



Del Rol N° 54.181-2013.-

Coyhaique, a veinte de diciembre del dos mil trece.-

VISTOS:

Que por oficio n° 218/2013 del Servicio Nacional del Consumidor, don JORGE ANDRES GODOY CANCINO, Director Regional de Aysén del referido Servicio, interpone denuncia en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., representada para estos efectos por doña PATRICIA PICTICAR MILLAPINDA, ambos con domicilio en Avenida Ogana N° 869 de esta ciudad de Coyhaique, por infracción al artículo 23 de la ley 19.496. La denuncia se funda en el reclamo presentado ante dicho Servicio por don RENÉ VASQUEZ ARRIAGADA, C.I. n° 5.650.891-0, chileno, domiciliado en Calle Colón N° 354 de esta ciudad de Coyhaique, quien señala que fue cliente de la denunciada hasta octubre de 2012, dando término a la relación contractual con la misma por cobros que él consideraba excesivos y por falta de información. Agrega que a la fecha en que se desvinculó de la empresa denunciada pagó las deudas que mantenía con esta que alcanzaba los \$754.195 y entregó carta certificada en la que devolvía materialmente la tarjeta de crédito otorgada a este por la denunciada. Sin perjuicio de lo anterior, en el mes de febrero de 2013 recibió por vía de correspondencia una cobranza de la denunciada por un monto de \$365.570.- Ante tal escenario concurrió a la sucursal que mantiene la denunciada en esta ciudad de Coyhaique para requerir información, sin que estas

dependencias se le diera una respuesta satisfactoria de lo ocurrido, señalándole que debía esperar un arespuesta sobre la devolución de dinero que había solicitado, como parte de los cobros excesivos realizados. Agrega por último que sólo recibió su tarjeta en su domicilio y jamás firmó un contrato con la denunciada;

Que a fojas 16 comparece el consumidor

reclamante ratificando al denuncia realizada a fojas 14 por el Servicio Nacional del Consumidor, manifestando que en cuanto a sus pretensiones ellas se centran en a) El cierre de su cuenta de crédito con la denunciada; b) Que no le cobren deuda no reconocida, ello por haber pagado el total y; c) Que la denunciada le devuelva el dinero cobrado demás por \$131.854 con reajustes e intereses;

Que a fojas 32 comparece don Eduardo Vera

Wandersleben, Abogado en representación de la denunciada Promotora CMR Falabella S.A. haciendo descargos al tenor de la denuncia, los que en lo pertinente se centran en señalar que la denuncia y reclamo realizado por el señor Vásquez Arriagada es infundada pues no es efectivo que el abono de \$754.195 efectuado por el denunciante el día 31 de octubre de 2012 haya extinguido el total de su deuda, dado que a tal fecha su deuda ascendía a \$1.258.359. Agrega en su defensa que el denunciante no ha interpuesto demanda civil así como tampoco ha rendido prueba alguna para sustentar su imputación en contra de su representante, por el contrario, el Abogado de la denunciante acompaña como documental copia de demanda en juicio ejecutivo

en autos ROL 1731-2013 del Juzgado de Letras de Coyhaique, interpuesta por la denunciada en contra del consumidor reclamante;

Que a fojas 33 se declaró cerrado el procedimiento, trayéndose estos autos para fallo y;

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que la denuncia se funda en lo esencial en el actuar negligente en calidad de proveedor del denunciado, ello por cuanto no cerró la tarjeta de crédito que mantenía el consumidor denunciante con ésta, en forma oportuna puesto que, como relata el denunciante, ello debió ocurrir a fines del mes de octubre de 2012, sin embargo a la fecha acumula ya una deuda por lo mismo, sin embargo señala la denunciada que no efectivo que se haya cursado el cierre de la cuenta crediticia por cuanto el denunciante en octubre de 2012, aun mantenía una deuda con la denunciada y que hoy se traduce en un corbo por vía ejecutiva en sede jurisdiccional civil;

**SEGUNDO:** Que así las cosas, la controversia se centra en si se manifestó voluntad por parte del consumidor en orden a obtener el cierre de la cuenta crediticia que mantenía con la denunciada en octubre del 2012. Al respecto el mismo consumidor asevera en documental de fojas 7, 12 y ratifica en declaración indagatoria de fojas 16 que, con objeto de manifestar su voluntad de terminar el vínculo contractual con la denunciada, remitió carta certificada conteniendo además la tarjeta de crédito

que le fuera otorgada por aquella, sin embargo y más allá de sus propios dichos, el consumidor denunciante no rindió prueba en autos con objeto de acreditar tal hecho, el que por cierto se transforma en sustancial para acreditar el cómo la denunciada habría actuado de manera negligente al no dar cierre a su cuenta crediticia. Que en cuanto al pago realizado por el denunciante por la suma de \$745.195, de fecha 31 de octubre de 2013, si bien guarda perfecta concordancia con el monto total adeudado y que informa la denunciada a fojas 5, de forma alguna permite sustentar la tesis planteada por el denunciante en cuanto a que, realizado el pago, éste haya solicitado el cierre de su cuenta contraveniendo que se denuncia pudiere ser de aquellas dispuestas en el artículo 12 y 23 ambos de la ley 19.496, esto es por la vulneración a la obligación como proveedor de cumplir con los términos pactados y por la negligencia del proveedor denunciado en su actuar, lo que habría causado menoscabo en el consumidor denunciante;

**SEGUNDO:** Que conforme al análisis realizado en el considerando este sentenciador no logra adquirir la convicción, de que la denunciada efectivamente haya incurrido en la infracción a la normativa de protección al consumidor que se denuncia, razón por la cual no se acogera la acción contravencional deducida en autos y, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.131, artículos 3 y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2°, 19 inciso 2° y 28, todos de la ley 18.287;

**SE DECLARA:**

Que no ha lugar a la denuncia de fojas 14, absolviéndose de la responsabilidad infraccional imputada, a PROMOTORA CMR FALABELLA S.A. representada en autos por doña Patricia Picticar Millapinda, ambos ya individualizados.-

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez subrogante, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez; Autoriza la Secretaria Subrogante, señora Verónica Rubilar Sobarzo;



