

San Bernardo, diecinueve de Junio de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;



A fojas 07, doña Clara Raquel Muñoz Espinoza, auxiliar, domiciliada en pasaje Lautaro n° 11.868, comuna de El Bosque, interpone denuncia infraccional en contra de La Polar S.A., representada legalmente por el o la administradora del local o jefe de oficina, ignora mayores antecedentes, ambos domiciliados en calle Eyzaguirre n° 551, comuna de San Bernardo, por infringir los Arts. 3° letras a) y b) 12, 12 letra a) y 23, de la ley de protección de los derechos del consumidor. En el primer otrosí de esta presentación, doña Clara Raquel Muñoz Espinoza, antes individualizada, deduce en contra del proveedor ya mencionado, demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que, sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$3.000.000, por daño emergente y daño moral, o la suma que se estime conforme a Derecho, más interés, reajustes y las costas del proceso.

A fojas 17, comparece doña Clara Raquel Muñoz Espinoza, antes individualizada, quien expresa que el día 04 de Agosto de 2014, realizaron un avance en efectivo desde su tarjeta de crédito, el cual no efectuó pues para retirarlo se coloca la huella digital y de haberse concretado le usurparon entonces su tarjeta y huella digital. El avance fue de \$340.011, con intereses subió a \$454.245 y lo pidieron en 15 cuotas de \$30.283. Agrega que después de cuatro meses pagó lo que salía ese mes, como encontró que era mucho, sacó un estado de cuenta y ahí se percató que le estaban cobrando demás, por un avance que no solicitó ni sacó. Finaliza señalando que no tiene tarjeta adicional, no pagó más la deuda porque no le pertenece y habiendo efectuado el reclamó inmediatamente no le dieron ninguna solución.

A fojas 18 de autos, rola acta de notificación a la empresa La Polar S.A., de la denuncia infraccional y demanda civil de fojas 07 de autos.



A fojas 24 de autos, se lleva a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de doña Clara Muñoz Espinoza, y don Paulo García Huidobro Honorato, apoderado de la Empresas La Polar S.A., quien contestó las acciones dirigidas en contra de su representada. Ambas partes rindieron prueba documental y la denunciante rindió además prueba testimonial, no se produjo conciliación.

A fojas 30 vuelta, se ordenó traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

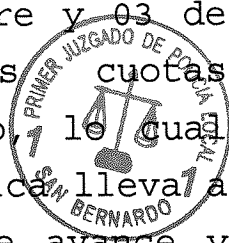
1º) Que, se ha seguido esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que pudiese afectar la Empresa La Polar S.A., antes individualizada, en los hechos expuestos en la denuncia de autos;

2º) Que, fundando sus acciones la denunciante expuso en fojas 07, que con fecha 04 de Agosto de 2014, con boleta n° 1160503, se realizó un avance en efectivo por la suma de \$340.011, el cual ella desconoce, manifestándose extrañada que este avance se realizara, debido a que para dicha transacción se necesita su huella digital. Por otro lado la tienda La Polar le exige el pago del avance que ella reclama no haber realizado, con fecha 18 de noviembre de 2014, presentó un reclamo en Sernac. Agrega que la tienda no le ha mostrado ningún video en que aparezca ella solicitando el avance;

3º) Que, ratificando y complementando la denuncia doña Clara Raquel Muñoz Espinoza, expresó en fojas 17, que el día 04 de Agosto de 2014, realizaron un avance en efectivo desde su tarjeta de crédito, el cual no efectuó pues para retirarlo se coloca la huella digital y de haberse concretado le usurparon entonces su tarjeta y huella digital. El avance fue de \$340.011, con intereses subió a \$454.245 y lo pidieron en 15 cuotas de \$30.283. Agrega que después de cuatro meses pagó lo que salía ese mes, como encontró que era mucho, sacó un estado de cuenta y ahí se percató que le estaban cobrando demás, por un avance que no solicitó ni sacó. Finaliza señalando que no tiene tarjeta adicional, no pagó más la deuda porque no le pertenece y habiendo efectuado el reclamó inmediatamente no le dieron ninguna solución;

4º) Que, contestando las acciones interpuestas, La Polar S. A., a través de su apoderado, en el comparendo de estilo, fojas 24, solicitó su rechazo; en primer lugar, por cuanto la acción infraccional que emanaba de los hechos denunciados se encontraría prescrita al momento de interponerse la denuncia, toda vez que el avance cuestionado se efectuó el día 04 de Agosto de 2014 y la denuncia se interpuso el día 23 de Febrero de 2015, transcurriendo con ello, con creces, los seis meses que fija la ley del consumidor en su Art. 26, para perseguir la responsabilidad infraccional. En segundo término solicita el rechazo de la denuncia toda vez que la operación que la denunciante señala no haber efectuado, según sus antecedentes y controles internos fue realizada por ella, ya que es imposible que un tercero hubiese efectuado esa solicitud de avance o crédito, puesto que para mayor seguridad de sus clientes para estas operaciones se requiere la huella del consumidor o cliente, cuestión que ocurrió en la especie. Agrega que, a mayor abundamiento, la consumidora sólo desconoció este crédito transcurridos más de dos meses después de realizada la operación, esto es el 28 de

Octubre de 2014 y, asimismo el 05 de Octubre y 03 de Noviembre del mismo año, pagó las cuotas correspondientes a este avance en efectivo, lo cual bajo las máximas de la experiencia y la lógica lleva a concluir que la denunciante conocía de este avance y por ello pagó durante dos meses, si no de que otro modo se entendería este pago;



5º) Que, a los efectos de acreditar sus dichos la denunciante acompañó: **a)** En fojas 01, copia de dos boletas emitidas por la tienda por avances presuntamente efectuados por la actora; la primera correspondiente a la n° 1160503, que da cuenta de un avance en efectivo, efectuado el día 04/08/2014, por \$340.011, y la segunda, correspondiente a una boleta emitida con fecha 10 de Julio de 2014, por un avance de \$40.000. **b)** En fojas 02, copia del estado de cuenta de la tarjeta de crédito La Polar a nombre de la denunciante, emitido con fecha 22 de Octubre de 2014. En este documento se consigna el cobro de la cuota n° 02 de 15 cuotas de un avance en efectivo, por \$30.283, informando que el total de la operación asciende a \$340.011 y con intereses a \$454.245. **c)** En fojas 03 y 04, copia de dos detalles de la cuenta corriente de la denunciante en la tienda La Polar, correspondiente a los meses de Noviembre y Diciembre de 2014, en los cuales se consignan los detalles de la operación cuestionada, ya expuestos en la letra anterior. **d)** En fojas 06, copia del reclamo o desconocimiento del avance efectuado por la denunciante con fecha 28 de Octubre de 2014. En este documento se consigna que la cliente sólo recuerda haber efectuado dos avances pero de \$40.000 y no uno tan alto. **e)** En fojas 07, copia de la respuesta entregada por la denunciada con fecha 18 de Diciembre de 2014, en relación con el reclamo presentado por a cliente respecto de los hechos de autos. En esta contestación empresas La Polar, rechazó el reclamo formulado, expresando que el cargo desconocido fue autorizado por la cliente con huella digital, adjuntándose respaldo de boletas. **f)** En

fojas 11, copia del reclamo formulado ante el Sernac por la denunciante, en relación con los hechos de autos, ingresado con fecha 18 de Noviembre de 2014.



Con la misma finalidad, durante el comparendo de estilo, fojas 25, la parte denunciante aportó el testimonio consistente en la declaración de don Alfonso del Carmen Sumoza Álvarez;

6°) Que, a los efectos de acreditar sus dichos, la denunciada y demandada acompañó en el proceso los siguientes documentos, **a)** En fojas 21, copia del reclamo o desconocimiento efectuado por la cliente, de fecha 28 de Octubre de 2014, **b)** En fojas 22, copia del estado de cuenta corriente de la cliente al 22 de Abril de 2015. **c)** En fojas 23, copia del registro de doña Clara Muñoz Espinoza en donde aparece el pago de las dos primeras cuotas del avance desconocido, efectuado con fecha 05 de octubre y 03 noviembre;

7°) Que, de conformidad al Art. 1.698 del Código Civil corresponderá acreditar las obligaciones o su extinción a quien alegue estas o aquellas. En el presente caso esta carga procesal recaía sobre la denunciante, quien con prueba legal y suficiente debió demostrar, tratándose de un hecho negativo como es el no haber efectuado el avance cuestionado, que material y físicamente estuvo imposibilitada el día de los hechos de realizar dicha operación;

8°) Que, a partir de los elementos de prueba aportados por las partes, lo que esta Sentenciadora ha apreciado de acuerdo a las reglas de la sana crítica, no se ha formado la convicción necesaria, para estimar que los hechos denunciados, la proveedora identificada como La Polar S.A., infringió respecto a la denunciante doña Clara Raquel Muñoz Espinoza, antes individualizada, la ley de protección a los derechos del consumidor, n° 19.496. En efecto, los documentos aportados por la denunciante no demostraron que haya

estado imposibilitada de efectuar el avance que cuestiona, ya sea por no haber concurrido el día de los hechos hasta las dependencias de la empresa denunciada, por no haberse encontrado en posesión de la tarjeta de la tienda o de su cédula de identidad, en la misma oportunidad. Por su parte, la prueba testimonial aportada no ha permitido a esta Sentenciadora formarse igualmente convicción, acerca de la responsabilidad infraccional que se investiga en autos, por cuanto el único testigo aportado declaró que sólo conocía a la denunciante desde fecha reciente, sin que por ello pudiese entregar detalles o circunstancias ocurridas a la actora con fecha 04 de Agosto de 2014;

9º) Que, sin perjuicio de lo antes expuesto, en definitiva, corresponderá rechazar la excepción de prescripción deducida por parte de La Polar S. A., toda vez que los antecedentes aportados en la causa dan cuenta que el plazo de prescripción de las acciones destinadas a perseguir la responsabilidad infraccional, que emanaba de los hechos, se mantuvo suspendido entre el 18 de Noviembre y 18 de Diciembre de 2014, situación prevista en el inciso 2º del Art. 26 de la ley de protección de los derechos del consumidor, antes citada. Por lo anterior, al interponerse la denuncia de autos, las acciones mencionadas aún no habían prescrito;

B.- RESOLUCION DEL ASPECTO CIVIL:

10º) Que, en el primer Otrosí de la presentación de fojas 07, doña Clara Raquel Muñoz Espinoza, antes individualizada, dedujo en contra de la Empresa La Polar S.A., demanda civil de indemnización de perjuicios, a objeto que, como consecuencia de su conducta infraccional, sea condenada a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$3.000.000,

por conceptos de daño emergente y moral, o la suma que se estime conforme a Derecho, más reajustes y las costas del proceso;



11°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que ante la insuficiencia de la prueba aportada al proceso esta Sentenciadora no se ha formado convicción respecto de la conducta infraccional que se imputa a la empresa demandada, por lo que la denuncia infraccional de autos será rechazada en todas sus partes. En razón de lo anterior, al no haberse acreditado la conducta infraccional denunciada y como consecuencia de ello una relación de causalidad entre los hechos denunciados como infracciones y los perjuicios demandados, necesariamente la demanda civil será rechazada en su totalidad;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13, 14, y 152 de la Ley 15.231; Arts. 14 y 17 de la Ley 18.287, Arts. 1698 y 2329 del Código Civil y Arts.- 3° letra e, 12, 23, 26, 50 y siguientes de la Ley 19.496.

SE DECLARA:

a) Que, se rechaza la excepción de prescripción deducida por La Polar S. A., en el comparendo de estilo de fojas 24 de autos;

b) Que, no se hace lugar a la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas en fojas 07 de autos.

c) Que, cada parte pagará sus costas.

Anótese, notifíquese, comuníquese a Sernac y archívense los autos en su oportunidad.

Rol nº 1.218-1-2015.

DICTADA POR DOÑA INES ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON JORGE ROJAS ARIAS. SECRETARIO TITULAR.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 21 de 12 de 2015

