder aportar la información solicitada.

24. Que de las alegaciones y defensas de los intervinientes, antecedentes y probanzas rendidas por las partes, este sentenciador tiene por establecido en autos, que doña **LILIANA MARCELA VILLOUTA VEGA,** el día 16 de noviembre de 2015, realizó compra vía internet de un televisor en la casa comercial ABC DIN por un valor de $205.980, dicho monto fue pagado con tarjeta **CMR FALABELLA VISA**, en una cuota con vencimiento el día 25 de diciembre 2015,en dicha fecha fue efectuado el cobro en la mencionada tarjeta, y en el mes de enero de 2016, vuelven a cargar el mencionado cobro no cesando su cobro y de los intereses hasta la fecha de presentación de la querella y demanda civil.

25. Que respecto de las alegaciones de la querellada y demandada, en cuanto señala un error de transbank, luego negar los hechos ocurridos, y por último la falta de legitimidad pasiva, afirmando que la acción debió dirigirse en contra de ABC DIN, serán todas desestimadas por este Tribunal en atención a que se encuentra acreditado en autos, el cobro por parte de CMR Falabella de los montos señalados por la demandante y de los intereses cargados a su cuenta de CMR, con lo cual su acción ha infringido precisamente el artículo 23 inciso primero de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el que dispone:

**Artículo 23.-** Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien 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. Es así que en este caso, **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A,** no ha dado cumplimiento a su obligación de resguardar la seguridad en el consumo de bienes y en particular en el resguardo de bienes de su cliente.

26. Que con las probanzas rendidas y del análisis de éstas, realizado por este sentenciador en conformidad a las reglas de la sana critica, se acogerá la querella infraccional de fojas 1 y siguientes, presentada en contra del establecimiento comercial **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**

**EN CUANTO AL ASPECTO CIVIL:**

27. Que a fojas 1 y siguientes doña **LILIANA MARCELA VILLOUTA VEGA** ya individualizada, presenta demanda civil de indemnización de perjuicio en contra de **CMR FALABELLA S.**A, representada por don **ALEJANDRO ARZE SAFIAN,** ambos domiciliados en Moneda N° 970, piso 20, comuna de Santiago y solicita sea condenado a pagarle la suma de $3.250.990.- que se desglosa de la siguiente manera: 1.) por daño emergente, la suma de $ 205.990.-, que corresponde al precio Pagado por el producto; 2.) por daño moral la suma de $ 3.000.000.-, todo con reajustes, intereses y costas de la causa.

28. Que la parte demandada señala al contestar la demanda que no se ha especificado la suma que solicita por cada concepto, que las sumas demandadas son del todo exageradas y han sido solicitadas con el único objeto de un enriquecimiento ilícito o sin causa, además no han sido acreditadas. Que asimismo no le cabe responsabilidad alguna ya que actuó solo como medio de pago no teniendo responsabilidad en el cobro ya que proviene de transbank, y la compra se realizó en ABC DIN, por lo que éstos serían los responsables de lo ocurrido.

29. Que se ha establecido en autos una relación de causalidad entre los daños reclamados por la parte demandante de doña **LILIANA MARCELA VILLOUTA VEGA** y la culpa y negligencia de parte del proveedor, ya que los perjuicios reclamados, resultan evidentemente consecuencia del actuar de la demandada.

30. Que por lo considerado precedentemente, a juicio de este sentenciador, el perjuicio patrimonial resulta obvio. En cuanto a su cuantía se regulará prudencialmente.

31. Que apreciados los antecedentes del proceso antes referidos en conformidad a las reglas de la sana crítica, este sentenciador regula prudencialmente los daños sufridos por la actora y condenará a la demandada a la devolución de la suma cobrada dos veces ascendente a $205.980 y a los intereses cobrados a la demandante producto del no pago de esta cifra, los que se liquidarán en la etapa del cumplimiento de la sentencia y al pago de $300.000.- por concepto de daño moral.

Con lo relacionado y teniendo presente además lo dispuesto en el artículo 1, 7, 8, 9, 12, 14, 17 de la Ley 18.287, sobre procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, artículo 12 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local y los artículo 3 y 23 de la Ley 19.946 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SE DECLARA:**

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

A. Que se condena a **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A** representada por **ALEJANDRO ARZE SAFIAN**, en la suma de **25 U.T.M.** por infringir el artículo 3 y 23 de la Ley 19.496.
   Si no pagare la multa del plazo de cinco días sufrirá por vía de sustitución y apremio diez días de reclusión nocturna que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente.

**EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.**

B. Que se acoge la demanda de fojas 1 y siguientes, solo en cuanto se condena a **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A** a pagar a la actora doña **LILIANA MARCELA VILLOUTA VEGA**, la suma cobrada dos veces ascendente a $205.980, más los intereses cobrados a ésta y al pago de la suma de **$300.000.- (trescientos mil pesos) por concepto de daño moral,** dentro de quinto día de ejecutoriado el fallo, cantidad en que el Tribunal regula prudencialmente los daños materiales y morales sufridos por la actora. El pago de los intereses en exceso pagados por la actora, se liquidaran en el cumplimiento incidental de este fallo.

C. Que las mencionadas sumas deberán ser reajustadas en la misma proporción a la variación que haya experimentado el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de estadística, desde la fecha en que quede ejecutoriada la sentencia, hasta su pago total, más los intereses para operaciones reajustables de dinero, calculados desde que el deudor se constituya en mora, hasta su pago efectivo y total.

D. Que se condena en costas a la demandada.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

**SENTENCIA DICTADA POR PAULO ESCOBAR CARO, JUEZ TITULAR.**

**AUTORIZADA POR CLAUDIA ELIZALDE MARABOLÍ, SECRETARIA ABOGADA.**