

77-98.

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL N° 18.670-2016-8

LAS CONDES, a doce de Diciembre de dos mil diez y seis.-

VISTOS:

Estos antecedentes, querrela de fs. 11, de fecha 20 de Septiembre de 2016, interpuesta por **HORTENSIA DEL CARMEN RIFFO SOTO**, locutora, domiciliada en Avenida Francisco Bilbao N° 7612, comuna de Las Condes, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **CMR FALABELLA S. A.**, representada por Alejandro Arze Safián, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 11 y 23 la denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que es titular de una tarjeta CMR y, en una fecha que no indica, desde Falabella le avisaron telefónicamente, el día después de los hechos, que estaban usando su tarjeta CMR, dirigiéndose de inmediato a la tienda de Alto Las Condes, donde revisaron la cuenta y le informaron cuánto habían sacado y gastado, por ejemplo, en hoteles en Graneros, Rancagua, etc., ascendiendo el monto original a la suma de \$ 1.261.000.- y a la fecha, más los intereses, asciende a \$ 1.583.847.- Afirma que esas compras o transacciones no las ha efectuado ella y atribuye responsabilidad a CMR Falabella, por no otorgar seguridad en la utilización de la tarjeta, quien, además, no ha atendido sus reclamos. Añade que su hijo, que vive en Estados Unidos, vino a Chile y le manifestó que iba a usar sus adicionales y la vez que lo ha hecho le ha avisado y pagado cumplidamente.

A fojas 3, en reclamo formulado ante el Servicio Nacional del Consumidor, añade que es titular de una tarjeta CMR y su hijo tiene una tarjeta adicional, el cual fue víctima de robo de sus documentos, lo que denunció ante Carabineros, y desconocidos usaron la tarjeta efectuando compras en distintos lugares y la deuda va en \$ 1.500.000, aproximadamente.



A fs. 28 la denunciada, remitiéndose a la carta respuesta al SERNAC de fs. 4, expone que las transacciones impugnadas, ascendentes a la suma de \$ 1.261.000.-, fueron efectada con la tarjeta CMR Falabella **Adicional**, concretándose la operación con la incorporación de la clave PIN, adjuntando un detalles de las mismas, enfatizando que la utilización de estos elementos es de exclusiva responsabilidad del cliente, tanto la tarjeta CMR Visa, como su clave PIN.

A fs. 11 y siguientes y basado en estos hechos, la querellante RIFFO dedujo, al mismo tiempo, acción civil en contra del proveedor individualizado, solicitando que sea condenado a pagarle \$ 1.583.847.- por daño emergente y \$ 1.000.000.- por daño moral, total \$ 2.583.847.-, más reajustes, intereses y costas, cuya notificación consta a fs. 29.

A fs. 96, con fecha 7 de Noviembre de 2016, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la querellada y demandada y en rebeldía de la actora, ocasión en que, atendida la rebeldía señalada, no fue posible arribar a conciliación, luego de lo cual la querellada contestó por escrito, que rola a fs. 91 y siguientes, en los términos desarrollados en el párrafo precedente, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de las acciones, con costas.

En cuanto a prueba testimonial la asistente no rindió y, en cuanto a documental, rindió la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

- 1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **CMR FALABELLA S. A.** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 2º) Que la querellante señala ser titular de una tarjeta de crédito otorgada por CMR Falabella y afirma que desconocidos, en las fechas que indica, efectuaron compras y transacciones con cargo a su cuenta, que asciende a la fecha de su querrela a la suma de \$ 1.583.847.-, aproximadamente, atribuyendo la responsabilidad a la querellada por no ofrecer condiciones de seguridad en el sistema que, en el hecho, fue vulnerado.
- 3º) Que la querellada sostiene que las operaciones cuestionadas fueron efectuadas utilizando la tarjeta CMR Falabelle **Adicional**, por un monto de \$ 1.261.000.- y,



además, con el empleo de la clave PIN, elementos ambos que son de exclusiva responsabilidad del tarjetahabiente, descartando, por las razones que indica, que se trate de un fraude (clonación) o robo.

4º) Que de conformidad al artículo 1698 del Código Civil incumbe a la actora acreditar los fundamentos fácticos de las acciones que ha estimado del caso ejercitar en estos autos.

5º) Que al respecto ha observado una conducta absolutamente remisa, puesto que no rindió prueba alguna sobre el particular.

6º) Que es más: ni siquiera asistió a la audiencia de conciliación, contestación y prueba a sostener las acciones incoadas, como que se celebró en su rebeldía.

7º) Que, a mayor abundamiento, consta de los autos que la querellante tiene un hijo, que vive en Estados Unidos y que a la fecha se encontraba en Chile, el cual posee una tarjeta **adicional**, carácter que reviste la utilizada en las operaciones cuestionadas.

8º) Que, en consecuencia, el Tribunal en base a las motivaciones precedentes concluye que no se ha establecido en la causa que CMR Falabella S. A. haya incurrido en infracción a la normativa tuteladora de los derechos de los consumidores con motivo de estos hechos, por lo que procede desestimar la querrela entablada en su contra.

9º) Que, asimismo, procede rechazar la acción civil indemnizatoria incoada, por ser contraria a la decisión contravencional.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se rechaza la querrela interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 11 y siguientes.

- Que, asimismo, se rechaza la acción civil deducida en el primer otrosí de la citada presentación de fs. 11 y siguientes, sin costas por estimar el Tribunal que la actora tuvo motivos plausibles para litigar.



ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 18.670-2016-8.

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

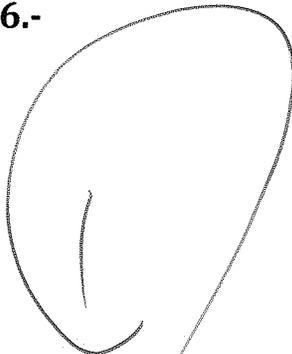
Autorizada por don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE, Secretario Subrogante.-



Las Condes, 27 de Diciembre de 2016.-

CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA DE FOJAS 98 A 101 DE AUTOS, SE
ENCUENTRA EJECUTORIADA.

Causa rol N° 18.670-8-2016.-

A large, handwritten signature in black ink, consisting of a large loop and a vertical stroke.