

**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO**

cincuenta y seis
ROL 28.795-4-2014

Santiago, a veintidós de diciembre del año dos mil quince.

VISTOS:

La querrella de lo principal de fs. 4 y complemento de fs.8, interpuesta por don Juan Boris Acuña Salazar, C. N. de I. N° 5.896.600-2, domiciliado en Pasaje Blanca Vergara N° 1560, de la comuna de Renca, en contra de CMR FALABELLA, representada por Claudio Cisternas Duque, ambos domiciliados en calle Moneda N° 970, piso 18, de la comuna de Santiago, por infracción a los arts. 3 letras a) y d), y 23 de la Ley N° 19.496, fundado, en suma, en que con fecha 28 de mayo de 2014, se enteró que terceros, usando sus datos virtuales de su tarjeta CMR Falabella, efectuaron un giro por cajero súper avance, el día 31 de octubre de 2013, por la suma de \$700.000, pagaderos en 28 cuotas iguales de \$34.359 c/u, interponiendo el reclamo respectivo ante la denunciada, quienes han dilatado la situación sin revisar la transacción reclamada, señala además que Falabella no le envía los estados de cuenta a su domicilio. En el Primer Otrosí del mismo libelo señalado y fundado en los mismos hechos, el querellante deduce demanda contra CMR Falabella, solicitando el pago de la suma de \$ 797.613 como daño emergente, y \$ 28.000.000.- como daño moral, concluye pidiendo se condene a la demandada a pagarle \$ 28.797.613, o la suma que esta juez estime conforme a derecho, más reajustes, intereses y costas.

A fs. 14, Rafael Ruiz Espinosa, habilitado de derecho, en representación de Promotora CMR Falabella, contesta denuncia y demanda solicitando sean rechazadas, en primer lugar controvierte expresamente todos y cada uno de los hechos expuestos por el denunciante, exclusivamente para los efectos probatorios del art. 1698 del Código Civil, y en cuanto al fondo señala que a la fecha de los hechos el denunciante tenía en su poder la tarjeta de que se trata y conocía su clave secreta o código PIN de 4 dígitos para realizar diversas operaciones, entre ellas avances, giros en cajeros automáticos, etcétera, la que es personal e intransferible, la transacción objetada necesitaba como requisito utilizar la clave o código Pin, activado por el cliente y la tarjeta misma. Agrega que la tarjeta es el medio de resguardo que tiene el cliente para este tipo de operaciones, y el uso de ella es de su responsabilidad, además, la clave PIN no es clonable como la banda magnética y para que existiere uso de una tarjeta clonada, además de copiar la banda magnética, se requiere que se obtenga el Pin de parte del tenedor de la tarjeta, lo que en este caso no pareciera ser así; señala además que, como consta en los estados de cuenta acompañados, de septiembre de 2013 en adelante, se observa que habían varios giros, avances y súper avances, por lo que el cliente realizaba habitualmente avances, súper avances y giros en cajeros automáticos, que los estados de cuenta emitidos de septiembre de 2013 en adelante se observa que habían varios giros, avances y súper avances para cuya realización se requería de la clave PIN, de manera que las transacciones objetadas forman parte de un comportamiento habitual del cliente y no consta algún patrón de fraude, por lo que su parte tiene absoluta convicción de que las transacciones fueron efectuadas bajo responsabilidad del cliente y no por negligencia de CMR; por otra parte, dice la defensa, el actor reclama que el 28 de mayo de 2015 se percató de las operaciones que objeta, que tienen fecha 31 de octubre de 2013, es decir prácticamente 7 meses después de la operación, una persona que revisa sus estados de cuenta para poder pagar, revisa y si encuentra movimiento extraño lo informa inmediatamente, pero no meses después, lo que resulta dudoso, pudiendo ser considerado como una demanda temeraria en relación al plazo en que ocurrió y en que toma conocimiento. Señala también la defensa que las citas legales de las letras a) y d) del artículo 3° de la Ley N° 19.496 que hace el demandante no dicen relación con los hechos; también afirma que el actor no

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
23 NOV 2017

Stgo.

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

ha sufrido daño alguno producto de la negligencia de la denunciada; concluye solicitando tener por contestada denuncia y demanda y rechazarlas.

A fs. 53 rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, celebrada con la asistencia del propio denunciante Juan Boris Acuña Salazar y don Rafael Ruiz Espinosa, por la denunciada y demandada CMR Falabella, quien formula por escrito la contestación antes señalada, que forma parte de dicho comparendo, tras llamado del tribunal, no hubo conciliación entre las partes. En la audiencia la parte denunciante aporta documental de fs. 1 a 3, y de fs. 18 a 32 vta., en tanto la denunciada aporta copias de Estado de Cuenta de fs. 33 a 52, todos documentos acompañados con citación y no objetados por la respectiva contraparte.

A fs. 55 se dispuso autos para fallo

CONSIDERANDO:

A.- Sobre la acción infraccional:

1º) Que la denuncia de fs. 4 y siguiente imputa a CMR FALABELLA infracción a los arts. 3º letras a) y d), y 23º de la Ley N° 19.496, fundándose en una transacción efectuada en lugar no determinado por la cual se realizó un giro o avance con cargo a tarjeta de crédito CMR Falabella Visa N° 4998 4710 4304 2547, emitida y administrada por la denunciada y de la que es titular el denunciado, operación que se habría efectuado el 31 de octubre de 2013 por la suma de \$ 700.000, pagadera en 28 cuotas mensuales, sin conocimiento de denunciante como titular y teniendo él en su poder el plástico correspondiente, de modo que las operaciones señaladas se habrían llevado a cabo mediando alguna forma de fraude, por lo que el denunciante sostiene no procede que se le cobren tal suma.

2º) Que de lo dicho por ambas partes en sus respectivos libelos de denuncia y contestación, se deduce que ambas están contestes en que el denunciante Juan Boris Acuña Salazar era titular de una tarjeta de crédito CMR Falabella Visa, que ésta permitía realizar avances y transacciones mediante una clave secreta o código PIN de 4 dígitos, por lo que el tribunal dará por establecido la existencia de dicha tarjeta de crédito y que ella permitía realizar avances en efectivo.

3º) Que de los dichos de ambas partes y la sana crítica de los documentos acompañados por ambas, en particular estados de cuenta de fs. 1 y 2, 24 y 25, y de 33 a 52, por su concordancia entre sí, se establece que fue cargado un avance por la suma de \$700.00 a la cuenta de la tarjeta de crédito antes aludida el día 31 de octubre de 2013, lo cual habría sido realizado indicando que su pago se haría en 28 cuotas mensuales.

4º) Que el denunciante afirma que se enteró del avance en efectivo antes señalado el día 28 de mayo de 2014, cuando recibió una llamada cobrándole la deuda de la tarjeta por la suma de \$780.000.-, que no había recibido estados de cuenta de la tarjeta, tras dicha llamada formuló reclamo ante la denunciada y dejó constancia en la Séptima Comisaría de Carabineros el 5 de junio de 2014, lo cual es concordante con documento de fs. 18; con fecha 6 de julio de 2014 hizo reclamo formal ante la denunciada según formulario de fs. 19, en su sucursal de Ahumada 280, asimismo, con fecha 17 de octubre de 2014, y por no haber recibido información de la denunciada sobre la operación cuestionada, formuló reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, de lo que da cuenta el documento de fs. 20; que a causa del reclamo antes señalado, el proveedor denunciado informa a dicho Servicio que *"dado el análisis realizado podemos señalar lo siguiente: que la transacción impugnada por el cliente, fue efectuada con la tarjeta CMR Visa Falabella,*

Cuanto Juzgado Policia Local
SANTIAGO
SECRETARIA
11/07/2014
Sigo
COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

concretándose cada operación con la incorporación de la clave PIN. Indicamos que la utilización de estos elementos es de exclusiva responsabilidad del cliente, tanto la tarjeta CMR Visa, como su clave PIN. Por lo anterior, no procede rebajar los cargos”.

5º) Que la defensa de la denunciada se centra en que a la fecha de los hechos el denunciante tenía en su poder la tarjeta de que se trata y conocía su clave secreta o código PIN, por lo que las transacciones fueron efectuadas bajo responsabilidad del cliente y no por negligencia de CMR.

6º) Que de lo expuesto por las partes se infiere que la controversia del juicio estriba en determinar si las transacciones cargadas a la tarjeta aludida fueron hechas o no con el plástico correspondiente, y si no lo fueron, si ello es imputable al proveedor denunciado.

En la especie no obran pruebas directas sobre la forma en que se habrían efectuado las transacciones cuestionadas, por lo que debe establecerse si hay pruebas que permitan inferir con claridad suficiente cómo se produjeron tales operaciones, de cuya existencia dan cuenta las cartolas de movimientos mensuales de la cuenta respectiva acompañadas por ambas partes. Ante la negativa del consumidor reclamante del hecho de haber usado él mismo la tarjeta y la falta de pruebas de cómo se concretaron las operaciones y se logró que se cargaran ellas a su tarjeta, el tribunal debe analizar a quién afecta la falta de esa prueba y, por consiguiente, las conclusiones jurídicas que emanan de la falta de prueba de tales hechos.

En este razonamiento el tribunal debe ineludiblemente considerar el carácter cautelar del Derecho del Consumidor, en cuanto está dirigido a proteger a la parte más débil de la relación de consumo, que es el consumidor frente al proveedor profesional, lo que de ninguna manera implica quebrantar el principio de igualdad jurídica en el proceso, sino que es un factor que lleva al juez, por voluntad del legislador, a considerar la equidad como criterio iluminador en la aplicación de la ley a una relación jurídica asimétrica, como es la de consumo; en concordancia con ello y estando acreditada la existencia del avance en efectivo por \$700.000.- efectuado el 31 de octubre de 2013, incumbe al proveedor acreditar el cumplimiento de sus obligaciones respecto de esa operación, criterio concordante con una antigua norma de responsabilidad contractual, que recoge el inciso 3º del art. 1547 del Código Civil, que dispone que *"La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega"*. Respecto de la prueba de la diligencia debida, el tribunal debe considerar que la denunciada no ha acreditado haber entregado al consumidor denunciante la información por él solicitada sobre la operación; al ser requerida por la autoridad fiscalizadora, la denunciada entregó la respuesta que rola a fs. 30, la cual no contiene información alguna sobre la operación impugnada por el consumidor.

Dicho lo anterior, corresponde a la denunciada, como parte obligada y como proveedor profesional, acreditar que ha empleado la diligencia debida en el cumplimiento de sus obligaciones, tanto contractuales como legales, razonamiento que obliga a determinar, en un primer paso, cuáles eran las obligaciones que pesaban sobre la denunciada en su relación de consumo con el consumidor reclamante, las que no son otras que las que disponían el contrato y la ley, al efecto cobra relevancia la norma común en materia de contratos contenida en el art. 1546 del Código Civil, que dispone que *"Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por ley o la costumbre pertenecen a ella"*.

Sobre el tenor de las obligaciones propiamente contractuales del denunciado, no obra en autos algún antecedente que contenga los términos

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
23 NOV 2017

Stgo,

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

del contrato en virtud del cual CMR Falabella emitió la tarjeta de crédito Visa de la que era titular el denunciante. En cuanto a las obligaciones legales de la denunciada, resultan pertinentes las que establecen las normas citadas en la denuncia, esto es, en la letra d) del art. 3° de la Ley N° 19.496 y en el art. 23 de esta misma ley, como son, el deber de respetar el derecho a la seguridad en el consumo y la obligación de no actuar con negligencia en perjuicio del consumidor, y en particular resultan relevantes las establecidas en los arts. 17 A y siguientes de dicha Ley, al respecto cabe citar que dicho artículo 17 A señala que *"Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión deberán informar en términos simples el cobro de bienes y servicios ya prestados, entendiendo por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato. Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma."* Por otra parte, debe atenderse también a la normativa que regula la emisión y uso de tarjetas de crédito por operadores bancarios y no bancarios, de ella es especialmente pertinente en la especie la dictada por el Banco Central de Chile y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, particularmente la norma dictada por el primero como parte del Compendio de Normas Financieras, correspondiente al CAPÍTULO III.J.1 titulado EMISIÓN U OPERACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO, que dice en el inciso 2° de su N° 6. *"Asimismo, los contratos que se celebren entre el Emisor y los Titulares o Usuarios referentes a la utilización de la Tarjeta en su carácter de medio de pago, deberán contemplar, en carácter de contenidos mínimos, los siguientes: el plazo o condiciones de vigencia del contrato; el límite de crédito autorizado; la fecha de emisión de estados de cuenta y de vencimiento de la respectiva obligación de pago del Titular o Usuario; las modalidades y condiciones aplicables al cobro de comisiones e intereses; el costo de mantención de la Tarjeta; las medidas de seguridad relacionadas con el uso de la Tarjeta y los procedimientos y responsabilidades en caso de robo, hurto, pérdida, adulteración o falsificación de la misma; la resolución de controversias; como asimismo, los requisitos y condiciones aplicables respecto del término del contrato, incluidas las causales de término unilateral del mismo."*

De lo antes razonado, queda claramente establecido que pesaban sobre el denunciado acreditar que la operación impugnada por el denunciante fue efectuada ajustándose a las normas del contrato respectivo y a lo dispuesto por la autoridad reguladora -lo que determina la validez de la obligación que ha querido cobrar al denunciante- n, que entregó al denunciante información suficiente que le permitía verificar que el cobro efectuado se ajustaba a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato, y, por último, que en los servicios financieros entregados al denunciado tomó las medidas de resguardo para permitir un uso seguro de la tarjeta por el consumidor, cumpliendo las normas sobre riesgos operacionales y tecnológicos del producto de que se trata.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe agregar que el carácter profesional de los proveedores de bienes y servicios financieros y tecnológicos, les obliga a asumir los riesgos de origen tecnológico que puedan afectar a unos y otros, por ser aquéllos los creadores o distribuidores de los mismos; el consumidor es un lego en ese tipo de productos, quedando obligado, en los hechos, a confiar en la buena fe y el profesionalismo con que el proveedor realiza su actividad, el consumidor no está en situación de conocer el funcionamiento ni precaver o solucionar las fallas que tales bienes y servicios presenten.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo, 23 NOV 2011
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

7º) Que las pruebas que ha aportado en la especie la denunciada consisten en un conjunto de cartolas mensuales de la tarjeta CMR Visa emitidas por ella misma, en las que consta el cargo por la existencia de la transacción cuestionada por el cliente, prueba que no aporta antecedente alguno sobre hechos que evidencien la existencia de la obligación que ha exigido a su cliente ni que por su parte ha dado cumplimiento a sus obligaciones o que ha hecho lo razonablemente posible por cumplirlas y que por razones ajenas a su voluntad no ha podido, así es como no consta en qué lugar, hora y de qué forma se realizó el avance que se cuestiona, no consta los mecanismos de control que había adoptado en materia de riesgos tecnológicos y de fraude en el uso de las tarjetas que emite, que de tener éstos, que ellos se hayan ajustado a los criterios establecidos por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financiera y que los haya informado oportunamente a esta entidad, ni consta que haya entregado al consumidor información que éste solicitara de la operación impugnada. Por lo anterior, no cabe más que concluir que la falta de seguridad en el uso de tarjeta de crédito que reclama el consumidor reclamante, es consecuencia del incumplimiento por parte del proveedor denunciado de su obligación de entregar un consumo seguro y libre de riesgos y de menoscabo a su cliente, por lo que le es jurídicamente imputable el cargo no justificado por él de \$700.000.- como avance en cuenta de tarjeta CMR VISA del denunciante de fecha 31 de octubre de 2013.

8º) Que la denunciada ha argumentado que es extraño que el denunciante haya dejado pasar 7 meses para reclamar del avance que se cargó a su cuenta el 31 de octubre de 2013, sin hacerse cargo de la circunstancia de que aquél en su reclamo ante el SERNAC y en su denuncia ante este tribunal, afirma que no recibía los estados de cuenta mensuales, y tampoco aportar la denunciada antecedente alguno sobre la forma y oportunidad en que hacía llegar los estados mensuales de la tarjeta al denunciante, por lo que el tribunal carece de elementos para establecer que el denunciante estuvo en situación de impugnar antes del 28 de mayo de 2014 la operación del 31 de octubre de 2013, fecha en que telefónicamente se le obra la deuda morosa por esa operación, por lo que desestima la alegación del denunciante sobre la falta de oportunidad para deducir la denuncia y demanda de autos.

9º) Que conforme a lo razonado en los numerales precedentes, debe concluirse que el denunciado no ha acreditado los elementos para justificar la existencia de la obligación que ha cobrado al denunciante como avance en efectivo de \$700.000.- solicitado el 31 de octubre de 2013, ni que ha cumplido con la obligación de prestar el servicio de tarjeta de crédito entregado al consumidor don Juan Boris Acuña Salazar, de acuerdo con la buena fe y a las exigencias de seguridad que la ley y las normas reglamentarias le imponen, por lo que el tribunal concluye que no cumplió con tales obligaciones y que ello se debe a su propia falta de diligencia, incumplimiento que ha causado menoscabo al denunciante en los términos que señala el art. 23 de la Ley N° 19.496; de modo que en la especie se configuran infracciones a los artículos 3º inciso 1º letra d) y 23 de la Ley N° 19.496, debiendo desestimar el tribunal la defensa de la denunciada en orden a que no le son imputables los hechos de la causa y a que la carga de la prueba de su negligencia correspondía al consumidor denunciante, razón por la cual será sancionada de la forma que se señala más adelante.

B.- Sobre la acción civil:

10º) Que el querellante y demandante de autos en su demanda a fs. precisa sus pretensiones por daño emergente en \$ 797.613.-, y por daño moral en \$28.000.000.-

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo.

23 NOV 2017

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

11º) Que consta en autos liquidación de prepago de la supuesta deuda por el avance objeto de la denuncia, rolante a fs. 30, ascendente a la suma demandada de \$797.613.-, pero no consta en autos que el demandante hubiere efectivamente pagado esa suma u otra por dicho avance las cuotas, pago que en su demanda no afirma haber efectuado y que, dadas las fotocopias de carta de fs. 32 y de pagaré de fs. 32, no habría efectuado, ya que se habría llenado dicho pagaré por la suma de \$ 854.757 por la deuda más ciertos recargos. Por lo anterior, no estando suficientemente acreditado mediante antecedentes probatorios múltiples y concordante que el demandante hubiere hecho algún desembolso para el pago total o parcial de la deuda del avance aludido, el tribunal deberá rechazar su pretensión por daño emergente.

12º) Que para los efectos de la determinación de la existencia de un daño moral para el demandante derivado de los hechos de autos y de la cuantificación del mismo, el tribunal precisa que el actor no rindió pruebas directas sobre el menoscabo y las afecciones que hubiere padecido a consecuencia del actuar de la demandada, pero si obran antecedentes que permiten a esta sentenciadora presumir fundadamente que existió dicho daño. En efecto, en primer lugar, esta sentenciadora no puede sustraerse a situaciones que evidentemente afectan el curso normal de la vida de las personas que ellas se han determinado a sí mismas, situaciones que son obvias en el contexto de la vida contemporánea, que forman parte del acervo cultural de un ciudadano medio y que se circunscriben en la línea del desarrollo normal y lógico de los acontecimientos humanos, lo que no puede ser ignorado por un juez en tiempos de la sociedad de la información. Este conocimiento apriorístico del juez no es contrario a las normas que rigen el *onus probandi* en el proceso ni al principio *facta sunt probanda*, sino que es una expresión del principio de que los hechos notorios *probatione non egent*, en concordancia con la racionalidad que debe existir en todo proceso. En esa perspectiva, esta sentenciadora concluye que la frustración sufrida por el demandante de la legítima expectativa de que la operación de su tarjeta CMR VISA tuviere una seguridad estable en el tiempo, y que, en caso de presentarse alguna falla o situación dudosa, recibiría en forma oportuna y veraz la información de la operación que necesitara aclarar, y también el haber sido notificado de que en su nombre fue aceptado un pagaré para facilitar la cobranza de la deuda por la demandada (fs. 32 y 32 vta.), son situaciones que afectaron el curso normal de su vida, conforme habrían sido si la denunciada hubiera cumplido sus obligaciones; asimismo, las acciones judiciales y extrajudiciales que ha debido ejercer el demandante para hacer valer derechos que la ley le reconoce respecto de la demandada, conllevan molestias intrínsecas, para la preparación y ejecución de los actos en que se han expresado tales acciones.

Sobre este punto esta sentenciadora estima pertinente señalar que la responsabilidad de un proveedor por incumplimiento de obligaciones contractuales y extracontractuales frente al daño que causa a un consumidor, tiene razones y alcances que van más allá de la teoría clásica de la responsabilidad civil, tanto en su vertiente contractual como extracontractual, derivadas de las características propias de la *relación jurídica de consumo* en un mundo con productos y servicios complejos, de alto contenido tecnológico, normativo y distribuidos masivamente, entre tales características resulta pertinente mencionar *la confianza* que se tienen en el proveedor como factor determinante en la formación del consentimiento del acto; en un mundo globalizado de grandes y complejos mercados, el consumidor se ve compelido a "confiar" en el proceder de la empresa proveedora, ya que él carece de los conocimientos y del tiempo suficiente para informarse detalladamente de las

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo., 23 NOV 2017

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

condiciones económicas y técnicas que aquélla atribuye a sus productos y de la forma en cómo los ofrece, confianza que crece significativamente en el consumidor cuando, como en el caso que nos ocupa, el productor corresponde a un mercado regulado por la autoridad y el consumidor ha sido por largo tiempo un cliente satisfecho del proveedor. *"De ello se deduce que la confianza tiene un valor de lealtad para el consumidor, y es también la explicación del porqué de la necesidad de proteger la confianza que un contratante deposita en la lealtad del otro (sin que se sirva de ella y luego la defrauda) y de establecer la reparación del daño... Vemos, así, que el consumidor deposita su confianza en la empresa contratando en función de esa confianza y lealtad y, al verse ésta vulnerada, genera un daño moral autónomo con relación al contrato específicamente suscrito y que, en consecuencia, está más intensamente relacionado con su calidad de cliente que con su calidad de contratante en particular.*

Cuando un consumidor comprueba que el contrato contiene cláusulas abusivas, se siente defraudado y afectado en sus sentimientos, lo que merece ser reparado.

La confianza es, entonces, un recurso económico jurídico que se acumula como cualquier otro capital. Representa para las empresas uno de los activos más valiosos que tienen, que en muchos casos va más allá de los otros activos (p. ej., inmuebles). De hecho, muchas empresas conocidas mundialmente concentran gran parte de su inversión en la creación y mantenimiento de una marca o empresa, como valor negocial exclusivo.

El consumidor confía y suscribe el contrato, sin poder obtener toda la información (que no es de fácil acceso, ya sea porque puede ser muy costosa o porque necesita conocimientos profesionales para evaluarla).

En estas situaciones la fuerte asimetría de poder, el comprador queda obligado a confiar en la redacción contractual de la empresa. Es decir, sustituye los altos costos de información por confianza, que es su equivalente funcional.

La confianza constituye, entonces, un recurso jurídico para reducir la necesidad de información y ahorrar los costes que éste implica para el consumidor.

Si se abusa de ella mediante comportamientos oportunistas, esto es, conductas con las que alguien despierta la confianza de otro pero que luego lo defrauda y le causa un daño (p. ej. Mediante la incorporación de cláusulas abusivas), debe repararlo." (Carlos A. Gherzi, "Daño Moral y Psicológico", Editorial Astrea, Buenos Aires. 2006, págs. 120 y 121).

Para esta sentenciadora, la querellada, antigua empresa del retail nacional con importante presencia en el país, propuso un contrato de tarjeta de crédito al demandante, quien lo aceptó confiando en la seriedad de tan importante empresa de servicios comerciales y financieros, confianza que comprendía los servicios para realizar avances en efectivo desde la tarjeta, en la prestación de esos servicios la demandada debía cumplir con su obligación legal de entregar un consumo seguro e información veraz y oportuna al demandante, la cual no cumplió como se estableció más arriba, llevando al consumidor a realizar diversas acciones para obtener la información solicitada y la impugnación de una operación que no habría hecho.

13°) Conforme a lo razonado precedentemente, esta sentenciadora estima que al haberse enfrentado el demandante injustamente a una situación como la descrita en los considerandos precedentes, derivada de omisiones y algunas conductas en que incurrió la querellada, ello le ha causado menoscabo en el curso normal de su vida, en su integridad espiritual y dignidad personal, y por lo mismo, un daño moral reparable pecuniariamente al tenor de lo dispuesto en los arts. 3° letra e) de la Ley N° 19.496, el cual el tribunal prudencialmente avalúa en la suma un millón de pesos, atendida la

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

23 NOV 2017

SECRETARIA

cuarto Juzgado Policia Local-Sgo.

calidad de las partes, la capacidad patrimonial que tendría la demandante y la forma en que se han vulnerado los derechos del demandante, a quien, reitera esta sentenciadora, a la fecha no se le ha entregado información sobre las circunstancias de la operación objeto de sus reclamos extrajudiciales y judiciales.

14º) Que con el objeto que la demandante reciba en su integridad la reparación que le concederá el tribunal, ésta deberá ser pagada más reajustes según variación del Índice de Precios al Consumidor desde el mes en curso hasta el mes anterior a su pago efectivo, y más intereses corrientes para operaciones reajustables desde que la demandada sea requerida y hasta el pago efectivo, y más las costas de la causa.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes, arts. 1698 y siguientes y 2314 y siguientes del Código Civil y 17 de la Ley 18.287, y en la Ley 15.231,

RESUELVO:

1º) Que se acoge la denuncia deducida en autos por don Juan Boris Acuña Salazar, y se condena a CMR FALABELLA S.A., representada por Claudio Cisternas Duque, al pago de multa equivalente al día de su pago a VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, como infractor a los arts. 3º inciso 1º letra d), y 23 de la Ley N° 19.496, infracción establecida en el considerando noveno de esta sentencia.

b) Que se acoge la demanda interpuesta por don Boris Acuña Salazar, en cuanto se condena a CMR FALABELLA S.A., representada por Claudio Cisternas Duque, a pagar a aquélla la suma de \$ 1.000.000.- (un millón de pesos) como indemnización de daños y perjuicios, suma que deberá ser pagada con los reajustes e intereses señalados en el considerando 14º de este fallo.

c) Que la demandada deberá pagar las costas de la causa.

Si la condenada no pagare la multa establecida dentro del plazo legal, dese cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez.

Se envió CARTA CERTIFICADA N° 000807

....., comunicando la resolución

de dicto sentencia J. Acuña

19 ENE 2016

Santiago, de

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo, 23 NOV 2014
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policia Local Stgo



28975-4/14

Foja: 80
Ochenta

C.A. de Santiago

Santiago, trece de julio de dos mil dieciséis.

A fojas 79: téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los fundamentos 12º y 13º, que se eliminan.

Y teniendo además, y en su lugar, presente:

Que la parte demandante no rindió prueba alguna del daño moral alegado como consecuencia del hecho infraccional en que incurrió la demandada, y dado que dicho daño debe ser acreditado por quien lo alega, se revocará en esa parte la sentencia recurrida.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de veintidós de diciembre de dos mil quince, escrita a fojas 56 y siguientes, solo en lo referente a la letra b) de lo resolutivo, y **en su lugar se dispone** que **se rechaza** la demanda civil interpuesta por don Boris Acuña Salazar en contra de CMR Falabella S.A.

Se confirma, en lo demás apelado, el referido fallo.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-814-2016.

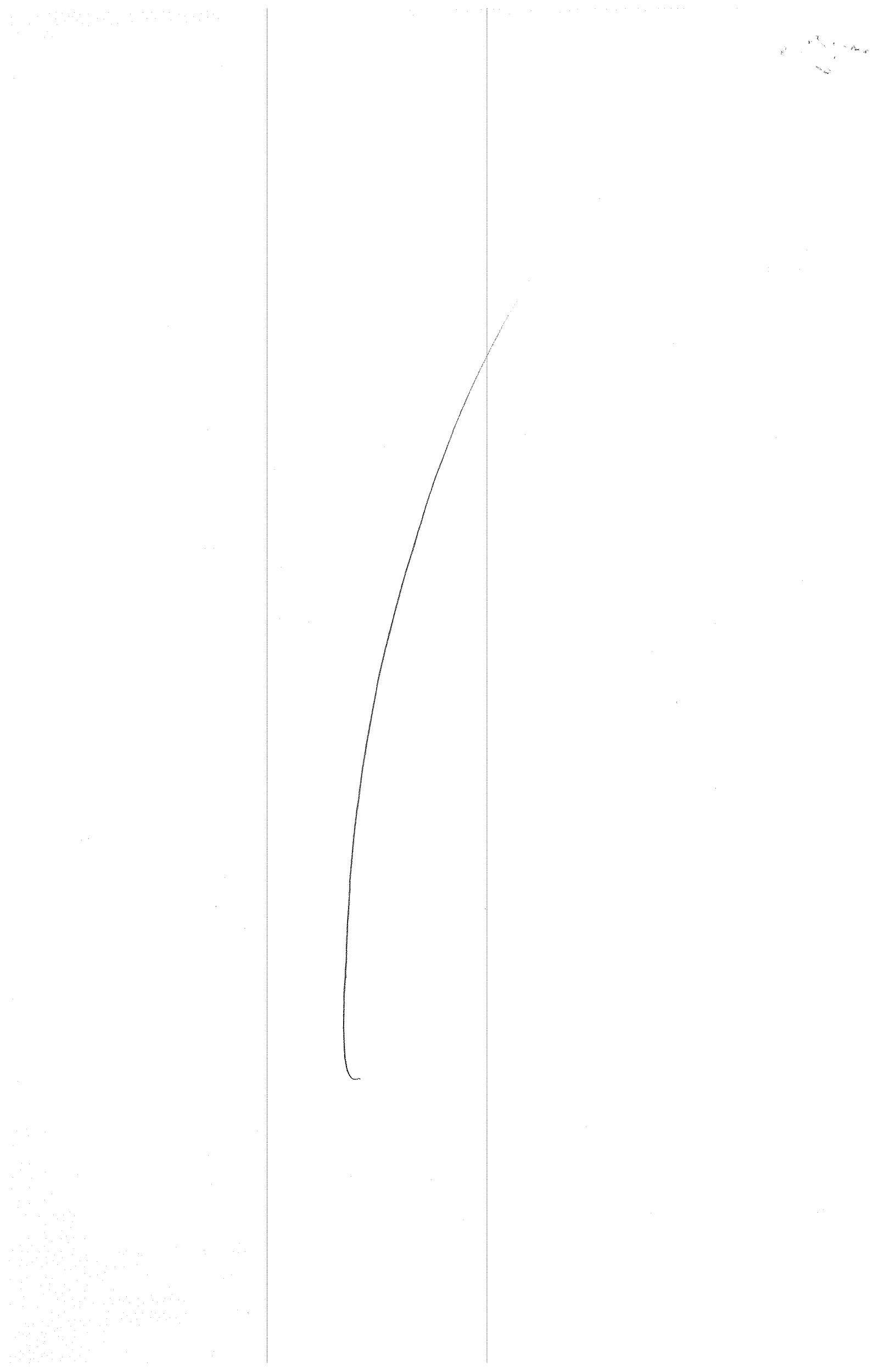
Pronunciada por la **Sexta Sala de esta Illma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Leopoldo Llanos Sagristá e integrada por la Ministro señora Gloria Solís Romero y la abogada Integrante señora Claudia Candiani Vidal.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Illma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, trece de julio de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
22 NOV 2016

SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policia Local



Santiago, a custos de agosto de do
m d d d d d d d

Cumplare

[Handwritten signature]

Se envió CARTA CERTIFICADA N° 010355
....., notificando la resolución
de fogos *aut* a *J. Acuña*
Santiago, de 09 AGO 2016 de

010356

Se envió CARTA CERTIFICADA N°
....., notificando la resolución
de fogos *aut* a *D. Ruiz*
09 AGO 2016
Santiago, de

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo. 23 NOV 2017
SECRETARIA
Cuarta Juzgado Policía Local Stgo.

