



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TEMUCO.

Temuco, trece de agosto del año dos mil catorce

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

1.- Que, se ha incoado causa rol 99.488-W a partir de denuncia de fs. 12 y siguientes por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por doña **MIREYA ANGELICA CORVALÁN ESTEFANÍA** c.n.i. 7.845.825-9, domiciliada en calle Francisco Miranda N° 0235 Villa Trianón, Temuco, en contra de **PROMOTORA CMR FALABELLA S. A.** representada por el Gerente de Tienda, Administrador d Local o jefe de oficina doña **MARIANNE ERNST JUZAN**, rectificada a fs. 24 y 27 señalando también como representante legal a don **MIGUEL ANGEL RIVAS RAVANAL**, todos domiciliados en calle Arturo Prat N° 570 piso 5 de Temuco.

2.- Que, la denunciante señala que es cliente de la tienda CMR Falabella y que posee tarjeta vigente; que en el estado de cuenta del mes de Mayo de 2013 figuran dos transacciones que no ha realizado, la primera el 05 de Abril de 2013 consistente en un avance por \$ 40.000 con monto final a pagar de \$ 43.548 en cuatro cuotas, dos ya cobradas y la segunda el 25 de Abril 2013 correspondiente a giro desde cajero automático por \$200.000 con monto final de \$ 221.820 en 12 cuotas de \$ 18.485; que atendido lo anterior el 22 de Mayo del mismo año acudió a tienda Falabella a exponer situación y bloquear tarjeta; que luego recurrió a Sernac dejando constancia de lo expuesto en un reclamo y que con fecha 28 de Mayo de 2013 hizo denuncia en Fiscalía Local de Temuco, causa N° 1300524420-4; que CMR Falabella dando respuesta a reclamo señaló que no correspondía rebajar cargos en su tarjeta, no reconocieron negligencia y no le dieron solución. Solicita tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **PROMOTORA CMR FALABELLA S. A.**, representada legalmente por doña **MARIANNE ERNST JUZAN**, rectificada a fs. 24 y 27 señalando también como representante legal a don **MIGUEL ANGEL RIVAS RAVANAL**, acogerla a tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas.

3.- Que, a fs. 26 y 29 consta notificación a representante legal de Promotora CMR Falabella S.A.

4.- Que, el comparendo de estilo se realiza a fs 44 y siguientes. A la citada diligencia judicial asisten ambas partes representadas por su Apoderados y Abogados. La parte denunciante ratifica denuncia de fs. 12 y siguientes con rectificaciones de fs. 24 y 27, con costas. La parte denunciada contesta mediante minuta escrita que solicita sea parte integrante del comparendo, pide sea acogida, con costas.

5.- Que, la Abogado de la querrela al contestar mediante la minuta que rola a partir de la fs 32, solicita el rechazo de la querrellada. Refiere que la conducta desplegada por la querellante demuestra su absoluto conocimiento de las transacciones impugnadas, no es efectivo que ella haya tomado conocimiento por medio de su estado de cuenta de mayo 2013, ya que en el estado de cuenta emitido con fecha 14 d abril se detalla el primer cobro del avance de \$ 40.000. y que la consumidora pago con fecha 24 de abril el total del monto facturado. Tampoco es efectivo que la actora haya sido sorprendida con la existencia de cuotas por concepto de avance por la suma de \$ 200.000, ya que esto aparece en su estado de cuenta del 14 de mayo 2013. La actora pago las cuotas devengadas y el total de sus facturaciones, le llama la atención que no haya acompañando el estado de cuentas del mes de abril. Más adelante sostiene que no ha existido actuar negligente imputable a su representada y que quién desplegado una conducta descuidada es la actora y que el aviso de bloqueo acompañando por ella si lo demuestra, en el se expresa claramente, en el se expresa claramente que su motivación está dada por extravió, con fecha 22 de mayo bloqueo su tarjeta, por lo que sabía de las transacciones antes del día 22.

6.-Que la denunciante al rendir prueba documental r ratifica documentos acompañados de fs. 1 a 11. Acto seguido rinde testimonial de doña **Patricia Debora Aroca Obreque**, debidamente individualizada, quien bajo juramento de decir verdad expone conocer a la

denunciante y saber que CMR Falabella le está cobrando \$ 200.000 por un giro de un cajero automático que ella no hizo, que esos hechos se los contó doña Mireya y su hija, que lo anterior le ha causado perjuicio monetario y psicológico; repreguntada expresa que doña Mireya se ha sentido pésimo con la situación y muy pasada a llevar. Comparece a continuación doña **Nancy Andrea Sandoval Aguilera** debidamente individualizada, quien bajo promesa de decir verdad expresa conocer a la denunciante a quien le clonaron su tarjeta en el mes de Abril de 2013 y con ello le sustrajeron \$ 200.000 desde un cajero automático de Estación Central en Santiago de lo cual se percató al ir a pagar una cuota y ver su estado de cuenta; que se sintió nerviosa y mal; repreguntada expresa que de todas maneras doña Mireya pagó el crédito de \$ 200.000 por temor de irse a DICOM y que los hechos le constan porque la conoce desde hace más de cinco años y no es una persona que saque dinero desde un cajero y que ella la ha acompañado varias veces y ha presenciado las operaciones que realiza la denunciante con su tarjeta CMR las cuales hace directamente en la tienda.

7.- Que la parte denunciada rinde también prueba documental, acompañando los documentos que singulariza a fs 45 y rinde testimonial a fs 49 mediante la declaración de doña Daniela Solange Levío Quintana, debidamente individualizada, quien una vez juramento de decir verdad, da a conocer operatoria de como un cliente activa clave en su tarjeta CMR Falabella; que toda modificación de clave es presencial en la tienda y no puede hacerse en un cajero automático, tampoco por Internet ni por un call center; que tarjeta CMR Visa la tiene Falabella desde hace años para sus clientes y permite hacer compras dentro y fuera de Chile en la misma tienda como en cualquier comercio que tenga opción de usar Visa. Repreguntada expresa que las impresiones de sistema computacional que se le exhiben corresponde a registros que aparecen cuando clientes activan sus claves; en cuanto a la generación de Pin es la misma clave ya explicada; asimismo expresa que denunciante tiene tarjeta CMR Visa. Contrainterrogada para que diga si sabe en que fecha y lugar se hizo el giro, expresa que no porque vino a declarar para explicar como funciona la obtención de clave sobre tarjeta. Parte denunciante solicita como diligencia se oficie a Falabella CMR para que informe en detalle en que lugar, hora y monto se realizó el giro de la tarjeta de denunciante.

8.- Que, a fs. 54 consta oficio diligenciado por CMR Falabella el cual consigna haberse efectuado un avance el día 25 de Abril de 2013 a las 18:30 horas, por la suma de \$ 200.000 pagadero en 12 cuotas de \$ 18.485 en un cajero del Banco de Chile, ATM 4157 ubicado en Estación de Metro, Estación Central. Consta asimismo un avance efectuado el 05 de Abril de 2013 a las 16:06 horas por un monto de \$ 40.000 pagadero en 4 cuotas de \$ 10.887 en la sucursal Falabella, Caja 1721 ubicada en Arturo Prat 570 de Temuco.

9.- Que, a la luz de los antecedentes acumulados a los autos, así como de las pruebas rendidas, conforme a las reglas de la sana crítica, conforme al art 14 de la Ley 18217 resulta factible para el Tribunal determinar que por parte de la denunciada ha existido infracción al Art. 3 letra d) de la Ley N°19.496, disposición que contempla como un derecho básico del consumidor "La seguridad en el consumo de bienes o servicios a protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que pueden afectarle", así como también al Art. 23 de la ley ya citada en cuanto estipula que "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". Con respecto relacionado, el Tribunal estima que el proveedor actuó con negligencia y no otorgó seguridad en el servicio, al permitir el avance y/o giro de dineros efectuados con tarjeta CMR Visa de la actora, los cuales no fueron solicitados ni requeridos por ella; es como se desprende de documento que rola a fs. 54 emanado de la denunciada, uno de dichos avances se efectuó desde un cajero automático en Santiago, en donde, al decir de la denunciante no estuvo presente; todo lo anterior le causó menoscabo al consumidor por deficiencias en calidad y seguridad del servicio, todo lo cual debe ser garantizado por el proveedor.

10.- Que, con lo argumentado, los antecedentes rolantes en autos y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica en virtud de lo dispuesto en el Art. 14 de la Ley N°18.287, esta sentenciadora ha logrado formarse convicción en cuanto a que

denuncia
será acor

EN CUA

11.- Que
civil de
FALAB
rectifica
MIGUEL
reprodu
infracció
un danñ
demand
indemni

12.- Qu
demanc
compar
señala
requisit
moral s
probad
a. efir

13.- Q
respons
suficien
Jey N°
demanc
atogid

Y VIST

14.- Que
15.- Que
16.- Que
17.- Que
18.- Que
19.- Que
20.- Que
21.- Que
22.- Que
23.- Que
24.- Que
25.- Que
26.- Que
27.- Que
28.- Que
29.- Que
30.- Que
31.- Que
32.- Que
33.- Que
34.- Que
35.- Que
36.- Que
37.- Que
38.- Que
39.- Que
40.- Que
41.- Que
42.- Que
43.- Que
44.- Que
45.- Que
46.- Que
47.- Que
48.- Que
49.- Que
50.- Que
51.- Que
52.- Que
53.- Que
54.- Que
55.- Que
56.- Que
57.- Que
58.- Que
59.- Que
60.- Que
61.- Que
62.- Que
63.- Que
64.- Que
65.- Que
66.- Que
67.- Que
68.- Que
69.- Que
70.- Que
71.- Que
72.- Que
73.- Que
74.- Que
75.- Que
76.- Que
77.- Que
78.- Que
79.- Que
80.- Que
81.- Que
82.- Que
83.- Que
84.- Que
85.- Que
86.- Que
87.- Que
88.- Que
89.- Que
90.- Que
91.- Que
92.- Que
93.- Que
94.- Que
95.- Que
96.- Que
97.- Que
98.- Que
99.- Que
100.- Que



denunciada infringió los Arts. 3 letra d) y 23 de la Ley N°19.496 por lo que la denuncia será acogida y se aplicarán las sanciones que en derecho correspondan.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.-

11.- Que a fs. 12 y siguientes doña Mireya Angélica Corvalán Estefanía deduce acción civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **PROMOTORA CMR FALABELLA** representada legalmente por doña **MARIANNE ERNST JUZAN**, la cual rectificativa a fs. 24 y 27 en cuanto a que el representante legal, además de la anterior, es don **MIGUEL ANGEL RIVAS RAVANAL** o la persona que ocupe su cargo, dando por reproducidas las consideraciones de hecho y derecho de su querrela, expresando que la infracción cometida por la denunciada le ha ocasionado un daño material por \$ 265.368 y un daño moral avaluado en \$ 5.000.000.- Termina solicitando tener por interpuesta demanda, acogerla a tramitación, acogerla en todas sus partes, ordenando pago de indemnizaciones solicitadas por la suma de \$ 5.265.368 más intereses, reajustes y costas.

12.- Que, en el comparendo de fs. 44 el abogado de la demandada civil contesta la demanda a través de minuta escrita que solicita se tenga como parte integrante del comparendo; da por reproducidos hechos y circunstancias de lo principal de su escrito, señala que no existe perjuicio para la demandante, que no se configura ninguno de los requisitos para establece la existencia del daño y su reparación; en lo concerniente al daño moral señala que no existe daños morales evidentes y que su existencia deberá ser probada. Termina pidiendo tener por contestada demanda civil, admitirla a tramitación y en definitiva rechazarla en todas sus partes, con costas.

13.- Que, en estos autos se ha determinado por el Tribunal la existencia de responsabilidad infraccional de la demandada, estimándose que se encuentra suficientemente acreditada la relación de causalidad entre las infracciones cometidas a la Ley N° 19.496 por la demandada y los perjuicios causados a la actora, por lo que la demanda civil interpuesta en contra del proveedor **PROMOTORA CMR FALABELLA** será acogida conforme se indicará en lo resolutivo de este fallo.

Y VISTOS

Asimismo, lo dispuesto en los Arts. 1, 13 y demás pertinentes Ley N° 15.231; Arts. 1, 2, 3, 23, 24, 50, y demás pertinentes de la Ley N° 19.496; Arts. 1, 3, 7, 9, 10, 11, 14 y 17 de la ley N° 18.287 se declara: 1.- **Que se acoge, con costas, la querrela infraccional interpuesta en contra del proveedor PROMOTORA CMR FALABELLA** representada legalmente por doña **MARIANNE ERNST JUZAN** y/o don **MIGUEL ANGEL RIVAS RAVANAL**, todos ya individualizados, condenándosele a pagar una multa de 10 UTM de beneficio fiscal, por las infracciones cometidas al Arts. 3 y 23 de la Ley N° 19.496. Si el infractor retardare el pago de la multa impuesta aplíquesele lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley N° 18.287. 2.- **Que ha lugar, con costas, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra del proveedor PROMOTORA CMR FALABELLA** representada legalmente por doña **MARIANNE ERNST JUZAN** y/o don **MIGUEL ANGEL RIVAS RAVANAL** todos ya individualizados, tan sólo en cuanto se les condena a pagar a la demandante por concepto de daño material la suma de \$ 265.368; en cuanto al daño moral demandado no se accederá a lo solicitado por cuanto no ha sido acreditado en autos. 3.-Que, las sumas ordenadas a pagar precedentemente deberán reajustarse en la misma proporción en que varíe el índice de precios al consumidor desde la fecha de la infracción hasta el último día del mes anterior al que se efectuó el pago y devengara los intereses corrientes bancarios

Cúmplase, en su oportunidad, con lo dispuesto en el Art 58 bis de la Ley N° 19.496.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD
ROL 99.488-W**

**PRONUNCIÓ MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO**



Foja: 92
Noventa y Dos

C.A. de Temuco

Temuco, quince de diciembre de dos mil quince.

A fojas 91; Téngase presente.

Vistos

Atendido el mérito de los antecedentes, **SE CONFIRMA**, la sentencia apelada de fecha trece de agosto de dos mil catorce, escrita a fojas 61 a 62 de estos autos, con **DECLARACIÓN** que se rebaja la multa impuesta a beneficio Fiscal de 10 Unidades Tributarias Mensuales a 5 Unidades Tributarias Mensuales, por ser más condigna con los hechos que sustentan la infracción. Además se acoge la demanda civil respecto al daño moral, solo en cuanto, se condena a la demandada a un monto ascendente a \$250.000 (doscientos cincuenta mil pesos), con reajustes de acuerdo al índice de precios al consumidor, más intereses corrientes bancarios, contados desde que la presente resolución quede firme o ejecutoriada, el cual se encuentra configurado por las molestias y sufrimientos ocasionados por la conducta de la demandada tendiente a cargar transacciones no realizadas por la actora y luego no dar una solución oportuna al representársele lo ocurrido. Daño que encuentra sustento probatorio en la declaración de doña Patricia Debora Aroca Obreque y doña Nancy Andrea Sandoval Aguilera que dan cuenta del estado anímico menoscabado de la demandante producto de los hechos.

Regístrese, notifíquese y Devuélvase.

NºPolicía Local-65-2015.(sma)



Sr. Padilla



Sra. Gutiérrez





Sr. Díaz

Pronunciada por la Tercera Sala

Integrada por su Presidente Ministro Sr. Aner Ismael Padilla Buzada, Ministra (s) Sra. María Georgina Gutiérrez Aravena y Abogado Integrante Sr. L. Iván Díaz García.

En Temuco, quince de diciembre de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.





Foja 94 – noventa y cuatro

Temuco, once de Enero de dos mil dieciséis.

Cúmplase.

Causa Rol N° 99.408-W

Proveyó doña **MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE**, Juez Titular.

Autoriza **GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA**, Secretario Abogado.

TEMUCO <u>10</u> DE <u>01</u> DE <u>2016</u>
Notifíquese a don <u>Elizaveth Padilla</u>
<u>Padilla Leiva</u>
La resolución de fojas <u>94</u>
Y remíti Carta certificada _____
SECRETARIO

Temuco, <u>22</u> de <u>Diciembre</u> del <u>2016</u>
<i>Certifico que las copias que anteceden son fiel a su original</i>
<i>Secretario</i>

