

60

ANTOFAGASTA, a veintiún días del mes de Marzo del año dos mil diecisiete.-

REGISTRO DE SENTENCIAS
04 SET. 2017
REGION DE ANTOFAGASTA

VISTOS:

A fojas 11 y siguientes, don ANGELO ELISEO

SALVATIERRA CAMPILAY, chileno, natural de Antofagasta, 33 años, casado, Cédula Nacional de Identidad N° 15.690.765-0, estudios técnicos completos, técnico en computación, domiciliado en Nicolás Tirado N° 128, casa 10, Antofagasta, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **CMR FALABELLA representada legalmente por Maribel Muñoz**, ambos con domicilio en Avenida Balmaceda N° 2355, Antofagasta, por haber incurrido en infracción a los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al cobrarle en su tarjeta de crédito montos de compras que no habría realizado por un monto de \$ 407.074, la que desconoció en cuanto tomó conocimiento de ellas, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 407.074 por daño material, y la suma de \$ 400.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 59 y 59 vuelta se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del denunciante y demandante y de la apoderada de la denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) **EN CUANTO A LO INFRAACCIONAL**

Primero: Que, a fojas 11 y siguientes, don Angelo Eliseo Salvatierra Campillay formuló denuncia en contra de la empresa CMR FALABELLA, por infracción a los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por habersele cobrado en su tarjeta de crédito compras no realizadas por él, las que objetó.

Segundo: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos: "Que, el día 27 de Marzo del 2016, luego de revisar por Internet el estado de cuenta de su tarjeta "CMR VISA FALABELLA", se percató que había un cobro respecto de una compra no realizada a la empresa "Easy

Transf Car Rent". Que, ese mismo día llamó a CMR FALABELLA para pedir el inmediato bloqueo de su tarjeta, solicitando además, que dicho monto que ascendía a \$ 253.876 no se efectuare. Que, posteriormente, el día 29 de Marzo vuelve a aparecer otro cobro de la misma empresa por un monto de \$ 153.198, por lo que llamó nuevamente haciendo el reclamo, respondiéndosele que nuevamente harán un desconocimiento de la compra. Que, a su reclamo no le dieron respuesta, cobrándole los dos montos. Agrega que todo esto le ocurrió mientras se encontraba de vacaciones en México.

Tercero: Que, a fojas 26 y 26 vuelta, la denunciada y demandada declara por escrito mediante el cual niega los hechos señalados en la demanda, formulando sus descargos mediante minuta escrita a fojas 38 y siguientes, en los siguientes términos: a) la improcedencia de la acción deducida por cuanto su representada entrega una tarjeta de crédito asociada a una clave secreta denominada Pin Pass, clave que la persona al momento de realizar la compra, debe ingresar para que ésta sea aprobada y que ya no es requisito exigir la cédula de identidad como tampoco firmar un comprobante. B) Agrega que el tarjehabiente no tiene responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso entregado al emisor y que es el usuario de la tarjeta quien debe responder de las transacciones efectuadas hasta antes del bloqueo. c) que, no les consta que dichos cargos fuesen fraudulentos. d) Que, las transacciones que el actor desconoce fueron efectuadas de manera presencial en la tienda con ingreso de la clave y con una firma del voucher, y no son compras por internet. e) Que el bloqueo el actor lo hizo el día 12 de Abril del 2016 y no en la fecha que él sostiene. f) Que, el actor no denunció éstos ante carabineros o Fiscalía.

Cuarto: Que, para acreditar los hechos denunciados, la denunciante acompañó los siguientes documentos:

- A fojas 1, 2 y 3: Estado Cuenta cliente Premium que corresponde a facturación del 19 de Abril del 2016 -en las que aparece los cobros que desconoce realizadas con fecha 29 de Marzo del 2016 y 31 de Marzo del 2016.
- A fojas 4: Carta de la denunciada y demandada de fecha 31 de Mayo del 2016 al Servicio Nacional del Consumidor,

pu
mi
se
co
of
la
de
di
ve
co
fa
su
re
Sé
Se
bl
20
Oc
de
es
-2
re
No
co
us
es
co
de
en
al
Dé
al
ca
le
si
re
de
Ta
re
Ma

SUB 7000 - 61

ABELLA
itando
no se
elve a
de \$
clamo,
to de
esta,
currió:
ada y
a los
cargos:
n los
acción
eta de
Pass,
, debe
isito
ar un
tiene
con
es el:
las
e, no
Que,
tuadas
lave y
et. e)
l 2016
or no
s, la
m que
.6 -en
is con
cha 31
nidor,

puedan afectarles", como asimismo la del artículo 12 del mismo cuerpo legal que dispone: **"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"** y el artículo 23 inciso primero de la Ley N° 19496 que 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"**.

Séptimo: Que, la denunciada al momento de responder al Sernac -documento de fojas 4- reconoce que el denunciante bloqueo su Tarjeta de Crédito con fecha 27 de Marzo del 2016, a las 23:37 horas.

Octavo: Que, dicho bloqueo se condice con lo narrado por el denunciante en cuanto señala que revisando por internet el estado de cuenta de su tarjeta se percató que ese mismo día -27 de Marzo del 2016 se cursó una compra que no había realizado.

Noveno: Que, si bien es efectivo que las compras realizadas con fecha anterior al bloqueo son de responsabilidad del usuario de la tarjeta, las compras que objeta según el estado de cuenta que rola a fojas 2, recién se facturaron con fecha 29 y 31 de Marzo del 2016, de manera que no se debió efectuar el pago porque ello demuestra una negligencia en la prestación del servicio lo que constituye infracción al artículo 23 de la ley N° 19.496.

Décimo: Que, en nada alteran las conclusiones arribadas lo alegado por la denunciada en cuanto sostiene que actuó en calidad de "intermediaria", por cuanto, el artículo 43 de la ley permite al consumidor accionar en contra de ésta, ello, sin perjuicio de su derecho a repetir contra quien estime responsable, pero, en el caso de autos, fue precisamente la denunciada quien recibió la solicitud de bloqueo de la Tarjeta del denunciante, hecho que ocurrió - como lo reconoce la denunciada en documento de fojas 4- el día 27 de Marzo del 2016.-

mediante la cual ésta señala: "que con fecha 27 de Marzo del 2016, a las 23,37 horas fue bloqueada la tarjeta visa Falabella N° 49984.....5527 a petición del Sr. Salvatierra a través del Contac Center CMR.

- A fojas 5: Carta del Sernac al reclamante de fecha 11 de Abril del 2016.
- A fojas 6: Carta respuesta de la denunciada a Sernac, mediante la cual señala que ellos sólo actúan como medio de pago, que no les cabe responsabilidad y que debe reclamarse ante la empresa que efectuó la venta.
- A fojas 7: Comprobante de la venta de fecha 21 de Abril del 2016 por la suma de \$ 153.198 en el que aparece una firma.
- A fojas 8: Carta del Sernac al reclamante.
- A fojas 9: Carta de la denunciada a Sernac.
- A fojas 10: Comprobante de la venta por la suma de \$ 253.876, con fecha 21 de Abril del 2016.
- A fojas 43, 44 y 45: documentos relacionados con su viaje a Cancún.
- A fojas 46 a 48: Estado Cuenta correspondiente al mes de Marzo del 2016.

Quinto: Que, la denunciada y demandada para acreditar su versión, acompañó a los autos los siguientes documentos:

- A fojas 46 a 48: Estado de cuenta de don Angelo Salvatierra Campillay, de fecha 19 de Marzo del 2016.
- A fojas 49 a 51: Estado de cuenta de don Angelo Salvatierra Campillay, de fecha 19 de Abril del 2016.
- A fojas 52 a 54: Estado de cuenta de don Angelo Salvatierra Campillay, de fecha 19 de Mayo del 2016.
- A fojas 55 a 56: Respuesta de requerimiento N° R.2016W829162, de fecha 22 de Abril de parte de Juan Carlos Medina, abogado de Sernac.
- A fojas 57 a 58: Respuesta de requerimiento N° R2016W826916, de fecha 22 de Abril del 2016.

Sexto: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida en concepto del denunciante, sería la tipificada en los artículo 3° letra d) que dispone: "**Son derechos y deberes básicos del consumidor: 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**

Dé
es
de
qu
10
de
Ca
FA
Pr
es
as
cu
Dé
de
la
el
b) EN
Dé
Sa
en
le
ca
de
co
Dé
lo
pr
Dé
de
oc
ap
ac
fo
de
Dé
pr
po
In
de
el

Señala 7 de 64

Décimo Primero: Que, atendido al mérito de todo lo anterior, especialmente a los antecedentes aportados por la parte denunciante, y a la falta de pruebas de la parte denunciada, que agregó documentos ya acompañados en autos de fojas 1 a 10; el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara don Angelo Salvatierra Campillay, habiendo incurrido la empresa denunciada CMR FALABELLA, en infracción al artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que se ha acreditado que esta actuó negligentemente en la prestación del servicio, no así con respecto a los artículos 3° letra d) ni 12 de ese cuerpo legal.

Décimo Segundo: Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncia infraccional de fojas 11 y siguientes, en contra de la empresa CMR FALABELLA, sólo en el aspecto determinado en el considerando anterior.

b) **EN CUANTO A LO CIVIL**

Décimo Tercero: Que, a fojas 13 y siguientes, don Angelo Salvatierra Campillay interpone demanda civil de perjuicios en contra de la empresa **CMR FALABELLA, representada legalmente por Maribel Muñoz**, solicitando que le sean canceladas las suma de \$ 407.074 por daño material y la suma de \$ 400.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas.

Décimo Cuarto: Que, la parte demandante acompañó en autos los documentos referidos en el Considerando Cuarto del presente fallo.

Décimo Quinto: Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido el mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 13 y siguientes, en la suma de \$ 407.074 y la cantidad de \$ 300.000 por daño moral.

Décimo Sexto: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Febrero del 2016, mes anterior al que ocurrió el hecho denunciado; y el mes aquel en que se verifique el pago.

VISTOS, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento y Ley N° 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

- a) Que, se condena a la empresa **CMR FALABELLA representada legalmente por Maribel Muñoz**, a pagar una multa de **5 U.T.M.**, por infringir lo preceptuado en el artículo 23 de la Ley N° 19.496.
- b) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 13 y siguientes, por don Angelo Eliseo Salvatierra Campillay, y se condena a la empresa **CMR FALABELLA representada legalmente por Maribel Muñoz**, a pagar la suma de \$ **707.074**, reajustada en la forma señalada en el considerando Décimo Sexto del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquel en que se verifique el pago, con costas.
- c) Despachese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.
- d) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.
- e) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.
Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 17.337/16-7

Dictado por doña Dorama Acevedo Vera. Juez Titular.-

Autoriza, doña Ingrid Moraga Guajardo. Secretaria Titular.-