

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

MAIPÚ, trece de octubre de dos mil catorce.

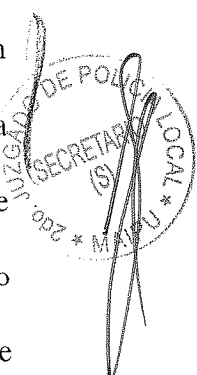
VISTOS:

1.- A fojas 1 y siguientes, la denuncia y demanda civil indemnizatoria por infracción a la Ley 19.496, de fecha 12 de julio de 2013, interpuesta por **GUILLERMINA ANGÉLICA PONCE HERNÁNDEZ**, con domicilio en calle El Arrayán número 1753, Villa El Arrayán, Maipú, en contra de **TRANSBANK S.A.**, representada por **RODRIGO UNDURRAGA OSSA**, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 770, piso 10, Santiago y en contra de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada por **CLAUDIO CISTERNAS DUKE**, ambos con domicilio en calle Moneda N° 970, piso 18, Santiago.

Señala que en el mes de noviembre de 2012 realizó una compra de bonos para realizarse una cirugía por una valor de \$440.730.- y que al querer hacer la reserva en pensionado en el Hospital San Borja se enteró que por remodelación el médico debió aplazar la operación para después de tres meses por lo que debió devolver los bonos a FONASA quien dio aviso a **TRANSBANK S.A.** vía correo electrónico a la dirección transervi@transbank.cl. Indica que luego se presentó en la sucursal de Falabella para informarles que la transacción había sido anulada donde le señalaron que el documento que le entregó FONASA no servía y que solo debían esperar de Transervice la orden para no cobrar las 10 cuotas de \$52.435.- Al mes siguiente le habrían cobrado la segunda cuota y le señalaron que no les habría llegado tal orden sin que a la fecha hubiere recibido una respuesta satisfactoria.

En su demanda civil indemnizatoria solicita tener por reproducidos los mismos antecedentes expuestos anteriormente y exige el pago de \$440.730.- por concepto de daño emergente por gastos, movilización, fotocopias, permisos en el trabajo y malos ratos y \$1.000.000.- por concepto de daño moral producido en la familia, más

7.44



[Handwritten signature]

1148

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

intereses y reajustes calculados desde la fecha de presentación de la demanda y las costas de la causa.

2.- A fojas 5, notificación por cédula de la denuncia y demanda de fojas 1, 2 y 3 con su proveído de fojas 4 a **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada por **CLAUDIO CISTERNAS DUKE**.

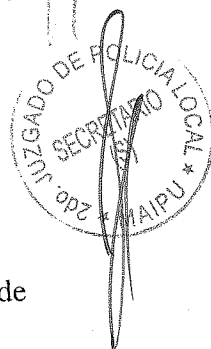
3.- A fojas 6, notificación por cédula de la denuncia y demanda de fojas 1, 2 y 3 con su proveído de fojas 4 a **TRANSBANK S.A.**, representada por **RODRIGO UNDURRAGA OSSA**.

4.- A fojas 29, y con fecha 20 de agosto de 2013 se realizó la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de **GUILLERMINA ANGÉLICA PONCE HERNÁNDEZ**, denunciante y demandante, de **FRANCISCO JAVIER RODRÍGUEZ PULGAR**, en representación de **TRANSBANK S.A.** y en rebeldía de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada por **CLAUDIO CISTERNAS DUKE**. La actora ratificó su denuncia y demanda civil indemnizatoria en todas sus partes y presentó prueba documental. La parte denunciada de **TRANSBANK S.A.**, representada por **RODRIGO UNDURRAGA OSSA**, señaló que no le correspondía responsabilidad en los hechos denunciados por haber actuado oportunamente desde que tomó conocimiento de la anulación solicitada lo que solo ocurrió una vez notificada de la demanda, no habiendo sido válidamente notificada de dicha anulación por parte del vendedor, abonando oportunamente a la cuenta de la denunciante el monto en cuestión, y

CONSIDERANDO:

En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que el hecho controvertido y objeto de la denuncia de fojas 1 y siguientes se refiere a que si **TRANSBANK S.A.**, representada por **RODRIGO UNDURRAGA OSSA** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada por



PUR

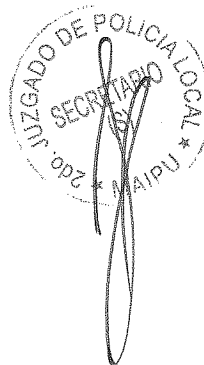
SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

CLAUDIO CISTERNAS DUKE, actuaron negligentemente al cobrar los dineros con que se financió el contrato de compraventa celebrado entre la actora y FONASA, produciendo daños, y si ello constituye una infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496.

SEGUNDO: Que teniendo presente el mérito de los antecedentes de autos, en especial, los documentos de fojas 14 a 19, 22, 23 y 24 que corresponden a los estados de cuenta de la tarjeta de crédito emitida por una de las denunciadas y que acreditan el cobro y pago de, al menos, ocho de las diez cuotas en que se pactó el pago de los servicios adquiridos por la actora y el certificado de fojas 28 y oficio de fojas 45, que señalan que el abono por dicha suma lo realizó **TRANSBANK** recién el 3 de septiembre de 2013, esto es, vencido el plazo de diez meses en que se pactó el mutuo de dinero operado por las denunciadas, este sentenciador llega a la convicción que la actora debió pagar por un servicio que oportunamente había sido anulado y que no se prestó.

TERCERO: Que lo anterior hace obligatorio desestimar los descargos hechos por **TRANSBANK S.A.**, en el comparendo de estilo, por cuanto aún habiendo realizado el abono indicado por ella no con ello se salvó el perjuicio patrimonial que significó para la actora el pago de un servicio que no se prestó entendiéndose que dicho abono se realizó sobre su estado de cuenta y no como una devolución en dinero en efectivo lo que hubiera restituido su patrimonio al estado anterior a la supuesta infracción.

CUARTO: Que la acción u omisión de los denunciados obligó a la parte de Ponce Hernández a pagar cada una de las cuotas pactadas sin que dicho abono le hubiere disminuido la carga pecuniaria que debió soportar y siendo una hecho de la causa que ésta solicitó la anulación de la compra con fecha 18 de diciembre de 2012, este sentenciador, apreciados conforme las reglas de la sana crítica, estima que se encuentra suficientemente acreditado que **TRANSBANK S.A.**, representada por **RODRIGO**

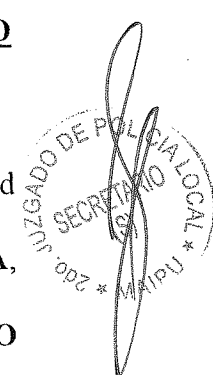


UNDURRAGA OSSA y PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., representada por CLAUDIO CISTERNAS DUKE, actuaron negligentemente al cobrar \$524.350.- a la actora por una compra que ésta oportunamente anuló, incurriendo con ello en la infracción de lo preceptuado en el artículo 23 de la Ley 19.496, esto es, un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio prestado.

No desvirtúa lo anterior el hecho alegado por TRANSBANK S.A. consistente en el error que habría cometido el vendedor al enviar un correo electrónico solicitando la anulación de la venta a una dirección que no era la válida para estos efectos si ello no se acreditó en los presentes autos y menos aún si se pretende por parte de la denunciada que en una operación como la sometida a la decisión de este Tribunal ella solo responde al correo electrónico enviado a tal o cual dirección sin disponer de registros, controles y cualquier otro mecanismo que le hubiere permitido evitar los perjuicios ocasionados a la denunciante. En este sentido a TRANSBANK S.A. le corresponde una responsabilidad por omisión en sus controles y la precariedad de sus mecanismos para evitar situaciones como esta atendida la importancia, gravedad y monto de los operaciones que realiza.

En relación con la demanda civil de indemnización de perjuicios presentada por GUILLERMINA ANGÉLICA PONCE HERNÁNDEZ en contra de TRANSBANK S.A., representada por RODRIGO UNDURRAGA OSSA, y en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., representada por CLAUDIO CISTERNAS DUKE, de fojas 1 y siguientes:

QUINTO: Que al haberse establecido la responsabilidad infraccional de TRANSBANK S.A., representada por RODRIGO UNDURRAGA OSSA, y de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., representada por CLAUDIO CISTERNAS DUKE, deberán éstas responder civilmente por los daños causados a



f. 51

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

GUILLERMINA ANGÉLICA PONCE HERNÁNDEZ, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 2.314 y siguientes del Código Civil.

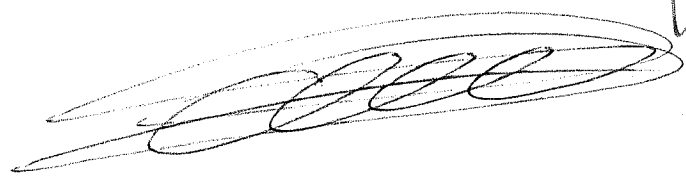
SEXTO: Que la demandante **GUILLERMINA ANGÉLICA PONCE HERNÁNDEZ**, acompañó los siguientes documentos para acreditar la naturaleza y monto de los daños ocasionados por las demandadas:

- 1) A fojas 10, correo electrónico de fecha 18 de diciembre de 2012 de Sucursal Plaza Maipu ECM a Transbank.
- 2) A fojas 11, copia de carta de fecha 4 de junio de 2013 de CMR Falabella a Juan Carlos Medina Vragas, abogado web, SERNAC.
- 3) A fojas 14, 15, 16, 17, 18, 19, 22, 23, 24, Estados de Cuenta de tarjeta de crédito de doña Guillermina Ponce Hernández CMR.

Que estos documentos no fueron objetados por la parte de **TRANSBANK S.A.**, representada por **RODRIGO UNDURRAGA OSSA**, y de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada por **CLAUDIO CISTERNAS DUKE**, por lo que el Tribunal puede considerarlos, como base para la regulación prudencial de los daños investigados en estos autos, apreciando su valor probatorio de acuerdo a las normas que establece la Ley 18.287 en su artículo 14.

SEPTIMO: En consecuencia, y teniendo presente las demás probanzas acompañadas a autos, este sentenciador ha considerado regular prudencialmente los daños causados a **GUILLERMINA ANGÉLICA PONCE HERNANDEZ**, en la suma \$440.730.- por concepto de daño directo, suma que deberán pagar solidariamente **TRANSBANK S.A.**, representada por **RODRIGO UNDURRAGA OSSA**, y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada por **CLAUDIO CISTERNAS DUKE**.

7
SECRETARÍA
(S)
2do. JUZGADO DE POLICIA LOCAL
MAIPU



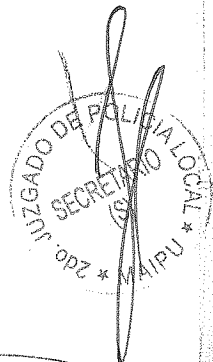
f. 54

OCTAVO: Que la demandante solicitó por concepto de daño moral el pago de \$1.000.000.-

Que respecto de la indemnización por daño moral o extrapatrimonial la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema señala que para dar por establecido el daño moral ...“ basta con que el juez estime demostrada la causa que lo genera...” (Corte Suprema, 18 de abril de 2006, Casación en la forma y en el fondo, Fallos del Mes, jurisprudencia de la Exma. Corte Suprema, N° 532, abril 2005 – 2006, página 691), situación que sí se ha dado en la controversia y que consiste en la falta de cuidado de la demandadas en la administración y operación de su tarjeta de crédito obligando a la actora al pago de un servicio que no se prestó y que fue oportunamente anulado. Por esta razón y para el caso sometido a la decisión de este sentenciador, la causa que genera el daño moral solicitado está plenamente demostrado.

Así establecido el detrimento, perjuicio o menoscabo, dolor o molestias que han afectado a la actora, a juicio del sentenciador son suficientes para conceder por este concepto la suma en que prudencialmente este sentenciador a valorizado el referido daño y, apreciados los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, se acogerá la demanda de fojas 1 y siguientes en lo que se refiere a daño moral o extrapatrimonial condenando a la demandadas a pagar solidariamente la suma de \$1.000.000.- por dicho concepto.

NOVENO: Que la actora solicitó además que las sumas a que fuera condenada la demandada fueran pagadas con reajustes y siendo un hecho público y notorio que variará el valor de la moneda entre la fecha de interposición de la demanda cómo lo solicitó la parte demandante y la oportunidad en que se haga efectivo el pago de la indemnización y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 2.329 del Código Civil y artículo 27 de la Ley del Consumidor, para que la indemnización sea completa, es preciso



f. 53

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

que sea pagada reajustada en la misma proporción en que hubiere variado el Índice de Precios al Consumidor según informe del Instituto Nacional de Estadísticas, entre julio de 2013, fecha de interposición de la demanda, como lo solicitó la demandante, y el último día del mes anterior al del pago efectivo de la indemnización.

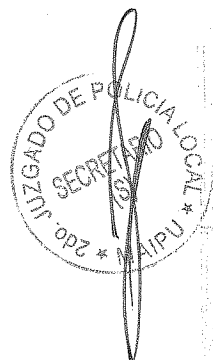
DÉCIMO: Que la parte demandante de fojas 1 y siguientes pide que se le paguen intereses, los que también deben concederse, pues, es necesario que la indemnización sea completa según lo expresado en el considerando anterior. Esta indemnización moratoria y compensatoria se encuentra consagrada por la Doctrina y la Jurisprudencia (Nºs 468, 469 y 470 de la obra "De la Responsabilidad Extracontractual de don Arturo Alessandri Rodríguez"). Dicho interés se fija en un 6% anual, el que se calculará desde la fecha de la interposición de la demanda hasta la del pago efectivo de la indemnización, todo ello según liquidación que practicará la señora Secretaria del Tribunal.

UNDÉCIMO: Que las demandadas de **TRANSBANK S.A.**, representada por **RODRIGO UNDURRAGA OSSA**, y de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada por **CLAUDIO CISTERNAS DUKE**, han sido vencidas en este juicio, por lo que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley Nº 15.231, deberán pagar solidariamente las costas de la causa.

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14, 17, 23 y 24 de la Ley Nº 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

1) Ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, condénese a **TRANSBANK S.A.**, representada por **RODRIGO UNDURRAGA OSSA**, al pago de una multa de 30 UTM (Treinta Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Cuarto.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón



f-01

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, sin perjuicio de su cobro ejecutivo.

2) Ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, condénese a **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada por **CLAUDIO CISTERNAS DUKE**, al pago de una multa de 30 UTM (Treinta Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Cuarto.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, sin perjuicio de su cobro ejecutivo.

3) Que se acoge la demanda de fojas 1 y siguientes presentada por **GUILLERMINA ÁNGELICA PONCE HERNANDEZ** en contra de **TRANSBANK S.A.**, representada por **RODRIGO UNDURRAGA OSSA**, y de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada por **CLAUDIO CISTERNAS DUKE**, condenándoseles a pagar (solidariamente) la suma de \$440.730.-, por concepto de daño emergente y \$1.000.000.- por concepto de daño moral. Estas sumas totalizan \$1.440.730.- que deberán pagarse más intereses de un 6% anual, debidamente reajustada de conformidad a la variación del IPC desde julio de 2013 a la fecha del pago efectivo de la suma señalada y conforme a la liquidación que practicará la señora Secretaria del Tribunal.

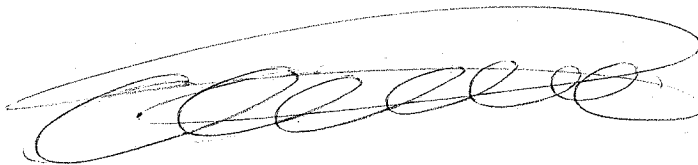
4) Que por haber sido vencida en estos autos las denunciadas, **TRANSBANK S.A.**, representada por **RODRIGO UNDURRAGA OSSA**, y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada por **CLAUDIO CISTERNAS DUKE**, deberán pagar solidariamente las costas de la causa.



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
MAIPÚ

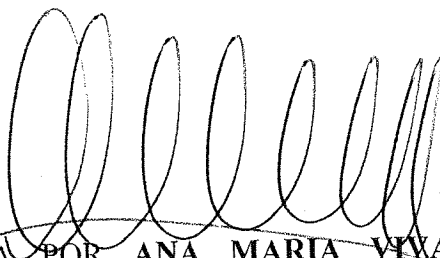
Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL N° 4328-2013.-



DICTADA POR CLAUDIA DÍAZ-MUÑOZ BAGOLINI, JUEZA

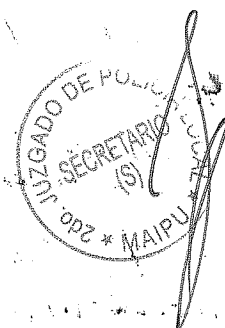
(S).



AUTORIZADA POR ANA MARIA VIVANCO GOMEZ,

SECRETARIA ABOGADA (S).

HF.



F. 88
cuenta p
auto

Santiago, quince de abril de dos mil quince.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus considerandos tercero o a undécimo, que se eliminan, como asimismo la frase “este sentenciador llega a la convicción que la actora debió pagar por un servicio que oportunamente había sido anulado y que no se prestó”, incluida en el párrafo final del motivo segundo de la sentencia en análisis.

Y se tiene en su lugar y además presente:

1º.- Que si bien es cierto la actora hubo de pagar las cuotas convenidas con Promotora C.M.R. Falabella S.A., en razón de haber tomado un mutuo para cubrir el costo de una intervención que se practicaría a través de Fonasa, la que a su vez mantenía un convenio con Transbank S.A., y no pudo practicarse la referida intervención por razones ajenas a su voluntad, toda vez que le fuera postergada la operación, no es menos cierto que el aviso que correspondía entregar a Transbank S.A. por Fonasa, éste no fue oportuno, por lo que la actora se vió obligada a cubrir el pago comprometido para con la Promotora C.M.R. Falabella, quien no recibió aviso alguno de la anulación de venta, a igual que la demandada Transbank S.A..

2º.- Que, de los antecedentes allegados al proceso fluye con claridad que la actora se acercó a las oficinas de Fonasa a objeto de solucionar su problema y desde allí se envió, con fecha 18 de diciembre de 2012 supuestamente un correo electrónico a Transbank S.A., el que lamentablemente para la actora, fue dirigido a un correo diferente del de la empresa demandada. Así está acreditado a fojas 10, correo en el que se lee claramente que el referido correo se envió por Fonasa a “transervi@transbank.cl”, en circunstancias que el correo correcto corresponde a “transervices@tranbank.cl”, diverso por cierto a aquel que corresponde a la demandada Tranbank S.A., por lo que ésta no pudo tomar conocimiento de que la venta había quedado sin efecto y, en consecuencia, no se observa cómo su actuar ha sido negligente para ser sancionado con multa



f. 89
autos y
nueve

alguna y menos ser responsable de indemnizar algún daño que no ha sido provocado por su parte.

En cuanto a la segunda demandada, esto es, Promotora C.M.R. Falabella, ésta debía esperar el aviso que le diera precisamente Transbank S.A., y, como se señalara, no habiendo ésta tomado conocimiento de la circunstancia ya anotada, mal podía Falabella disponer la suspensión del pago del mutuo que otorgara y que pagara.

3°.- Que no pudiendo atribuirse negligencia al actuar de las demandadas, éstas no pueden ser sancionadas por infracciones no contempladas en la Ley N° 19.496, máxime si una entidad diferente a las demandadas ha entregado una información a un destinatario diferente de aquel involucrado en el asunto de que se trata, como lo ha sido Fonasa, según consta del documento de fojas 10, aparejado por la actora y no objetado.

4°.- Que por otra parte, cabe tener presente que habiendo tomado conocimiento Transbank S.A. de la anulación solicitada en Fonasa, procedió de inmediato a abonar la suma de \$419.480 sobre el estado de cuenta de la actora, como consta del documento que se acompañara a fojas 28 de autos, lo que en ningún caso denota la negligencia a que alude la demandante.

5°.- Que, nuestro ordenamiento jurídico exige que entre el resultado dañoso o lesivo y el comportamiento antijurídico del hechor exista una causa basal o vínculo causal con el resultado perjudicial, que en los términos del artículo 23 de la Ley N° 19.496, se traduce en un actuar negligente, el que como se ha señalado, no concurre en el caso de marras.

6°.- Que así las cosas, no es posible acceder a las pretensiones de la actora y menos aplicar a las demandadas una sanción infraccional.

Y de conformidad, además, a lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE REVOCA** la sentencia apelada, de 13 de octubre de dos mil catorce, escrita a fs. 47 y siguientes, en cuanto condena a las demandadas al pago de una multa de U.T.M. 30 y acoge la demanda de indemnización de perjuicio que dedujera la actora por el primer



f. 90
Poderes

otrosí de su denuncia de fojas 1, y **se declara:**

I.- Que se absuelve a las demandadas Transbank S.A y Promotora C.M.R. Falabella de la denuncia planteada en lo principal de fojas 1.

II.- Que se rechaza la demanda civil deducida por el primer otrosí de fojas 1.

III.- Que no se condena en costas a la actora, por estimar que ha tenido motivo plausible para litigar.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Ministro señora Solís.

Policía Local N° 157-2015.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Juan Antonio Poblete Méndez, conformada por la Ministra señora Gloria Solís Romero y el Abogado Integrante señor Oscar Torres Zagal.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, a quince de abril de dos mil quince, se notificó por el estado diario la sentencia que antecede.

REGISTRADA

Maipú, ocho de Mayo de dos mil quince
cumplase