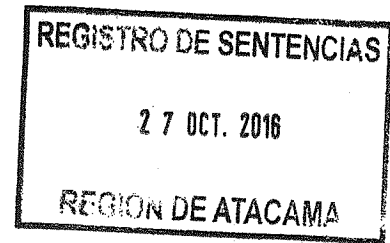


1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL
COPIAPO



CERTIFICADO

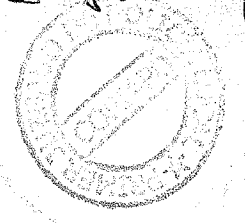
La secretaria (s) del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó, Certifica: Que la Causa Rol N° 5955/2015, caratulada "Servicio Nacional del Consumidor con Promotora CMR Falabella S.A.," sobre DENUNCIA INFRACCIONAL Ley N° 19.496, que la sentencia de fojas 58, se encuentra firme y ejecutoriada.

Copiapó, 18 de octubre de 2016.




ELIZABETH LOYOLA COLLAO
Secretaria (s)

f. unta val 158



Copiapó, cuatro de mayo de dos mil dieciséis.-

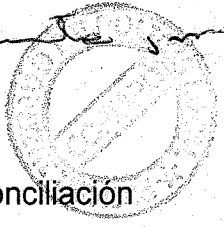
VISTOS:

A fojas uno **DAISY VALERIA SEPÚLVEDA BAHAMONDE**, abogado, Director Regional de Atacama (S) del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, interpuso denuncia infraccional en contra de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, RUT N° 090743000-6, representada por **CLAUDIA GONZALEZ MEZA**, ambos domiciliados en calle O'HIGGINS N° 739, de la comuna de COPIAPO, por infringir los artículos 3 letras a) y b), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores. Fundamenta su denuncia en que el Servicio recibió el reclamo interpuesto por doña **NANCY SAN JUAN MONÁRDEZ** con fecha 25/06/2015, en el cual señala la consumidora que ha sido objeto de cobros improcedentes en su tarjeta CMR, en donde desde el mes de junio del año 2014 le cobran un monto mensual aproximado a la suma de \$44.328.- por concepto de pago movistar móvil. Indica que el monto total de cobros improcedentes asciende a la suma de \$333.000.-, de los cuales solo la empresa procede a rebajar de su cuenta de crédito la suma de \$133.847.- Señala que la consumidora efectuó reclamo por la diferencia, y la forma en que la empresa decidió reparar su equivocación, esto es, mediante el descuento de sus saldos los montos cobrados durante meses. Concluye que lo anterior implica traspasar al consumidor un hecho del que es completamente responsable la empresa. Solicita se aplique el máximo de multa establecido en la Ley N° 19.496.

A fojas cincuenta don **ROBERTO SEPULVEDA NUÑEZ**, asumió la personería y el poder para representar a **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, y delegó poder en el abogado **SERGIO GALLARDO AGUILERA**.

A fojas cincuenta y uno el Juez Titular don Jean Pierre Bondi Ortiz de Zárate, se declaró inhabilitado para conocer de estos autos, y ordenó pasen a Juez no Inhabilitado.

A fojas cincuenta y dos se aceptó la competencia, y se citó a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba para el día 02 de mayo del presente, a las 11:00 horas.

f. m. s. m. 15


A fojas cincuenta y seis consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba al cual asistió únicamente la parte denunciante, ratificando la denuncia y la documental acompañada en autos.

CONSIDERANDO.-


I. EN LO INFRACCIONAL.-

PRIMERO.- Que respecto de los hechos denunciados, la parte denunciante rindió la documental consistente en: a) Fotocopia de reclamo N° R2015C424269, de fecha 25/06/2015; b) Fotocopia de consulta y reclamo N° 163717, de fecha 19/05/2015; c) Fotocopia de documento N° 100041664, de fecha 03/06/2015; d) Fotocopia de carta de respuesta, ref N° R2015C424269, de fecha 09/07/2015, emitida por la Gerente de Servicio al Cliente, de Promotora CMR Falabella S.A.; e) Fotocopia de 12 estados de cuentas, correspondientes a los meses de agosto de 2014 a julio de 2015, emitidos por CMR Falabella; f) Fotocopia de cupón de pago, junto con comprobante de pago CMR Visa, de fecha 19/05/2015; g) Fotocopia de cupón de pago de fecha 19/05/2015, emitido por CMR Falabella; documentos no objetados por la parte contraria.

SEGUNDO.- Que la parte denunciada no contestó la denuncia infraccional, ni rindió prueba alguna en autos.

TERCERO.- Que de la apreciación de los antecedentes de autos, en especial de los documentos consistentes en la fotocopia de carta de respuesta, ref N° R2015C424269, de fecha 09/07/2015, emitida por la Gerente de Servicio al Cliente, de Promotora CMR Falabella S.A., y en las fotocopias de 12 estados de cuentas, correspondientes a los meses de agosto de 2014 a julio de 2015, emitidos por CMR Falabella, se desprende que efectivamente la empresa denunciada cargó en la cuenta de crédito de la denunciante diversas sumas por concepto de "movistar móvil", por un total de \$ 333.786.- (Trescientos treinta y tres mil setecientos ochenta y seis pesos), desde el mes de agosto de 2014 a julio de 2015, dineros que la denunciada procedió a anular en la misma tarjeta de crédito de la consumidora afectada, no efectuando la devolución de dichos dineros en efectivo como solicitaba la consumidora.

CUARTO.- Que el hecho de proceder al cargo erróneo de sumas en la tarjeta de crédito de la consumidora, no resulta imputable a esta, y claramente le



produce un menoscabo al tener que pagar sumas improcedentes. En este sentido habiendo efectuado la consumidora el pago de las sumas cargadas en forma improcedente por parte de la denunciada, no procede que esta última imponga una forma de compensación, por cuanto la consumidora había pagado dichos dineros en forma previa, y porque es de cargo de la denunciada la reparación de su propio error, sin que esto pueda afectar en forma alguna a la consumidora.

QUINTO.- Que los hechos descritos en los considerandos precedentes importan una vulneración del artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, norma que establece el derecho básico del consumidor a la reparación e indemnización adecuada y oportuna, por cuanto no resulta posible que ante un error de la parte denunciada, ésta decida por un determinado método de reparación, haciendo recaer en el consumidor las consecuencias de su propio actuar. Que si bien, a la fecha se encuentra reparado el daño ocasionado al consumidor, la determinación unilateral por parte de la denunciada de la forma de reparación ante un error propio, constituye *per se* una vulneración al derecho básico a la reparación adecuada y oportuna de la consumidora doña **NANCY SAN JUAN MONÁRDEZ**.

SEXTO.- Que por los motivos expuestos, se sancionará a la denunciada como se indicará en lo resolutivo, teniendo presente para la determinación del quantum de la sanción, las circunstancias descritas en las consideraciones precedentes.

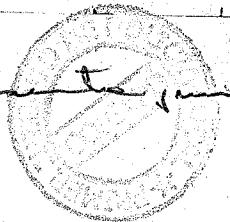
Y de acuerdo a lo previsto en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496; y artículos 1, 9, 10, 11, 14, 16 y 17 de la Ley N° 18.287,

SE DECLARA:

I. En cuanto a lo infraccional: Se **CONDENA** a la denunciada **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada por doña **CLAUDIA GONZALEZ MEZA**, ya individualizados en éste fallo, al pago de una multa única ascendente a **CUATRO** Unidades Tributarias Mensuales del mes en que se efectúe el pago por infringir el artículo 23 de la Ley N° 19.496. Si no pagare dentro del plazo de cinco días, sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio, **QUINCE NOCHES DE RECLUSIÓN** que se contarán desde que el infractor ingrese al Establecimiento Penal correspondiente.

Con costas.

f. Santa Cruz / 6



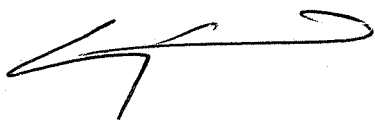
ANOTESE.

NOTIFIQUESE, por carta certificada.

ARCHIVESE, en su oportunidad.

ROL N° 5955 / 2015.-

Sentencia dictada por don **Alamiro Andrés Alfaro Zepeda**, Juez no Inhabilitado del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **Elizabeth Loyola Collao**, Secretaria Subrogante.



La Secretaria del Tribunal
Certifica que la presente,
es copia fiel del original que
se ha tenido a la vista