

REPUBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE TALCA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

ORD. : N° 1005 /2017- CE.

MAT. : Comunica Sentencia
Ejecutoriada.

ANT. : Causa Rol N° 1.026/15/CE.

TALCA, 25 de Octubre del año 2017.

DE: SRA. JUEZ LETRADA TITULAR DEL PRIMER
JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

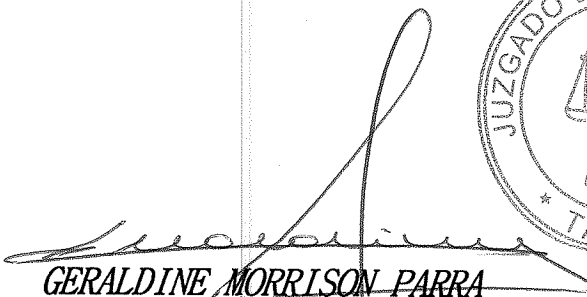
A : SR. DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR DE TALCA.

4 Oriente N° 1360 ciudad de Talca.

En causa Rol N°
1.026/15/CE de este Tribunal, por Ley de Protección al Consumidor, se ha ordenado oficiar a Ud., a objeto de cumplir con lo dispuesto en el Art. 58 Bis de la Ley N° 19.496, remitiendo al efecto copia autorizada de la sentencia definitiva de fecha 11/09/2017 dictada en este proceso, la que se encuentra firme y ejecutoriada.

Saluda Atentamente a Ud.




GERALDINE MORRISON PARRA
Secretaria Letrada Subrogante

PAMELA QUEZADA APABLAZA
Juez Letrada Subrogante

51-

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA**

En Talca, a once de septiembre de dos mil diecisiete

VISTOS:

En este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol N° 1026-2015, originada por Querella Infraccional a la Ley N° 19.496 de fojas 15 y ss., interpuesta por **PATRICIA EUGENIA MARTINEZ IBAÑEZ**, comerciante, domiciliada en calle 19 ½ sur C N° 513, Villa Santa Carolina, Talca; en contra de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada legalmente por doña **MARIA LAURA JONES LAGOS**, ambos con domicilio en calle 1 norte N° 1485, Talca; por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496. En el Primer Otrosí, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando la suma total de \$200.000, que corresponden a \$100.000 por daño emergente; y \$100.000 por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas. En el Segundo Otrosí, acompaña documentos.

A fs. 36 y 37 de autos, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la denunciante y demandante civil; y de la querellada y demandada civil representada por su abogada. La parte querellante y demandante civil ratifica en todas sus partes las acciones deducidas. La querellada y demandada civil contesta la querella y demanda civil mediante minuta escrita y que rola a fs. 30 y ss. de autos, solicitando el rechazo de ambas acciones, con costas. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. La parte querellante y demandante civil acompaña como prueba los documentos de fs. 1 a 14 de autos.

A fs. 48 la parte querellante y demandante civil acompaña documentos.

Se trajeron autos para fallo

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A.- EN LO CONTRAVENCIONAL

PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por querella infraccional deducida por **PATRICIA EUGENIA MARTINEZ IBAÑEZ** en contra de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada legalmente por doña **MARIA LAURA JONES LAGOS**; por infracción a la ley 19.496.

SEGUNDO: Que, al fundamentar su acción, la querellante refiere que el mes de julio de 2014 contrató un PAT (pago automático de cuentas) para que fueran descontados de su cuenta CMR, los servicios de telefonía móvil, internet y agua potable. Sin embargo los dos primeros meses desde su contratación, le cortaron los referidos servicios por no pago, toda vez que el convenio PAT aún no se activaba, por lo que tuvo que pagar los recargos, corte y reposición de los mismos. Así, cuando le efectuaron el primer cargo por telefonía móvil, en

facturación del 26 de septiembre al 19 de octubre éste fue por la suma de \$42.110; y luego en el periodo de 26 de octubre al 19 de noviembre, le cobraron \$32.714, siendo estos pagos que correspondientes a la cuenta de una tercera persona. Ante lo anterior, recibió como respuesta de la querellada que sólo le reversarían uno de los cobros mal efectuados (\$32.714), el que incluso a la fecha de interponer la querella, aún no se reversaba, habiendo transcurrido más de 4 meses.

TERCERO: Que la parte **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, al contestar la querella deducida en su contra, solicita su rechazo, señalando que Martínez Ibáñez no ha señalado cuál es su número de cliente de telefonía móvil ni cuál es el número que le estarían cobrando indebidamente, y que por ello no se puede acreditar los hechos en que funda su acción, toda vez que carece de los fundamentos que expliquen cuál era la obligación de su representada que generó su actuar negligente.

CUARTO: Que a objeto de acreditar los hechos en que funda su acción, la querellante acompañó los documentos que rolan a fs. 1 a 14 del proceso, no objetados, que corresponden a cupón de pago, reclamo interpuesto ante CMR Falabella, comprobante de atención de Claro, correos electrónicos enviados por la querellada, estados de cuenta.

Que los documentos ya individualizados, dan cuenta que Martínez Ibáñez, el día 11 de noviembre de 2014, ingresó un reclamo a CMR Falabella por los mismos hechos en que funda su querella. Por otro lado, consta en el comprobante de atención de la empresa Claro (fs. 3) que dicha empresa señala que se verificó que la cuenta 3225631 no es de la cliente. Que además, se acredita mediante los correos electrónicos y estados de cuenta de fs. 5 y ss. que se efectuaron dos cargos a la tarjeta CMR de la denunciante en que se efectuaron dos pagos a la empresa Claro N° de cliente 3225631, uno por la suma de \$42.110 el 26 de septiembre de 2015 y el otro por la suma de \$32.714 el día 28 de octubre del mismo año.

Finalmente, dentro de los antecedentes del reclamo interpuesto ante el Sernac, rola a fs. 42 la respuesta entregada por CMR Falabella, en que se indica que en relación a la disconformidad del PAT Claro, el cargo reclamado por \$32.714 se encuentra en proceso de ser rebajado de la cuenta y que se verá reflejado en el siguiente estado de cuenta.

QUINTO: Que la querellada Promotora CMR Falabella, no rindió ningún medio de prueba en la etapa procesal correspondiente (comparendo).

SEXTO: Que el artículo 12 de la ley 19.496 dispone que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio". Por su parte, el inciso primero del artículo 23 del cuerpo legal citado establece 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."

Que analizando la prueba rendida, y apreciando los antecedentes del proceso de conformidad a la reglas de la sana crítica, ha quedado establecido mediante los documentos de fs. 5 y ss., no objetados, que se efectuaron dos cargos en la cuenta CMR de doña Patricia Martínez Ibáñez, por las sumas de \$32.714 y \$42.110 correspondiente a un PAT (pago automático de cuentas) con la empresa Claro, correspondiente al número de cliente 3225631. Asimismo, consta en el proceso a fs. 42 que la querellada entrega respuesta al requerimiento de Martínez Ibáñez señalando que el cargo reclamado por la suma de \$32.714 será rebajado de su cuenta del próximo estado de cuenta, lo que a la fecha de interponer la querella aún no se realizaba. En este sentido, al acceder la empresa a reversar el cobro señalado, ha reconocido tácitamente que el cargo efectuado por \$32.714 no era procedente, debiendo por ende, descontar también la suma de \$42.110, toda vez que consta en los documentos de fs. 5 y 6 que ambos cobros eran indebidos ya que se realizaron al mismo número de cliente (3225631).

Respecto al incumplimiento del contrato del PAT, la querellante no rindió ningún medio de prueba a fin de acreditar los servicios que contrató, cuáles se incumplieron y el corte de éstos.

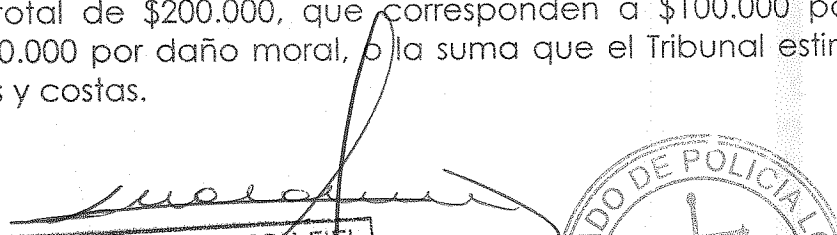
SEPTIMO: Que los antecedentes y pruebas rendidas en el proceso, analizadas en los considerandos precedentes logran en esta sentenciadora la convicción de que la querellada cometió infracción a la ley 19.496 por efectuar dos cargos indebidos por la suma de \$32.714 y de \$42.110 a la cuenta CMR de Martínez Ibáñez correspondientes a servicio telefónico de la empresa Claro, cobros que eran improcedentes, toda vez que correspondían a una tercera persona, sumas que además no reversó ni devolvió a la consumidora, actuando la querellada negligentemente en la prestación del servicio por deficiencias en la calidad de éste, causando así un menoscabo a Martínez Ibáñez.

Que, por lo anteriormente expuesto, esta sentenciadora estima que los hechos señalados precedentemente constituyen una infracción a los artículos 12° y 23° inciso primero de la Ley 19.496, debiendo acogerse la querella de autos.

OCTAVO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal procede a ACOGER la querella infraccional deducida a fs. 15 y ss., por **PATRICIA EUGENIA MARTINEZ IBAÑEZ** en contra de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada legalmente por doña LAURA JONES LAGOS, todos ya individualizados.

B. - EN LO CIVIL

NOVENO: Que en el primer otrosí de fs. 15 y ss. doña PATRICIA EUGENIA MARTINEZ IBAÑEZ en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., representada legalmente por doña LAURA JONES LAGOS, ya individualizados. Solicita la suma total de \$200.000, que corresponden a \$100.000 por daño patrimonial; y \$100.000 por daño moral, o la suma que el Tribunal estime, más intereses, reajustes y costas.



DECIMO: Que al contestar la acción civil deducida en su contra la demandada solicita que ésta sea rechazada en todas sus partes. Señala que no haber infracción no existiría daño a indemnizar.

Respecto al daño emergente, refiere que no existen elementos que permitan determinarlo ni se indica en qué consiste éste. Y en relación al daño moral, señala que para que sea indemnizable debe ser real, cierto y determinado, además que incumbe probarlo a quien lo alega.

DECIMO PRIMERO: Que, según se ha razonado en los considerandos relativos en lo contravencional, se sancionará por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores a la denunciada y demandada civil **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, de forma tal que nace allí la responsabilidad de reparar el daño causado, como lo disponen los artículos 3 letra e) de la ley del consumidor; y artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

DECIMO SEGUNDO: Que la demandante solicita la suma de \$100.000 por daño emergente; y en este sentido, tal como se dijo, consta en el estado de cuenta de fs. 7 y ss. cuya fecha de facturación es el 19 de octubre de 2014, que se le efectuó un cargo improcedente a la demandante por la suma de \$42.110, correspondiendo pagar la suma total de \$306.884 contenida en el estado de cuenta correspondiente. En este sentido, en el estado de cuenta siguiente de fecha 19 de noviembre de 2014 consta que la actora pagó la totalidad del monto del mes anterior, es decir, incluyendo el cargo de \$42.110, cargado indebidamente, por lo que procede dar lugar al daño emergente por la suma referida (**\$42.110**).

En cuanto al segundo cargo por \$32.714, la demandante no acompañó ningún documento a objeto de acreditar el hecho de haber pagado dicha suma y por ende, acreditar así la disminución efectiva sufrida de su patrimonio que diera lugar a la indemnización correspondiente.

Por lo recién expuesto, el Tribunal dará lugar al daño emergente solicitado y lo justiprecia en la suma de **\$42.110 (cuarenta y dos mil ciento diez pesos)**.

DECIMO TERCERO: Que, en cuanto al daño moral, éste consiste en aflicciones, tribulaciones, pesares, sufrimientos, penas, dolores psíquicos o físicos que experimenta una persona, por lo que cualquier hecho que sea capaz de producir una notable aflicción, evidencia un daño moral, es por ello que, probada la vulneración o agravio de algún derecho subjetivo, queda demostrada por ese hecho su existencia y cuyo monto a indemnizar queda entregado a la determinación del juez. En este sentido, el Tribunal estima que la negligencia de la demandada en la prestación de los servicios ofrecidos al cargar en la cuenta de la demandante dos cobros que no correspondían, no entregando una solución a ello, necesariamente produce en cualquier persona normal un efecto anímico de desazón y desconfianza que merece ser reparado, además de las consecuencias emocionales que conllevan las molestias inherentes a la tarea de lograr, por la vía del reclamo administrativo o judicial, que sus derechos sean respetados, por lo que el Tribunal dará lugar a lo solicitado por este concepto por la suma de **\$100.000 (cien mil pesos)**.

DECIMO CUARTO: Que en virtud de lo expuesto en los considerandos anteriores, es que el Tribunal ordena a Promotora CMR Falabella revertir de la cuenta de demandante la suma de \$32.714 que corresponde al cargo efectuado en el

DE POLICIA

estado de cuenta de fecha 19 de noviembre de 2014, más los intereses moratorios devengados por esta suma desde ésta última fecha a la que este fallo se encuentre ejecutoriado; o en caso que hubiere sido pagada por la demandante, la demandada deberá restituir dicha cantidad dentro del plazo de 30 días hábiles contados desde que la presente sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.

DECIMO QUINTO: Que la indemnización debe ser completa por lo que debe accederse al reajuste solicitado de acuerdo con el alza experimentada por el Índice de Precios al Consumidor que determina mensualmente el Instituto Nacional de Estadísticas. Respecto del daño emergente, entre el mes anterior (octubre 2015) a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que se efectúe el pago.

En cuanto al daño moral, se accederá de igual forma al reajuste, a contar de la fecha en que el presente fallo quede firme y ejecutoriado hasta el mes calendario anterior al del mes en que se efectúe el pago.

DECIMO SEXTO: Que la demandante solicitó que se condenara a la demandada al pago de los intereses. Que los intereses tienen en nuestra legislación el carácter de frutos civiles sobre capitales exigibles conforme se desprende de los arts. 647 y 2204 al 2209 del Código Civil, constituyendo, además, una forma de indemnización de perjuicios que se deben desde que el deudor se constituye en mora según se establece en el artículo 1559 del cuerpo legal antes citado.

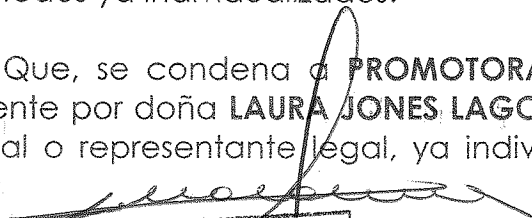
Atendido lo expuesto precedentemente, a juicio de la sentenciadora, es improcedente otorgar intereses en esta materia, todo sin perjuicio de los que sean aplicables en caso de mora, una vez que se haga exigible la obligación de pagar la indemnización que se determina en autos.

DECIMO SEPTIMO: Que por las consideraciones que se vienen de relacionar y los preceptos legales citados, procede ACOGER la demanda civil de indemnización de perjuicios por los conceptos indicados, deducida en el PRIMER OTROSI del escrito de fs. 15 y ss. por doña **PATRICIA EUGENIA MARTINEZ IBAÑEZ** en contra de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada legalmente por **LAURA JONES LAGOS**, todos ya individualizados.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 23 de la Ley 18.287, artículos 12 y 23 de la Ley 19.496; y artículos 2314 y ss. del Código Civil, y demás aplicables; **SE DECLARA:**

A.- Que **HA LUGAR** a la querella infraccional deducida en lo principal de fs. 15 y ss., por el doña **PATRICIA EUGENIA MARTINEZ IBAÑEZ** en contra de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada legalmente por **LAURA JONES LAGOS**, todos ya individualizados.

B.- Que, se condena a **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada legalmente por doña **LAURA JONES LAGOS**, o de quien haga sus veces de jefe de local o representante legal, ya individualizados, a pagar a




beneficio de la Ilustre Municipalidad de Talca y dentro del quinto día de ejecutoriada la sentencia, **una multa de 1,5 U.T.M. (UNA COMA CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES).**

C.- Que, HA LUGAR a la DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS por los conceptos indicados, deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 15 y ss., por doña **PATRICIA EUGENIA MARTINEZ IBAÑEZ** en contra de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada legalmente por **LAURA JONES LAGOS**, todos ya individualizados; y se le condena a ésta última a pagar a la demandante **PATRICIA EUGENIA MARTINEZ IBAÑEZ** la suma de **\$42.110 (cuarenta y dos mil ciento diez pesos)** por concepto de daño emergente; y la suma de **\$100.000 (cien mil pesos)** por daño moral, más el reajuste establecido en el considerando décimo quinto de este fallo, sin intereses.

D.- Que la demandada **CMR FALABELLA**, representada legalmente por **LAURA JONES**, deberá reversar del estado de cuenta de demandante la suma de \$32.714 que corresponde al cargo efectuado en el estado de cuenta de fecha 19 de noviembre de 2014, más los intereses moratorios devengados por dicha suma desde ésta última fecha a la que este fallo se encuentre ejecutoriado; o en caso que hubiere sido pagada por la demandante, la demandada deberá restituir dicha cantidad; todo lo anterior dentro del plazo de 30 días hábiles contados desde la presente sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.

E.- Que **SE CONDENA** a la parte querellada y demandada a las costas del juicio por haber sido totalmente vencida.

Si la multa impuesta no fuere cancelada dentro del plazo legal, cúmplase con lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley 18.287, librándose contra el infractor orden de reclusión nocturna por vía de sustitución y apremio, a razón de una noche por cada quinto de una Unidad Tributaria Mensual, con un máximo de 15 noches.

REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Causa Rol No. 1026-2015.

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó Sra. Pamela Quezada Apablaza, Secretaria Titular.

26 SET. 2017

TALCA, veinticinco de octubre del dos mil diecisiete.-

CERTIFICO: Que la sentencia de autos se encuentra firme y ejecutoriada.-



GERALDINE MORRISON PARRA

SECRETARUIA LETRADA SUBROGANTE

