

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
TALCA**

En Talca, a doce de octubre de dos mil dieciocho.

**VISTOS**

En este Primer Juzgado de Policía de Local de Talca, se instruyó Causa Rol N°2216-2018, originada por querrela infraccional de fojas 20 y ss., interpuesta por **CHRISTIAN VALENZUELA SILVA**, cédula nacional de identidad N° 11.753.291-7, de profesión u oficio, domiciliado en 5 Norte N°3350, Edificio Santa María, Depto. 503- A, Talca, en contra de **CMR FALABELLA y/o TIENDAS FALABELLA O FALABELLA CONECT**, representada por su gerente general o en su defecto jefe de oficina o administrativo, según artículo 50 C inciso final y 50 D de la ley 19.496, don Francisco Yáñez y Claudia González, jefe de tienda, todos con domicilio 1 Norte esquina 8 Oriente, Talca, por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente los artículos 16 g) de la Ley 19.496. En el Primer Otrosí deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CMR FALABELLA y/o TIENDAS FALABELLA O FALABELLA CONECT**, por la suma de \$ 179.810 por concepto de daño emergente, \$36.700 por concepto de lucro cesante y, \$ 100.000 por concepto de daño moral. En el Segundo Otrosí acompaña en parte de prueba y bajo apercibimiento legal los documentos: rolantes a fs. 1 a 19.

A fs. 27 vuelta y 28 vuelta rola notificación realizada por cédula por el receptor ad-hoc de la querrela infraccional, demanda civil y su proveído a las representantes de CMR Falabella.

A fs. 38 rola escrito presentado por FALABELLA RETAIL S.A. En lo principal otorga patrocinio y poder. En el otrosí acredita personería. En el segundo otrosí solicita copias.

A fs. 45 y ss., rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante **CHRISTIAN VALENZUELA SILVA** y de la parte querellada, FALABELLA RETAIL S.A. y PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., representada por su abogado. La parte querellante y demandante civil ratifica en todas sus partes la querrela y demanda presentada ante el Tribunal, pidiendo se dé lugar ella en todas sus partes, con costas. La parte querellada y demandada civil, viene en contestar mediante minuta escrita la que solicita se tenga como parte integrante del comparendo entregando copia de ella en el acto. El Tribunal llama a conciliación y esta no se produce. La parte querellante ratifica los documentos rolantes a fs. 1 a 19. La parte querellada y demandada no ofrece prueba. La parte querellante solicita se oficie a MOVISTAR a fin de que informe los planes contratados por esta parte, indicando fecha de contratación y fecha de modificación, remitiendo copias de ello.

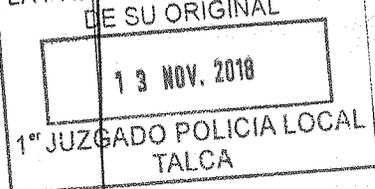
A fs. 102 rola oficio emitido por el Jefe de requerimientos Judiciales de TELEFONICA CHILE S.A. adjuntando documentación rolante a fs. 48 a 101.

Se trajeron autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**A.- EN CUANTO A LO CONTRAVENCIONAL:**

**PRIMERO:** Que estos autos se han iniciado por querrela infraccional deducida por **CHRISTIAN VALENZUELA SILVA**, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.** y



**PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada por Francisco Yáñez y Claudia González, ya individualizados, por infracción a la ley 19.496.

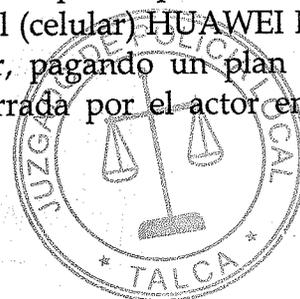
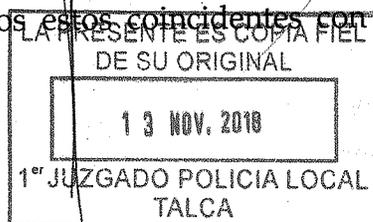
**SEGUNDO:** Que, la cuestión controvertida es si en la especie la conducta de la denunciada ha significado una infracción a los artículos 16 g) de la Ley 19.496, por cuanto señala que en el mes de junio de 2017, se acercó a Tienda Falabella, para evaluar la compra de un celular Huawei Mate 9 que se estaba promocionando en la Televisión a un costo de \$60.000. Le informaron que este valor quedaba con la portabilidad si contrataba un plan de telefonía con Movistar, que ellos gestionaban desde la misma tienda, obteniendo un nuevo número telefónico con Movistar que ellos gestionaban desde la misma tienda, obteniendo un número nuevo telefónico 958795230, migrando desde la Compañía Entel. Accedí y me entregaron un documento donde contrataba un plan de \$20.000 pesos mensuales. Me entregaron un documento, donde se indicaba que si cambiaba el plan dentro de los próximos 12 meses, el teléfono tendría un costo de \$179.000. En el mes de enero pasado, se acercó a la Compañía Movistar para sacar un plan para su hijo pequeño. Al ingresar su Rut le indicaron el plan que tenía, se había actualizado y ahora tenía mayor cantidad de megas de internet disponible. Él les señaló que debía permanecer un año por el tema del celular que había adquirido, pero le indicaron que esto no alteraba su plan, así que no influiría, razón por la que aceptó haciéndole colocar su huella digital, sin darle nada por escrito. El pasado 20 de marzo recibió un mensaje de texto, donde se le informaba que Falabella Conect aplicó una facturación a su cuenta de Falabella, por un monto de \$179.290. Se acercó a Movistar para averiguar y le informan que lo que firmó digitalmente fue un cambio de plan, situación que jamás le indicaron y de lo cual no le dieron copia para haber sabido de esto. A pesar de sus reclamos le dijeron que no podían modificar su contrato. Se presentó en Falabella y le dijeron que tampoco tenían que ver con esto y que había un contrato suscrito que había incumplido, pero en Movistar jamás le dijeron que estaba haciendo un cambio de planes y que esto tendría consecuencias en Falabella. Posteriormente reclamo en Sernac donde no obtuvo una solución.

**TERCERO:** Que, la parte querellada contestó querrela en su contra, señalando que ellos no cometieron infracciones. Señala un breve resumen de la demanda en su contra, agregando que el consumidor adquirió un teléfono asociado a un plan de llamadas y datos móviles. La modalidad de estas promociones, como es de público conocimiento, permite adquirir un equipo telefónico, con el compromiso de contratar un plan de cierta suma de dinero y con las condiciones de mantener dicho plan por un mínimo de meses. En caso de incumplimiento, el cliente debe pagar el valor del equipo. En la especie el consumidor no cumplió con las restricciones que le imponía su contrato, luego es de toda lógica que ellos efectuarán los cobros respectivos, ya que es el propio consumidor que reconoce que Movistar lo engañaron, y *"que lo que firmó digitalmente fue un cambio de plan"*. Agrega que *"especial atención en la forma maliciosa en que Movistar genera maliciosamente cambio de planes sin entregar ningún documento y entregando información errónea y poco precisa para tal cometido"*. Las cláusulas del contrato suscrito por el consumidor eran claras. De la redacción de las mismas así se establece. El denunciante deberá acreditar los hechos que se le imputan.

**CUARTO:** Que, la parte querellante a fin de acreditar su querrela acompaña como pruebas documentos rolantes a fs. 1 a 19 consistentes en copia del contrato con Falabella, copia reclamo ante Sernac, copia respuesta de Falabella, copia de cierre reclamo de Sernac, y oficio rolante a fs. 48 a 102.

**QUINTO:** Que la parte querellada no ofrece prueba.

**SEXTO:** Que, rola en el proceso a fs. 1 y ss., copia de "mandato para el cobro del valor vendido asociado a la promoción de venta de planes", suscrito por el querellante, con fecha 15 de junio de 2017, con el fin de adquirir un equipo móvil (celular) HUAWEI Mate 9 Lite Gold, número 56958795230, con el "Operador" Movistar, pagando un plan de \$20.000 mensuales. Hechos estos coincidentes con la versión narrada por el actor en su libelo,



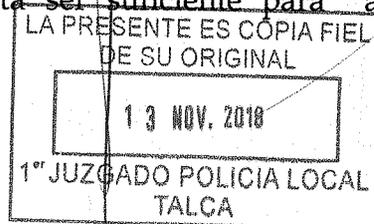
rolante a fs.20 y ss. Que, cabe agregar además que, en este copia de mandato, se estableció que éste instrumento producirá efecto en 3 situaciones "(1) si yo pusiere termino anticipado al plan contratado; (2) si yo cambiara a un plan menor cargo fijo mensual; o (3) si yo efectuare el recambio de mi equipo en un sucursal Movistar..." , señalando adicionalmente que "en cualquiera de tales eventos, el saldo del precio del bien asociado a la promoción (\$179810) será cargado en forma íntegra y en una cuota a la línea de crédito de mi tarjeta CMR Falabella, CMR Falabella Visa o CMR Falabella Mastercard...". Que, dichos documentos resultan ser concordantes con los rolantes a fs. 68 a 80, remitidos al Tribunal por oficio emitido por la empresa Telefónica Chile S.A., en cuanto a la contratación del equipo y plan por parte del actor. Que, sin perjuicio de lo anterior, rola en el libelo del actor que él, en el mes de enero de 2018 se acercó a **Movistar** para sacar un plan para su hijo pequeño, agregando que "(...) Al ingresar mi Rut me indicaron el plan que tenía, se había actualizado y ahora tenía mayor cantidad de megas de internet disponible. Yo le señalé que debía permanecer un año por el tema del celular que había adquirido, pero me indicaron que esto no alteraba el plan, así que no influiría, razón por la que acepté haciéndome colocar mi huella digital, sin darme nada por escrito. El pasado 20 de marzo recibió un mensaje de texto, donde se le informaba que Falabella Conect aplicó una facturación a mi cuenta de Falabella, por un monto de \$179.290. Me acerque a Movistar para averiguar y me indican que lo que firme digitalmente fue un cambio de plan, situación que jamás me indicaron y de lo cual no me dieron ninguna copia como para haber sabido de esto...".

Que, en este orden de ideas, resulta evidente que el actor adquirió un teléfono asociado a un plan con Movistar, adquirido en la empresa querellada, quien actuó como intermediara en la compra de dicho producto y que, a su vez, **tenía un mandato firmado por el querellante donde facultaba CMR Falabella, CMR Falabella Visa o CMR Falabella Mastercard a cobrar el total del valor del producto en caso que se presentara una de las causales establecidas en dicho documento**, lo que ocurrió, ya que es el mismo actor que señala que concurrió con posterioridad a la empresa Movistar a contratar un plan para su hijo, pero que en la realidad lo que ocurrió es que cambio su plan, lo que autoriza automáticamente a la querellada para hacer el cobro correspondiente, es decir, el total \$179.810, por lo que la empresa querellada en ningún caso ha infringido normativa alguna de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, sino por el contrario, FALABELLA RETAIL S.A. y PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., ha actuado conforme a lo establecido en mandato suscrito con el consumidor.

Que, en el hipotético caso de haber infringido la Ley 19.496, como se señaló anteriormente no sería la querellada, sino por el contrario, supuestamente habría sido la empresa Movistar, ya que con ella fue que el Sr. Valenzuela Silva habría efectuado, con o sin su consentimiento, un cambio de plan al haber recibido información del aumento de gigas, lo que pudo haber o no inducido a un error al actor y creer que lo que estaba contratando era una opción diferente y no un cambio de plan, por lo que el querellante si sintió vulnerado sus derechos como consumidor debió haber accionado contra Movistar y no contra la querellada, quien actuó conforme a lo que lo facultaba el mandato.

**SEPTIMO:** Que la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor establece en su artículo 23 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...**" y que, para el caso en comento, no se acreditó que la empresa querellada incumpliera con el servicio contratado, sino que por el contrario, la querellada actuó conforme la autorizaba el mandato suscrito por las partes.

**OCTAVO:** Que de los antecedentes y pruebas rendidas en el proceso, analizadas en los considerandos precedentes, el Tribunal concluye que la prueba rendida por la parte querellante resulta ser suficiente para acreditar que FALABELLA RETAIL S.A. y



PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., ha actuado de forma negligente, en su calidad de intermediario en la venta de un equipo móvil, con un plan asociado a la empresa MOVISTAR, sino que por el contrario, la querellada actuó conforme la autorizaba el mandato suscrito por las partes.

**NOVENO:** Que según se ha venido razonando y antecedentes que obran en el proceso se ha podido establecer que el actuar de la querellada es constitutiva de infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y que, por lo que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes reseñados en los considerando anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana crítica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, permiten al Tribunal concluir que la querellada no ha cometido infracción a la ley 19.496.

**DECIMO:** Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal **PROCEDE A RECHAZAR LA QUERRELLA** infraccional deducida en lo principal fs. 20 y ss., por **CHRISTIAN VALENZUELA SILVA**, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada por Francisco Yáñez y Claudia González, ya individualizados. Que, consecuentemente se rechaza la demanda civil de indemnización de daños y perjuicios deducida en el primer otrosí de fs. 20 y ss., por **CHRISTIAN VALENZUELA SILVA**, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada por Francisco Yáñez y Claudia González, 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 Y 23 de la Ley 18.287, 3 e) 12, 23, y 50 letra a) b) c)) de la Ley 19.496, y demás pertinentes; **SE DECLARA:**

**A.-** Que, **NO HA LUGAR** a la **QUERRELLA INFRACCIONAL**, deducida en lo principal de fojas 20 y ss., por **CHRISTIAN VALENZUELA SILVA**, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada por Francisco Yáñez y Claudia González, ya individualizados.

**B.-** Que, **NO HA LUGAR** a la **DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS** deducida en el **PRIMER OTROSI** de la presentación de fojas 20 y ss., **CHRISTIAN VALENZUELA SILVA**, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada por Francisco Yáñez y Claudia González, ya individualizados.

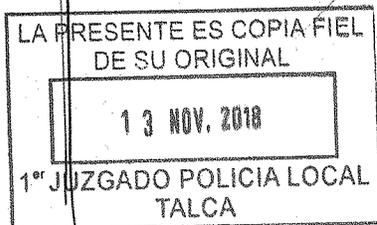
**C.-** Que **NO** se condena en costas a la parte querellante y demandante civil por haber tenido motivo plausible para litigar.

Si la multa impuesta no fuere cancelada dentro del plazo legal, cúmplase con lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley 18.287, decretándose, por vía de sustitución y apremio reclusión nocturna contra del infractor a razón de una noche por cada quinto unidad tributaria mensual, con una máximo de 15 jornadas nocturnas.

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

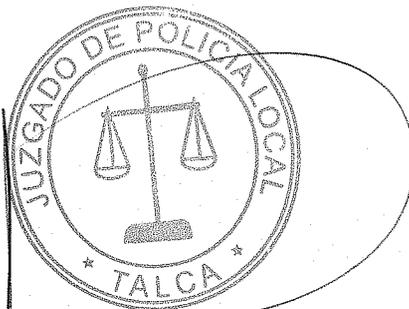
**Causa Rol No. 2216-2018**

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



TALCA, trece de noviembre del dos mil dieciocho.-

**CERTIFICO:** Que la presente sentencia, se encuentra firme y ejecutoriada.-



**PAMELA QUEZADA APABLAZA**  
**SECRETARIA LETRADA TITULAR**

