



I. Municipalidad de Arica  
Primer Juzgado de Policía Local

Causa Rol n° 1071-eg

**Arica, a diecinueve de enero de dos mil dieciocho.**

**VISTO:**

Se ha iniciado esta causa por una Querrela Infracional Ley 19.496 y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios presentada por don Heriberto Villalobos Vargas C.I. n° 5.837.574-8, domiciliado en pasaje Mulchen N°874, Arica, en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., Rut: 90.743.000-6, Representado por don Daniel Díaz, ambos domiciliados en calle Santa María n° 2985, Arica, por infringir la Ley 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor que corre a fojas 1 y siguientes conforme a los hechos más adelante indicados; Diversos documentos probatorios rolantes a fojas 4 a 10; Se hace parte Yasna Zepeda Lay, abogada, C.I n° 14.486.014-4, en representación del Servicio del Consumidor de Arica y Parinacota, Rut: 60.702.000-0, ambos domiciliados en calle Baquedano n° 343, Arica, a fojas 15 a 16 vuelta; Se hace parte y asume representación por la denunciada Promotora CMR Falabella S.A., Raúl Soto Paredes, Abogado, domiciliado en Arturo Prat n°350 de Arica a fojas 28; Contesta Denuncia Infracional y Demanda Civil de indemnización de perjuicios a fojas 32 a 39; Diversos documentos probatorios rolantes a fojas 40 a 65; Acta de Audiencia de Conciliación, Contestación y Prueba de fojas 66 a 67 vuelta; Resolución que ordena traer los autos para fallo de fojas 65 y demás antecedentes producidos.

**CONSIDERANDO**

**EN CUANTO A LOS HECHOS Y AL DERECHO**

**PRIMERO.** Que, a fojas 1 corre Denuncia Infracional Ley 19.496 y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios, presentada por don Heriberto Villalobos Vargas en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., Representado por don Daniel Díaz, por supuesta infracción a la Ley del Consumidor n° 19.496, señalando que: el día 05 de marzo del 2017 recibió un estado de cuenta de la empresa denunciada en el cual se señalaba una compra realizada el día 05 de marzo de 2017 en ABCDIN INTERNET a través de la tarjeta CMR Visa Falabella por un monto de **\$1.661.410** (un millón seiscientos sesenta y un mil cuatrocientos diez pesos), el denunciante indica en su escrito que la clave siempre ha estado en su posesión por lo cual era imposible que efectuara dicha operación y que al solicitarle más información el día 05 de marzo del 2017 a la empresa CMR Falabella respecto del detalle del comprobante de dicha operación, la entidad no los entregó. Que con fecha 07 de marzo procedió al bloqueo de la tarjeta y ha concurrido a las oficinas de la denunciada para solicitar la información de la transacción la cual no ha sido entregada, sino que por el contrario es llamado de cobranza para recordarle que se encuentra moroso en el pago de la tarjeta, deuda que señala no haber contraído, ya que en su calidad de pensionado es inviable pagar dicha deuda.

Que, al tenor de los hechos descritos esta parte señala que se ha cometido infracción a la Ley n°19.496 en sus artículos 3 letra b), d), e), 12), 23) y 24), sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

**SEGUNDO.** Que, a fojas 32 a 39 la parte denunciada y demandada civil contesto por escrito la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 1 y siguiente, en merito de las consideraciones de hecho y de derecho señalando esta parte que se requiere de un hecho (acción u omisión) imputable a titulo de negligencia o dolo, daño y nexo causal entre dicho daño y la conducta del proveedor, alega además la falta de legitimidad pasiva de Promotora Falabella S.A., ya que la empresa que está generando el cobro es ABCDIN e indica que Promotora CMR Falabella actúa como medio de pago y que cada vez que se realiza una compra a través de tarjeta de credito, el mercado envía solicitud de esta compra a Transbank y esta a sus vez a Promotora CMR Falabella. Además asegura la denunciada que cuentan con un sistema moderno y eficiente que permite a los titulares de tarjetas, el bloqueo inmediato apenas informen de su robo, hurto o extravío, lo cual indica en este caso no ocurrió. En concreto la denunciada asegura que cumple con todas y cada una de las obligaciones que el contrato de apertura de línea de crédito y las leyes le imponen, exponiendo además que la demandante interpuso reclamo en la compañía y ante SERNAC y en ambas respuestas se realizaron bajo el mismo tenor y según investigación interna, la cual consiste en que las compras fueron efectuadas a través de internet en la página WWW.ABCDIN.CL., con la tarjeta activa del titular de la tarjeta CMR Falabella Visa, siendo transacciones debidamente aprobadas.

En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios, señala la demandada que en atención a lo antes señalado, por parte de Promotora CMR Falabella S.A., no hay negligencia y un nexo causal entre los sucesos alegados y el daño alegado por el denunciante y demandante civil.

**TERCERO.** Que, de fojas 66 a 67 vuelta, corre acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba, celebrada con la comparecencia de la parte denunciante y demandante civil Heriberto Villalobos Vargas, por si, Yasna Zepeda Lay abogada en representación de SERNAC y con la comparecencia de la parte denunciada y demandada civil PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., Representada por el Abogado Oscar Toro Montes de Oca.

En la comentada audiencia la denunciante y demandante civil ratificó en todas sus partes la denuncia y demanda civil presentada con fecha 15 de septiembre de 2017 que rola de fojas 1 y siguientes.

La parte de SERNAC ratificó la presentación de fecha 28 de septiembre de 2017, rolante a fojas 15 a 16 vuelta

La parte denunciada y demandada civil en la audiencia contesto por escrito la denuncia y demanda civil acompañada a fojas 32 a 39, solicitando el rechazo de ambas y que el Tribunal decrete que no se haga lugar a ella con costas.

El tribunal la tuvo por contestada la denuncia y demanda civil.

**Que llamadas las partes a una conciliación esta no se produjo.**

**A fin de probar los hechos denunciados la parte denunciante y demandante civil, en la audiencia de comparendo rindió testifical:**

**Testifical** de Hernán de la Cruz Alfaro Hidalgo, preguntado al punto 4 “le ocuparon una tarjeta Falabella en ABCDIN por internet y yo estoy 100% seguro que él no sabe nada de usar medios de compras por internet, me consta porque lo conozco hace muchos años y se su escolaridad que tiene y sé que no tiene teléfono ni computador, creo que debe haber ocurrido algún error o estafa”.

**Testifical** de Exequiel Eulogio Leiva Rangel, señaló al punto 4 “me conto que le hacen un cobro por un monto de \$1.600.000 y fracción de la empresa CMR Falabella, por una supuesta compra que él había hecho por internet y yo se que don Heriberto no se maneja en temas de internet y Heriberto no comprende lo que le estaba sucediendo de donde venia eso y me comenta que decide averiguar a la tienda de CMR Falabella para ver que estaba pasando y sin resultado alguno ya que no le han dado ningún tipo de información y él se comenzó a desesperar”.

**La parte denunciada y demandada civil** no rindió testifical.

**La parte denunciante y demandante civil** en la audiencia ratifico los documentos acompañados en el segundo otrosí de la denuncia infraccional que rolan de fojas 4 a 10 de estos autos, los cuales se acompañaron con citación, además en el acto presento documentos que rolan a fojas 40 a 44.

**La parte denunciada y demandada civil** acompañó documentos con citación rolantes a fojas 45 a 65:

**CUARTO.** Que, el Tribunal analizando los antecedentes y haciendo uso de su facultad contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, esto es de la sana critica, observa que conforme a las pruebas rendidas en juicio tiene por establecido que el día 05 de marzo del 2017, se realizo una compra vía internet por un monto de \$1.661.410 (un millón seiscientos sesenta y un mil cuatrocientos diez pesos), mediante la tarjeta del titular don Heriberto Villalobos Vargas, así consta en los estados de cuenta acompañados a fojas 6 a 10 de autos.

Que, en conformidad a lo razonado y el análisis de la prueba sobre la responsabilidad contravencional la empresa denunciada Promotora CMR Falabella S.A., este Sentenciador carece de antecedentes probatorios, ciertos, precisos y concluyentes que puedan valorarse y sustentar la veracidad de la infracción alegada.

Que, en efecto no concurren los presupuestos necesarios de la infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, que se traduce en un acto u omisión imputable a titulo de negligencia o dolo, daño y nexo causal entre dicho daño y la conducta del proveedor, supuestos que no concurren en el caso de marras. En conclusión este Sentenciador no acogerá la acción deducida a fojas 1 y siguientes y así lo dirá en definitiva.

#### **EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.**

**QUINTO.** Que, don Heriberto Villalobos Vargas, en el primer otrosí de su presentación de fojas 1, demanda indemnización de perjuicios contra Empresas Promotora CMR Falabella S.A, por los hechos ya señalados en lo principal y solicita se le indemnice.

**SEXTO.** Que, Promotora CMR Falabella S.A. en su presentación que corre a fojas 32 a 39 contesta demanda de indemnización de perjuicios en los mismos términos señalados en el considerando segundo de esta sentencia.

**SEPTIMO.** Que, este sentenciador haciendo uso de su facultad contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, esto es de la sana critica, observa que conforme a las pruebas rendidas en juicio, y dado que este Tribunal no tiene por probada la denuncia infraccional impetrada contra Promotora CMR Falabella S.A.no acoge la acción civil en definitiva.

Con lo reflexionado y no existiendo otros antecedentes ponderar y vistos, artículos 1, 2, 2 bis, 12,19,20, 23, 28, 50, 50G, 51 y 61 Ley 19.496, artículos 1, 5, 7, 9, 11, 14, 16 y disposiciones pertinentes Ley 18.287.

**DECLARO:**

**EN CUANTO A LA ACCION CONTRAVENCIONAL.**

**PRIMERO.** No se acoge la denuncia infraccional deducida por don Heriberto Villalobos Vargas C.I. n° 5.837.574-8, domiciliado en pasaje Mulchen N°874, Arica, en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., Rut: 90.743.000-6, Representado por don Daniel Díaz, ambos domiciliados en calle Santa María n° 2985, Arica, por los motivos ya expuestos en esta sentencia.

**EN CUANTO A LA ACCION CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.**

**SEGUNDO.** No se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don Heriberto Villalobos Vargas C.I. n° 5.837.574-8, domiciliado en pasaje Mulchen N°874, Arica, en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., Rut: 90.743.000-6, Representado por don Daniel Díaz, ambos domiciliados en calle Santa María n° 2985, Arica, por los motivos ya expuestos en esta sentencia

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHIVÉSE EN SU OPORTUNIDAD.**

**Sentencia pronunciada por don GABRIEL AHUMADA MUÑOZ, Juez Titular del Primer Juzgado Policía Local Arica y autorizado por doña CLAUDIA VALENZUELA CARBONE, Secretaria Abogado.**  
**Es copia fiel de su original.**

