

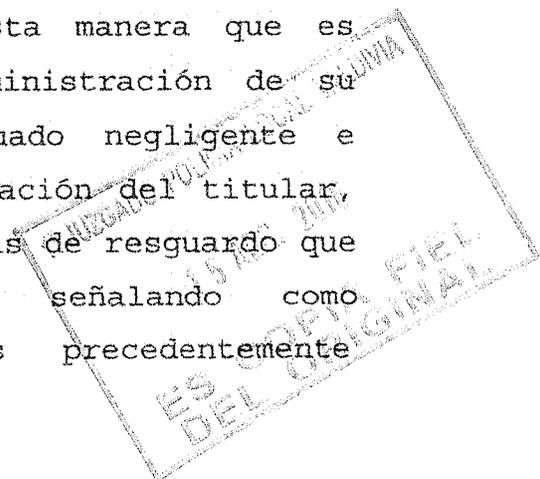
Cueto Curvente, Asto
207-15
144

Valdivia, veintitrés de marzo del dos mil dieciseis.

Vistos: a fojas uno rola denuncia infraccional de la Ley 19.496, de fecha 20 de enero del 2015, interpuesta por MARIA ERLINDA MOLINA HERNANDEZ, jubilada, domiciliada en calle Regidor Adolfo Moreno N° 877 de la Villa Los Alcaldes de Valdivia, en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley 19.496 por el jefe del local o administrador del establecimiento, cuyo nombre y Rut ignora, todos con domicilio en Arauco N° 561 de la ciudad de Valdivia, en atención a los antecedentes de hecho y derecho que expone, expresando primeramente respecto de los hechos que con fecha 19 de septiembre del año 2014 un tercero desconocido sustrajo desde su cartera parte de sus documentos personales entre los cuales se encontraba su cédula de identidad y dos tarjetas de crédito una de ellas entregada por la denunciada, agregando que al haberse hurtado solo esos documentos se percató de su ausencia al momento en que le llegó el estado de cuenta de la tarjeta CMR FALABELLA el día 7 de octubre del 2014 correspondiente al periodo de facturación del 29 de septiembre del 2014, constatando que se encontraban cobrando un avance en efectivo por el valor de \$200.000.- a pagar en 3 cuotas de \$70.774.- el cual manifiesta la denunciante, nunca haber realizado, revisando en ese momento su billetera y comprobando que faltaban la cédula de identidad y dos tarjetas de crédito, concurriendo inmediatamente al Registro Civil a bloquear el documento identificador y solicitar otro, para posteriormente estampar una denuncia en la Policía de Investigaciones de Valdivia, asignándosele el RUC 1400974331-7, por lo que se inició una investigación penal en la Fiscalía Local, acudiendo finalmente al establecimiento comercial de la denunciada ubicado en calle Arauco N° 561 de esta ciudad para informarle lo ocurrido en cuanto al avance en efectivo no consentido, instruyéndosele el bloqueo de la tarjeta y el reclamo para solicitar el reembolso del avance en efectivo hecho por un tercero no autorizado, agregando que transcurrido un mes y medio desde la reclamación por la anulación del avance en efectivo, la denunciada no formuló respuesta, razón por la cual, la denunciante estampó el

VALDIVIA
ESTAMPADO POLICIA
13-03-2015
ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL

reclamo pertinente en el Servicio Nacional del Consumidor al que se asignó el número RM0147868543 de fecha 18 de noviembre del 2014, instancia administrativa que habiéndole conferido traslado a la denunciada, ésta no ha emitido pronunciamiento hasta la fecha de presentación de la denuncia, precisando que el avance en efectivo objetado fue obtenido de manera ilegal no solo por el delito que implica no solo en cuanto a la sustracción de la cédula de identidad y la tarjeta de crédito si no también porque las condiciones de uso que garantiza la denunciada se incumplen, ya que aun cuando extraños contaran con los documentos de la denunciante es imposible que conozcan su clave de seguridad que opera para la concreción de actos comerciales, lo que evidencia la insuficiencia de la proveedora para evitar que terceros hagan uso inadecuado de los documentos que ésta misma genera para utilizar sus servicios financieros, pudiendo presumir que basta que alguien la tarjeta para obtener sus beneficios, además que existió una falla en el proceso de identificación del titular pues pese a que alguien debió presentar la cédula de identidad para operar con la tarjeta hurtada no hubo una comprobación efectiva ni se siguieron diligentemente los pasos pertinentes para el uso idóneo del documento por su titular, agregando que además de no responder a los requerimientos de la consumidora, la denunciada presenta un documentos para suscribir solicitando el bloqueo de la tarjeta el cual contiene indisolublemente una cláusula de responsabilidad por las cuentas adeudadas a la fecha del bloqueo, pese a saber que el motivo de éste, que es el hurto de la tarjeta y la imputación de operaciones ajenas a la voluntad de la denunciante hechas en su perjuicio que están en investigación, y que necesariamente debe aceptar para evitar que se generen nuevos cargos que aumenten el daño patrimonial ocasionado, resultando de esta manera que es inobjetable en el proceso de uso y administración de su crédito, la empresa denunciada ha actuado negligente e irregularmente en el proceso de identificación del titular, así como también no ha adoptado las medidas de resguardo que la naturaleza del contrato impone, señalando como antecedentes de derecho que los hechos precedentemente



descritos no se condicen con lo dispuesto en diversas normas de la Ley 19.496, invocando al efecto lo dispuesto en el artículo 3 letras d) y e) a lo que adiciona los artículos 12, 23 inciso primero y 24, que transcribe en los pertinente, por lo que en mérito de lo expuesto, normas legales citadas, Ley 18.287, y artículos 254 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, solicita al Tribunal tener por interpuesta querrela infraccional en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., representada conforme lo dispuesto en los artículos 50 letra C inciso tercero y 50 letra D de la Ley 19.496, por el jefe de local o administrador del establecimiento comercial, ya individualizados precedentemente, acogerla a tramitación, condenando en definitiva a la denunciada al máximo de las multas solicitadas por las infracciones contempladas en los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496, o bien lo que el Tribunal estime pertinente, con expresa condenación en costas, interponiendo la denunciante, en el mismo escrito, conforme lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12, 50 y siguientes de la Ley 19.496, y demás disposiciones legales que resulten aplicables, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley 19.496 por el jefe del local o administrador del establecimiento, cuyo nombre y Rut ignora, todos con domicilio en Arauco N° 561 de la ciudad de Valdivia, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que expone, señalando primeramente respecto de los hechos que en virtud del principio de economía procesal da por reproducidos íntegramente los antecedentes de hecho expuestos en la denuncia que da inicio a la causa, sosteniendo que el actuar negligente de la demandada le ha ocasionado perjuicios consistentes en daño patrimonial ascendente a la suma de \$212.322.- correspondiente al avance en efectivo de \$200.000.- dividido en tres cuotas de \$70.774.-, más intereses que se generen por la mora en su pago, suma que demanda en caso que la contraria no invalide o retrotraiga la operación no consentida, esto es, el avance en efectivo realizado con fecha 19 de septiembre del 2014, a fin de

RECORRIDO POLICIAL VALDIVIA
15 MAR 2015
ES COPIA FIEL ORIGINAL

cancelar dicha deuda, más la suma de \$15.000.- derivada de los gastos de movilización en que ha debido incurrir principalmente para trasladarse desde su domicilio al Servicio Nacional del Consumidor, a lo que adiciona el daño moral cuantificado en \$50.000.- representado por la aflicción que le ha originado independiente de ser víctima de un hurto, la constatación de la fragilidad en el uso de la tarjeta entregada a su nombre, así como la exposición a otros giros no consentidos, la reticencia de solución por parte de la demandada y la inquietud que origina la permanente espera y alerta por una solución a este problema que le afecta, expresando respecto de los antecedentes de derecho que se remite a las normas ya citadas en la parte principal de su presentación fundando sus pretensiones en lo prescrito en los artículos 3 letra E, 12, 23 y 50 y siguientes de la Ley 19.496, en los cuales se expresa el derecho a la indemnización de perjuicios por los daños sufridos, reiterando las sumas expresadas precedentemente por los aspectos patrimoniales y morales, por lo que en mérito de lo expuesto y las disposiciones legales citadas, solicita al Tribunal tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la proveedora ya individualizada, admitirla a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la contraria al pago de la cantidad de \$227.322.- por daño patrimonial y \$50.000.- por daño moral, o las sumas que el Tribunal estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que estas devenguen desde la presentación de la demanda, con costas.

A fojas 28 MARIA VERONICA GONZALEZ ORTEGA, administradora público, en su calidad de Directora Regional Subrogante del Servicio Nacional del Consumidor Región de Los Ríos, ambos domiciliados en calle Arauco N° 371 segundo piso de Valdivia, se hace parte en autos de conformidad al artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, en atención al mérito de autos y dado que la infracción materia del proceso compromete el interés general de los consumidores, sosteniendo que la denunciada PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., ya individualizada, la que debe ser sancionada con el máximo de las multas establecidas en el artículo 24 del referido

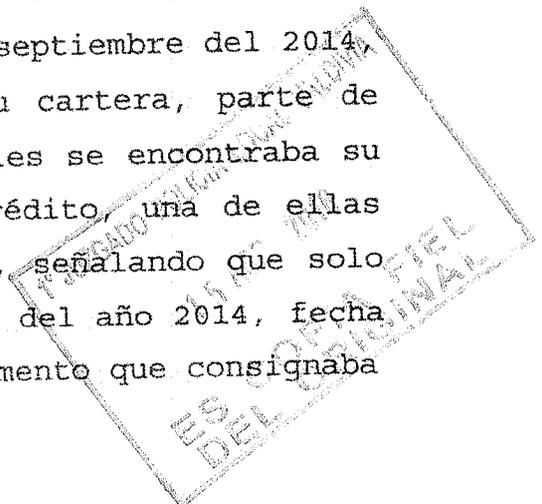
IMPRESA
FOTOCOPIADA
DEL ORIGINAL

cuerpo legal, señalando como hechos fundantes de la acción los contenidos en la presentación de fojas uno, a los que adiciona la respuesta emitida por la denunciada al requerimiento administrativo fechada el 26 de enero del 2015 y en la cual manifiesta que "Sobre el particular, dado el análisis realizado podemos señalar lo siguiente: que la transacción impugnada por la clienta, fue efectuada con la tarjeta de la titular Sra. Molina concretándose la operación con la incorporación de la clave PIN." a lo que agrega "Indicamos que la utilización de estos elementos es de exclusiva responsabilidad del cliente, tanto la tarjeta CMR Falabella, como su clave PIN.", para concluir "Por lo anterior no procede rebajar los cargos.", con lo que el Servicio Público compareciente con la respuesta transcrita cierra los antecedentes administrativos para incoar acciones que afecten al interés general de los consumidores, amparando su comparecencia en las ya referidas normas del artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, y constatando la vulneración grave de derechos básicos y obligaciones consagradas en la misma Ley, específicamente de aquellas contenidas en el artículo 3 letras d) y e), sosteniendo desde el punto de vista del derecho que los hechos descritos se encuentran dentro de la normativa de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores artículos 1 y 2 en relación al 50 A, planteando que se han infringido los artículos 3 letra d), 12 y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496, haciendo hincapié el Servicio Compareciente en la circunstancia que al momento en que la consumidora afectada informó el hurto de sus documentos, a fin de objetar el avance en efectivo y bloquear la tarjeta sustraída, le fue entregado para concretar esto, un documento el cual contiene indisolublemente una cláusula de responsabilidad por las cuentas adeudadas a la fecha del bloqueo, pese a saber que el motivo de este, que es el hurto de la tarjeta y la imputación de operaciones realizadas de forma fraudulenta, dejando a la consumidora en una posición desigual e inferior a la de su contraparte, sosteniendo al efecto la objetividad de la responsabilidad que se le imputa, aplicándose además a la especie lo dispuesto en el artículo 1547 del Código Civil, lo que respalda con la doctrina y

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

jurisprudencia que cita, planteando al efecto que las infracciones que se denuncian y multas aplicables se encuentran establecidas en el artículo 24 de la Ley 19.496, debiendo la denunciada ser sancionada con el máximo de 50 unidades tributarias mensuales por el artículo 3 letra d); 50 unidades tributarias mensuales por el artículo 12, y; 50 unidades tributarias mensuales por el artículo 23 inciso primero, todos de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, fundamentando la legitimación activa del organismo público para hacerse parte en esta causa en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, para lo cual se refiere a la jurisprudencia que indica, por lo que en mérito de lo expuesto, artículos 3 letra d), 12, 23 inciso primero, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, Ley N° 18.287, y artículos 254 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, solicita al Tribunal tener al Servicio como parte en estos autos, y que en definitiva se sancione a la denunciada al máximo de las multas solicitadas por las infracciones contempladas en los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores o lo que el Tribunal estime pertinente, con expresa condenación en costas.

A fojas 54, PROMOTORA CMR FALABELLA S.A. procede a contestar por escrito las acciones deducidas en su contra solicitando primeramente el rechazo de la denuncia infraccional en base a las consideraciones de hecho y de derecho que expone, señalando al efecto que de acuerdo a lo argumentado por la denunciante, el supuesto hecho que constituiría infracción a la Ley 19.496, y que rechaza categóricamente la parte denunciada, es la realización de un avance en efectivo por la suma de \$200.000.- pactado en tres cuotas de \$70.774.- cada una que la actora desconoce, precisando al efecto que con fecha 19 de septiembre del 2014, un tercero desconocido sustrajo desde su cartera, parte de sus documentos personales, entre los cuales se encontraba su cédula de identidad y dos tarjetas de crédito, una de ellas emitida por la denunciada de estos autos, señalando que solo se enteró de la situación el 7 de octubre del año 2014, fecha en que recibió su estado de cuenta, documento que consignaba



el detalle de las operaciones realizadas en el periodo de septiembre, siendo en ese momento que revisa la billetera comprobando la ausencia de los documentos mencionados, por lo que realiza el bloque de su cédula de identidad, tarjeta emitida por la denunciada y efectúa la denuncia correspondiente ante la Policía de Investigaciones, sosteniendo la defensa que tales hechos no le son imputables a la denunciada por lo que no le asiste la responsabilidad atribuida, agregando que la denunciante ha señalado los hechos de que fue víctima, pero no ha entregado antecedente alguno que demuestre la efectividad del acto ilícito, como tampoco ha expresado cuales fueron las medidas de resguardo que adoptó para proteger no solo estos documentos del alcance de terceros si no también la clave secreta correspondiente, para el caso de la tarjeta de crédito, siendo el único antecedente concreto los dichos de la denunciante por cuanto la investigación de la Policía de Investigaciones no ha arrojado resultados que permitan establecer responsabilidades, no obstante lo cual, la actora ha sostenido que la denunciada ha transgredido su deber de seguridad en el consumo al emplear un actuar negligente, pasando por alto el hecho que la transacción impugnada se efectuó con la tarjeta titular y que la operación se concretó con la incorporación de la clave PIN, que por obligación contractual, debe ser de conocimiento exclusivo del titular de la tarjeta, precisando al respecto que con fecha 6 de febrero del 2011, las partes celebraron un contrato de Apertura de Línea de Crédito y de Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta CMR Falabella, el cual en su cláusula décimo sexta regula las medidas de seguridad relacionadas con la utilización del documento mercantil en cuestión, en tanto que la cláusula décimo séptima establece el procedimiento de bloqueo y responsabilidades en caso de robo, hurto, pérdida, adulteración o falsificación de la tarjeta CMR Falabella, disponiendo que "Las responsabilidades en caso de pérdida de la tarjeta CMR se regirán por las disposiciones contenidas en la Ley 20.009, sobre responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, y por las reglas contenidas

JUZGADO PRIMERA INSTANCIA S/AL VALDIVIA
15 FEB 2016
ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL

en esta cláusula. En caso de extravío, hurto o robo de la Tarjeta, el Usuario queda obligado a dar aviso al Emisor, a bloquear su tarjeta en la forma que se señala a continuación y a efectuar la correspondiente denuncia en Carabineros o Investigaciones de Chile. Hasta el momento del aviso, o en caso de no darlo, el Usuario responderá de todos los cargos que se hagan con la tarjeta extraviada, hurtada o robada. Si posteriormente recupera la tarjeta, deberá comunicarlo por escrito al emisor. Procedimiento de bloqueo...”, agregando la defensa, que la operación impugnada es de fecha 19 de septiembre del 2014 en circunstancias que el bloqueo de la Tarjeta CMR fue realizado el 7 de octubre del 2014, es decir, 20 días después, por lo que la responsabilidad que eventualmente asiste a una de las partes respecto del hecho, no sería para la denunciada, situación que se encuentra regulada por el artículo 1° de la Ley 20.009, que dispone, “Los tarjetahabientes de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras o casas comerciales, podrán limitar su responsabilidad en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo o extravío, dando aviso pertinente al organismo emisor. El emisor de las tarjetas deberá proveer al tarjetahabiente servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan recibir y registrar los referidos avisos. Por el mismo medio de comunicación, y en el acto de recepción, el emisor deberá entregar al tarjetahabiente un número o código de recepción del aviso y la fecha y hora de su recepción.”, disponiendo el artículo 4 de la referida Ley “El tarjetahabiente no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso o noticia entregada al emisor, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda.”, resultando que la norma transcrita es clara ya que si el titular o adicional de la tarjeta da aviso al emisor del extravío, hurto o robo de esta, las compras realizadas con posterioridad a esa comunicación son inoponibles al tarjetahabiente, en tanto que al contrario, si el titular de la tarjeta no da aviso al emisor de la ocurrencia de alguna de las circunstancias mencionadas precedentemente, será responsable personalmente por el mal uso que le den a la misma, ocurriendo en la presente causa

ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL

que no existe prueba alguna de haberse dado aviso de bloqueo antes de la fecha en que fue efectuada la operación impugnada, por lo que solo cometiendo falta o abuso grave, dado los hechos claramente establecidos, se podrá imputar responsabilidad a la denunciada, sosteniendo la defensa que la citada norma ha sido dictada con posterioridad a la Ley 19.496, por lo que debería entenderse tácitamente derogado cualquier precepto de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores que se encontraren en pugna con los artículos de la Ley 20.009, ya que nunca se trató, ni siquiera de forma general, la protección del consumidor o del titular de la tarjeta, en caso de extravío, hurto o pérdida, agregando la denunciada que ésta última Ley precisamente persigue limitar la responsabilidad del tarjetahabiente en caso de encontrarse limitado del uso de su tarjeta por un caso fortuito, estableciendo que es de responsabilidad del emisor de la misma cualquier mal uso que se dé a ella después de que su titular la haya bloqueado, por lo que éste cuerpo legal se revela como una norma de carácter especialísimo para resolver el caso concreto, siendo lo anterior de suma importancia puesto que la obligación de la titular de la tarjeta es dar aviso del extravío, hurto o robo, de ésta, pues la fuente de su obligación no es solo contractual si no también legal, y no dar el oportuno aviso significa un incumplimiento a las obligaciones contraídas y una transgresión legal, resultando que en atención a lo expuesto precedentemente y a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, sostiene categóricamente la defensa que no se configura infracción alguna ya que la referida norma 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.", no siendo suficiente desconocer una operación crediticia para endosar responsabilidad a la contraria toda vez que la actora no ha demostrado que ella por su parte, emplease todos los resguardos necesarios para evitar el supuesto fraude que

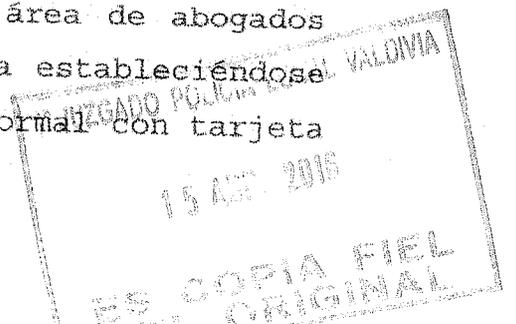
1º JUZGADO PENAL DEL DISTRITO CAPITAL
 15 JUL 1981
 COPIA FIEL ORIGINAL

denuncia, de tal forma que deberá probar entre otras cosas, que jamás compartió su clave con terceros, que en los cajeros automáticos se mantuvo a distancia prudente de otras personas, que la tarjeta nunca fue retenida por el cajero o pasada por mas de un lector, en definitiva deberá demostrar que ella siempre actuó de manera responsable y no contribuyó con el supuesto delito, señalando la denunciada que no consta antecedente alguno que permita establecer un actuar negligente de su parte no existiendo en consecuencia menoscabo susceptible de ser sancionado e indemnizado, no existiendo al efecto infracción a la Ley 19.496, debiendo la querrela ser rechazada con costas por no existir motivos plausibles para su interposición, por lo que en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en la Ley 19.496, solicita al Tribunal tener por contestada la denuncia infraccional deducida en autos, admitirla a tramitación y en definitiva decretar su total rechazo, con expresa condena en costas, procediendo seguidamente y en el mismo escrito a contestar la demanda de indemnización de perjuicios requiriendo su rechazo con costas en atención a las consideraciones que expone, dando, primeramente, por reproducidos en forma expresa los hechos y circunstancias expuestos en lo principal de su escrito, aseverando que no existe perjuicio alguno para la demandante que pueda imputarse a la demandada por lo que no se configura ninguno de los requisitos necesarios e indispensables para establecer la existencia del daño y su correspondiente reparación, ya que como lo ha señalado reiteradamente la jurisprudencia, la responsabilidad civil es una consecuencia inmediata y directa de la responsabilidad infraccional por lo que al no configurarse la primera necesariamente desaparece la obligación de indemnizar, sosteniendo la defensa que acoger la solicitud de la actora no solo sería injusto si no que además traería consigo un enriquecimiento sin causa toda vez que los montos solicitados no tienen origen en un hecho imputable a la demandada, pudiendo apreciar el Tribunal en los estados de cuenta acompañados por la contraria que desde octubre en adelante jamás pagó la totalidad de la cuota mensual, quedando en los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2014 un saldo

ALZADA PUEBLA
15/11/2014
ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL

pendiente de más de \$50.000.-, y el estado de cuenta de enero consigna un saldo de \$223.784.-, por lo que la solicitud de indemnización por el supuesto daño patrimonial es improcedente, en tanto que respecto del daño moral invocado por la actora, no existen, como principio que informa esta materia, daños morales evidentes, por cuanto todo daño es excepcional y de aplicación restrictiva, no escapando a estas características el de índole moral ni tampoco en materia del consumidor debiendo su existencia ser acreditada no obstante las dificultades que ello pudiera generar, afirmando la demandada que las afecciones que relata la actora no pueden constituir daño moral imputable a la contraparte, señalando en todo caso que en el evento que el Tribunal acoja la indemnización por daño moral, esta debe ser fijada conforme a la extensión del daño, no existiendo el cual deberá rechazarse o regularse en forma muy estricta, planteando finalmente en términos generales que la indemnización tiene por objeto restablecer el equilibrio destruido por el hecho ilícito, otorgando a la víctima un valor equivalente a la cuantía del daño sufrido para ponerla en el mismo estado que tenía antes del acto dañoso, no debiendo la indemnización exceder del monto del perjuicio, esto es, no puede ser fuente de lucro o ganancia para quien la demanda, todo lo cual revela el carácter reparatorio de la indemnización de perjuicios por daños a los derechos patrimoniales cuya determinación puede hacerse con relativa precisión, por lo que en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en la Ley 19.496, solicita al Tribunal tener por contestada demanda civil de indemnización de perjuicios, acogerla a tramitación y en definitiva rechazarla en todas sus partes con costas.

A fojas 66 PAOLA ANDREA ORTEGA SAEZ, gerente de sucursal en representación de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., ambos con domicilio en calle Arauco N° 561, segundo piso de Valdivia declara ante el Tribunal manifestando en lo pertinente que se tomó conocimiento del hecho derivándose al área de abogados para que realizaran la investigación interna estableciéndose que la transacción fue realizada en forma normal con tarjeta y clave.



A fojas 85 se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de todas partes, procediendo la parte denunciante y demandante a ratificar las acciones interpuestas en autos, con expresa condenación en costas, a lo que la parte denunciada y demandada contesta al tenor de la minuta escrita presentada en autos y que rola a fojas 54 y siguientes. Seguidamente y en la misma audiencia, el Tribunal llama a un avenimiento en lo civil de este proceso, el cual no se produce por lo que se procede al rendimiento de los medios de prueba según lo que consta en autos.

CONSIDERANDO:

EN LO INFRACCIONAL.

PRIMERO: Que la parte denunciante recurre al Tribunal poniendo en su conocimiento una eventual infracción a la Ley 19.496, al haber constatado el día 7 de octubre del 2014 que con fecha 19 de septiembre del año 2014 un tercero desconocido sustrajo desde su cartera parte de sus documentos personales entre los cuales se encontraba su cédula de identidad y dos tarjetas de crédito una de ellas entregada por la denunciada, obteniendo un crédito del tipo avance en efectivo por la suma de \$200.000.- a pagar en 3 cuotas de \$70.774.- el cual manifiesta la denunciante, nunca haber realizado, por lo que revisada en ese momento su billetera y comprobando que faltaban la cédula de identidad y dos tarjetas de crédito, procedió a acudir al establecimiento comercial de la denunciada, luego de realizar otras gestiones, instruyendo el bloqueo de la tarjeta y presentando el reclamo para solicitar el reembolso del avance en efectivo hecho por un tercero no autorizado.

SEGUNDO: Que la relación comercial entre las partes al tenor de lo dispuesto en la Ley 19.496, se establece con los documentos de fojas 7, 8, 9, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 79, 80, 81, 82 y 83, no siendo discutida por la denunciada, por lo que resulta aplicable a la materia ventilada en autos y puesta en conocimiento del Tribunal.

15 de octubre del 2014
ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL

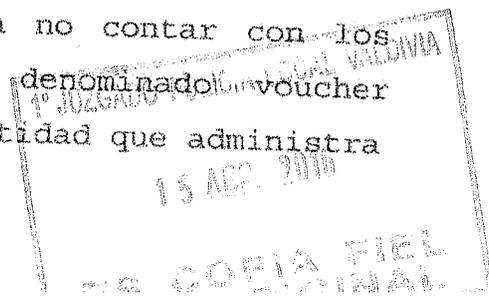
TERCERO: Que no obstante lo anterior, la parte denunciada solicita el rechazo de la denuncia amparándose en lo dispuesto en las cláusulas décimo sexta y décimo séptima del Contrato de Apertura de Línea de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta CMR Falabella suscrito entre las partes con fecha 6 de febrero del 2011 que regulan el procedimiento de bloqueo y las responsabilidades para los contratantes en caso de robo, hurto, pérdida, adulteración o falsificación del documento de crédito, haciendo extensiva a la especie lo dispuesto en la Ley 20.009.

CUARTO: Que no puede dudarse que la invocación a la Ley 20.009, por aplicación del contrato, resulta legítima pero inexacta en el caso de marras, toda vez que la denunciante cumplió con la misma ya que dio aviso y procedió al bloqueo respectivo una vez constatada la ausencia de su Tarjeta cuando ya se había efectuado el giro o avance reclamado no produciéndose nuevos eventos del mismo tipo con posterioridad a ello.

QUINTO: Que, consecuentemente, la denunciante dio cumplimiento a las disposiciones del contrato que la une con la denunciada eximiéndose plenamente de responsabilidad comercial desde el momento en activó el bloqueo.

SEXTO: Que como corolario de lo anterior, el tiempo mediado entre el giro o avance objetado y el aviso o bloqueo dado, no se encuentra al amparo de la Ley 20.009, si no que resulta aplicable la normativa de la Ley 19.496, toda vez que la denunciante desconocía el hecho de la sustracción y por tanto debían operar los mecanismos de control, verificación y seguridad que la proveedora se encuentra obligada a brindar a sus cliente desde el momento de la contratación.

SEPTIMO: Que la denunciada no establece en forma circunstanciada las condiciones del giro en cuestión ni si quiera lo expresa en su escrito de fojas 54 y siguientes o en la declaración de su representante estampada a fojas 66, limitándose solo a referir que se efectuó y acompañando a fojas 84 un documento que si bien da cuenta de la operación a través de un cajero electrónico, señala no contar con los videos de seguridad ni el respaldo denominado voucher transfiriendo la responsabilidad a la entidad que administra



la máquina expendedora de dinero en efectivo, la que no solo no es parte de esta causa, sino que se encuentra excluida de la relación comercial discutida en autos, lo que no resulta del todo suficiente para dar por cumplidas sus obligaciones de cuidado y protección mercantil para con su cliente habida consideración que la denunciada cuenta con todos los medios para requerir los antecedentes documentarios y gráficos destinados a determinar quien efectivamente realizó la operación cuestionada.

OCTAVO: Que conforme lo anterior, queda en evidencia y se configura la infracción al artículo 23 inciso primero de la Ley 19.496, toda vez que la proveedora en la prestación del servicio de crédito y administración de la tarjeta comercial de la consumidora le causó a esta un menoscabo debido a fallas o deficiencias en la seguridad del servicio que se obligó a entregar, lo que será sancionado en la forma establecida en el artículo 24 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores no considerándose al respecto tipificar nuevas infracciones derivadas de otras normas de la citada Ley en razón de tratarse de un mismo hecho.

NOVENO: Que no se puede desconocer que el proveedor es profesional en la prestación de éste tipo de servicios por lo que los productos crediticios y comerciales que pone a disposición de sus clientes deben ser óptimos y su accionar diligente para satisfacer plenamente los requerimientos de los consumidores.

DECIMO: Que dentro del profesionalismo del proveedor está la resolución del problema incluso con la devolución de lo indebidamente contratado, lo que en la especie no ocurre.

DECIMO PRIMERO: Que para la determinación de la sanción aplicable a la especie se tomará en especial consideración lo expresado en los considerando anteriores, todo lo cual al tenor de lo prevenido en el artículo 24 inciso final de la Ley 19.496.

DECIMO SEGUNDO: Que desde el punto de vista infraccional, los documentos acompañados a fojas 4, 5, 6, 10, 11, 12, 21, 22, 23, 24, 25, 42, 43, 44, 45, 46, 78, 83 y 93 a 143, todas incluidas, revisados en forma individual, en conjunto entre sí y con las demás piezas del proceso, conforme a las reglas de la sana crítica no modifican ni alteran lo expresado en los considerando anteriores sobre la forma y circunstancias de ocurrencia del hecho.

15 DE JUNIO DE 2015
ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL

DECIMO TERCERO: Que no existen otros hechos a considerar y analizados los antecedentes de acuerdo a los principios de la sana crítica se tendrá por establecido que con fecha 19 de septiembre del 2014 se efectuó un giro indebido de dinero por la suma de \$200.000.- pagadero en tres cuotas de \$70.774.- cargado a la cuenta que MARIA ERLINDA MOLINA HERNANDEZ mantiene con PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., la cual no lo realizó, cobrándosele posteriormente dicha cantidad, infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos 3 letra d9, 12 y 23 inciso primero de la ley 19.496.

EN LO CIVIL.-

DECIMO CUARTO: Que consta a fojas 1 y siguientes que la demandante, MARIA ERLINDA MOLINA HERNANDEZ interpone demanda civil indemnizatoria de perjuicios, con los mismos fundamentos de la denuncia, en contra del establecimiento comercial PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., representado por PAOLA ANDREA ORTEGA SAEZ, todos ya individualizados, por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores cobrando la suma de \$212.322.-, correspondiente al pago del crédito entregado indebidamente, a lo que adiciona \$15.000.- por gastos, como daño patrimonial y \$50.000.- por concepto de daño moral por las molestias e inquietud que el hecho le ocasionado, esto es, la suma total de \$277.322.- o la cantidad que el Tribunal determine conforme a derecho más los intereses y reajustes positivos que se devenguen desde la presentación de la demanda con expresa condena en costas.

DECIMO QUINTO: Que conforme lo expresado en el considerando décimo tercero anterior y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 50 A, 50 B y 50 C, todos de la Ley N° 19.496, corresponde a este Tribunal resolver la cuestión civil derivada de la materia puesta en su conocimiento conforme la presentación de fojas 1 y siguiente procediendo a regular los aspectos indemnizatorios según lo que consta en autos.

DECIMO SEXTO: Que con lo señalado y establecido precedentemente han quedado desvirtuadas todas y cada una de las alegaciones efectuadas por la defensa en su escrito de contestación de la demanda rolante a fojas 54 y siguientes de autos debiendo entrar el Tribunal a pronunciarse sobre cada uno de los aspectos dañosos demandados y regularlos según su procedencia.

15 ABR 2016
MOLINA FIEL

DECIMO SEPTIMO: Que respecto del daño patrimonial demandado ascendente a la suma de \$212.322.- en el que se incluyen el monto del crédito obtenido en cuanto a capital y sus intereses y que se acredita en forma fehaciente con el documento de fojas 7 de autos.

DECIMO OCTAVO: Que no se dará lugar a la cantidad solicitada por traslado ascendente a \$15.000.- por no encontrarse en la causa suficientemente acreditadas.

DECIMO NOVENO: Que no obstante las referencias efectuadas en el proceso respecto del daño moral la parte demandante no ha acreditado la concurrencia del mismo resultando sin embargo procedente el monto de \$50.000.- atendidas las molestias que ha debido padecer la actora en reclamo de sus derechos, por lo que se accederá a dicha indemnización por daño moral que se regulará prudencialmente en el monto requerido.

Y vistos además, lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 12, 23 inciso primero, 24, 50-A, 50-B y 50-G de la Ley 19.496 y Ley 18.287.- se declara:

1.- Que se condena a PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., representado por PAOLA ANDREA ORTEGA SAEZ, ambos ya individualizados, al pago de una multa a beneficio Fiscal equivalente a tres Unidades Tributarias Mensuales (3 U.T.M.) por su valor a la fecha de pago efectivo, por la responsabilidad que le cabe en la prestación de un servicio de seguridad crediticia que resultó defectuoso, infringiendo con ello la denunciada lo prevenido en los artículos 3 letra d), 12 y 23 inciso primero de la Ley 19.496.-

2.- Que se acoge con costas, la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta junto con la denuncia por MARIA ERLINDA MOLINA HERNANDEZ en contra del establecimiento comercial PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., representado por PAOLA ANDREA ORTEGA SAEZ, todos ya individualizados, solo en cuanto se condena a la demandada al pago de la suma de doscientos doce mil trescientos veintidós pesos (\$212.322.-) correspondiente al monto final del crédito entregado en forma defectuosa a lo que se adiciona cincuenta mil pesos (\$50.000.-) por el daño moral demandado conforme lo señalado en el considerando décimo noveno de esta sentencia, esto es, la suma total de doscientos sesenta y dos mil trescientos veintidós pesos (\$262.322.-), cantidad que se reajustará en los términos contenidos en el artículo 27 de la Ley Número 19.496.-, rechazándose en lo demás la referida demanda.

1º JUZGADO FISCAL
FIS. A. ANIMIA FIEL
DEL ORIGINAL

Si la empresa condenada al pago de la multa no la enterara dentro del plazo legal, se despachará orden de arresto en contra de su representante individualizada en autos, y le servirá por vía de sustitución y apremio, reclusión en la forma establecida en el artículo 23 de la Ley 18.287.

Cítese a la representante de la denunciada para notificarse de la sentencia de autos bajo apercibimiento de arresto.

Anótese, notifíquese, dése orden de ingreso a la Tesorería General de la República y archívese oportunamente. Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Rol 287-15-1.-

Pronunciada por don Pablo Andrés Castro Jara, Abogado, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Valdivia. Autoriza don Domingo Soto Gamé, Secretario Abogado.

1º JUZGADO POLICIA LOCAL VALDIVIA
15 ABR. 2016
ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL

REGISTRO DE SENTENCIAS
31 MARZO 2016
REGION DE LOS RIOS

PRIMER JUZGADO LOCAL VALDIVIA
SECRETARIO
VALDIVIA

CONFORME A SU ORIGINAL

15 ABR. 2016

CECILIA LORCA VERA
Secretaria Subrogante
SECRETARIO

REGION DE LOS RIOS
2. Eje Urbano
ARQUITECTO DE BENTON & BOWLES