



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL OSORNO  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO  
CHILE

3568

ORD. N° \_\_\_\_\_/

ANT. : Causa rol N°4.591-2016 (JPM)  
Segundo Juzgado de Policía  
Local de Osorno.

MAT. : Remite copia de sentencia.

Osorno, 26 de abril del 2017.-

DE : GERARDO ROSAS MOLINA.  
JUEZ SUBROGANTE DEL SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

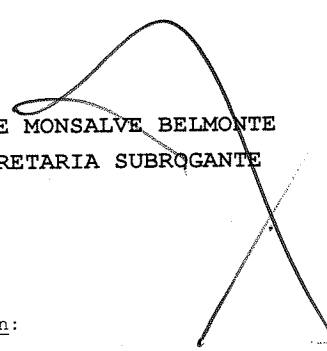
A : SR. MIGUEL LÓPEZ VILLEGAS  
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
REGION DE LOS LAGOS.  
Calle Balmaceda N°241, PUERTO MONTT.

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Sandra Ester Miranda Cáceres con Promotora CMR Falabella S.A.", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle a fin de remitir copia autorizada de la sentencia de primera instancia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496.-, sobre Protección de los derechos de los Consumidores.

La referida sentencia, se encuentra firme o ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.

  
GERARDO ROSAS MOLINA  
JUEZ SUBROGANTE

  
GARCE MONSALVE BELMONTE  
SECRETARIA SUBROGANTE



GRM/GM/jpm

Distribución:

- Destinatario.
- Expediente
- Archivo.



Santa Cruz  
65

Osorno, seis de marzo de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

A fojas 1 y siguientes, rola querrela por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por doña **SANDRA ESTER MIRANDA CACERES**, técnica universitaria en computación e informática, con domicilio en calle Doctor Alfonso Montecinos N° 1535, Osorno, en contra de **CMR FALABELLA**, representada por don **ALEJANDRO SOMMER HELMRICH**, ambos con domicilio en calle Eleuterio Ramírez N° 840, 2° Nivel, Osorno, señalando que, en el mes de febrero de 2016, solicitó un avance en efectivo por la suma de \$3.500.000 en CMR. Agrega que en el mes de abril, se acercó al servicio al cliente de CMR, para cancelar la suma adeudada, indicándole la ejecutiva, que para pagar este avance, debía pagar las compras que tenía hasta ese momento en la línea principal. Más adelante señala, que el día 5 de abril de 2016, pagó \$2.928.840, además de \$521.66, correspondiente a la cuota del mes, pero en CMR cometieron un error, pues este valor no fue pagado a la línea principal, sino a la línea de súper avances de su cuenta, lo que provocó que le cancelaran un crédito que tenía, con una menor tasa de interés, que el avance que quería pagar, razón por la cual deberá pagar un mayor valor, que el presupuestado, alrededor de \$800.000 por intereses. Agrega que a través de Sernac, solicitó que la empresa, corrigiera el error, lo que le fue denegado. Señala que la querellada con su conducta ha infringido los artículos 3 letras b), 12 y 37 de la Ley 19.496. Más adelante, interpone demanda civil de perjuicios, solicitando que la demandada sea condenada a pagarle por concepto de daño emergente la suma de \$2.000.000, más reajustes, intereses y las costas de la causa. En el mismo libelo acompaña, con citación, documentos en apoyo de su acción

CERTIFICO: que la presente  
fotocopia es fiel de su original.  
26 ABR. 2017  
OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONTE  
SECRETARIA (S)



A fojas 18, comparece don Luis Negróni Romero, abogado, con domicilio en calle Bilbao N° 1129, en representación de Promotora CMR Falabella, el que señala que don Alejandro Sommer Helmrich a la fecha de su citación, ya no prestaba servicios a Promotora CMR Falabella, agregando que la denunciante, el día 5 de abril de 2016, pago la suma de \$521.166 correspondiente a la cuota mensual facturada con vencimiento en esa fecha, pagando ese mismo día su línea de súper avance por la suma de \$2.928.840, que era exactamente lo que correspondía a lo adeudado por ese producto, pues la otra línea de avance ascendía a una suma mayor. Indica finalmente que la encargada de la oficina CMR en esta ciudad es doña Carolina Reyes González.

A fojas 20, rola notificación a doña Carolina Reyes González, en representación de CMR Falabella, de la denuncia infraccional y demanda civil de fojas 1 y siguientes.

A fojas 49, la parte denunciante y demandante civil presenta lista de testigos.

A fojas 54 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba decretada en autos, con la asistencia de la denunciante y demandante civil, Sandra Miranda Cáceres y la parte denunciada y demandada civil, representada por su apoderado don Luis Negróni Romero. La parte denunciante y demandante civil ratifica sus acciones y solicita se dé lugar a ellas en todas sus partes, con costas. La parte denunciada y demandada civil contesta denuncia y demanda, mediante minuta escrita que se agrega a fojas 45 y siguientes, indicando que la denunciante en el mes de febrero de 2016, obtuvo un avance en efectivo, ascendente a \$3.500.000, y que el 5 de abril se apersonó a CMR, donde pagó la cantidad de \$2.928.840, más la cuota mensual facturada por

CERTIFICO: que la presente  
fotocopia es fiel de su original.  
OSORNO, ..... 26 ABR. 2017 .....

GRACE MONSALVE BELMONTE  
SECRETARIA(S)



\$521.666, que suman \$3.450.506. Agrega que en tal ocasión, la denunciante solicitó acelerar y extinguir la línea denominada de súper avance, toda vez que la cifra de \$2.928.840 corresponde al monto adeudado al 5 de abril de por ese concepto, puesto que si su intención hubiese sido pagar la línea de avance, habría tenido que desembolsar \$3.461.239, más la cuota del mes \$521.666, o sea un total de \$3.982.905. Agrega que la postura de la reclamante adolece de una grave confusión o craso error, anomalías que han persistido en el tiempo, a pesar de las explicaciones de su mandante dirigidas a ella, personalmente y a través de Sernac. Indica que la denunciante en su libelo destaca con letras mayúsculas, que tiene por profesión Técnico universitario en computación e informática, siendo en consecuencia una consumidora instruida y con conocimientos matemáticos, que debía haber sabido lo que estaba pagando. Más adelante, contesta demanda civil, solicitando su rechazo como consecuencia natural de la desestimación de la denuncia, indicando que la demanda se limita a lanzar una cifra al bulto, sin especificar la naturaleza de los perjuicios y el modo en que se habrían producido. En el mismo libelo acompaña con citación, documentos en apoyo de sus acciones y en su calidad de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión asume el patrocinio de la causa.

Acto seguido el Tribunal llama a las partes a conciliación, la que no se produce. A continuación, el Tribunal procede a recibir la causa de prueba, fijando al efecto los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. En primer lugar, se recibe la prueba instrumental de la parte denunciante y demandante civil, la que ratifica, los documentos agregados a fojas 5, 6 y 7 y acompaña con citación documentos que se agregan desde fojas 50 a fojas 53.

CERTIFICO: que la presente  
fotocopia es fiel de su original.  
26 ABR. 2017  
OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONTE  
SECRETARIA (S)



Posteriormente se recibe la prueba instrumental de la parte denunciada y demandada civil, la que ratifica, documentos que se agregan desde fojas 22 a fojas 44. Más adelante rinde prueba testimonial la parte denunciante y demandante civil a través de la declaración de las testigos María Soledad Hermosilla Carrasco de fojas 55 y 56 y Odette Eliana Garrido Alvia de fojas 56.

A fojas 60, se trajeron los autos para sentencia.

**CONSIDERANDO:**

**1.- EN CUANTO A LA TACHA DE FOJAS 56.**

**PRIMERO:** Que a fojas 56, la parte querellada y demandada civil, tacha a la testigo Odette Eliana Garrido Alvia, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, por carecer de imparcialidad, al declarar que tiene una amistad de 10 años, visitándose frecuentemente, teniendo el ánimo de que la demandante gane el juicio.

**SEGUNDO:** Que el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, señala que también son inhábiles para declarar, "...Los que tengan íntima amistad con la persona que los presenta o enemistad respecto de la persona contra quien declaren. La amistad o enemistad deberán ser manifestadas por hechos graves que el tribunal calificará según las circunstancias. ...".

**TERCERO:** Que en concepto del tribunal, las expresiones de la testigo Odette Garrido Alvia, no son suficientes para establecer la existencia de las inhabilidades reclamadas, dado que, la exigencia del artículo 358 N°7 del Código de Procedimiento Civil, dice relación con el hecho de que la amistad que se le atribuye al testigo debe tener el carácter de íntima, esto es, de una intensidad mayor que un simple vínculo de conocimiento y relación superficial, entre el testigo y la parte que lo presenta, razón por la cual no se dará lugar a ella.

CERTIFICO que la presente  
fotocopia es fiel de su original.  
26 ABR. 2018  
OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONTE  
SECRETARIA (S)



Ello sin perjuicio de las facultades conferidas al Tribunal por el artículo 14 de la Ley N°18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, para apreciar la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

## 2.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:

**CUARTO:** Que de la denuncia de fojas 1 y siguientes, interpuesta por doña Sandra Ester Miranda Cáceres, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la denunciada, CMR Falabella, habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al cargar un prepago realizado en el mes de abril de 2016, a la línea de súper avances y no a la línea principal de avances, negándose la querellada a rectificar el error.

**QUINTO:** Que a fojas 45 y siguientes la parte querellada, contesta querella, solicitando el rechazo de la misma, con costas, en atención, a que lo que solicitó la denunciante, era acelerar y extinguir la línea denominada de "súper avance", ya que la cifra de \$2.928.840 que pagó, correspondía al monto adeudado al 5 de abril de 2016, por ese concepto, agregando que si su intención hubiese sido pagar la línea de "avance", habría tenido que cancelar \$3.461.239, más la cuota del mes, o sea un total de \$3.982.905, lo que en la situación expuesta, no ocurre.

**SEXTO:** Que sobre el particular debe tenerse presente que el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, consagra el derecho a "la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".

CERTIFICO que la presente  
fotocopia es fiel de su original.  
OSORNO, 26 ABR. 2017



GRACE MONSALVE BELMONTE  
SECRETARIA (S)

Por su parte el artículo 12 señala que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos y condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

A su turno, el artículo 23, dispone 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".

**SEPTIMO:** Que las testigos presentadas por la parte denunciante, solo se limitan a relatar, lo que la propia denunciante les habría contado, sin que ninguna de ellas haya presenciado el momento en que doña Sandra Miranda Cáceres hizo su solicitud de prepagar sus deudas.

**OCTAVO:** Que conforme a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, la carga de la prueba corresponde a la denunciante, al señalar que: "Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta. Las pruebas consisten en instrumentos públicos o privados, testigos, presunciones, confesión de parte, juramento deferido, e inspección personal del juez".

**NOVENO:** Que en consecuencia, de los antecedentes y elementos de prueba allegados al proceso y los elementos de juicio, referidos en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal no se encuentra acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permitan concluir que la empresa querellada haya infringido lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, que establece normas

CERTIFICO: que la presente  
fotocopia es fiel de su original  
OSORNO, ..... 26 ABR 2017 .....

GRACE MONSALVE BELMONTE  
SECRETARIA (S)





sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por lo cual no se hará lugar a la querrela interpuesta por doña Sandra Miranda Cáceres de fojas 1 y siguientes.

**3.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.**

**DECIMO:** Que habida consideración de lo expuesto anteriormente, se hace innecesario referirse a la acción civil interpuesta por doña Sandra Miranda Cáceres de fojas 1 y siguientes.

**DECIMO PRIMERO:** Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

**Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, **se declara:**

A) Que no se hace lugar a la tacha de fojas 56, sin costas.

B) Que no se hace lugar a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores interpuesta por doña **SANDRA ESTER MIRANDA CÁCERES** en contra de **CMR FALABELLA**, representada por doña **CAROLINA REYES GONZÁLEZ**.

C) Se omite pronunciamiento acerca de la acción civil deducida por doña **SANDRA ESTER MIRANDA CÁCERES** en contra de **CMR FALABELLA**, representada por doña **CAROLINA REYES GONZÁLEZ**.

D) Cada parte pagará sus costas.

CERTIFICO: que la presente  
fotocopia es fiel de su original.  
OSORNO, 26 ABR. 2017

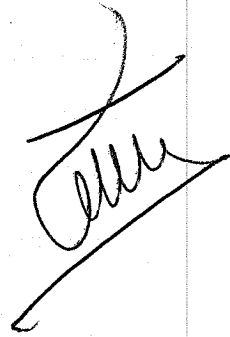
GRACE MONSALVE BELMONTE  
SECRETARIA (S)



**ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.**

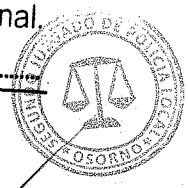
Rol N°4.591-2016

Pronunciada por don **HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don **Gerardo Rosas Molina**, Secretario Abogado.



CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.  
OSORNO, 26 ABR. 2017

GRACE MONSALVE BELMONTE  
SECRETARIA (S)



.....  
.....  
.....