

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Temuco, veintiocho de febrero del año dos mil dieciocho

VISTOS: La denuncia interpuesta por don **ARTURO EDGARDO ARAYA RODRIGUEZ**, c.n.i 9.106.072-8 ,Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor , Región de La Araucanía y representante legal del mismo servicio, con domicilio en calle Manuel Bulnes N° 52, Temuco, en contra del proveedor **FALABELLA RETAIL S.A.** representada por el jefe de local don Cesar Milanca., ambos domiciliados en Avenida Arturo Prat 570 , piso 5°, Temuco, por infracción a disposiciones de la ley 19496; la notificación rolante a fs 32 ; el comparendo de fs 33 y siguientes , la resolución que decreto autos para fallo, así como los demás antecedentes agregados a estos autos.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

1- Que, se ha incoado causa rol 133.947-O a partir de la denuncia interpuesta a fs 1 y siguientes, por don **ARTURO EDGARDO ARAYA RODRIGUEZ**, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor , Región de La Araucanía, y representante legal del mismo servicio, con domicilio en calle Manuel Bulnes N° 52, Temuco, en contra del proveedor **FALABELLA RETAIL S.A.** representada por el jefe de local don Cesar Milanca., ambos domiciliados en Avenida Arturo Prat 570 , piso 5°, Temuco, en razón de los antecedentes de hecho y de derecho que expone.

2.- Que, el denunciante expresa que a través de la recepción del reclamo administrativo N° caso R2016I1194474 de fecha 6 de diciembre 2016, formulado por doña Elizabeth Pichincura Roa, c.n.i. 15.651.649-K, con domicilio en calle Fátima N° 03085, Villa San Marcos, Temuco, tomo conocimiento de la existencia de una conducta irregular permanente y reiterada en la prestación de servicios financieros propios del giro de la empresa denunciada. Refiere que el reclamo administrativo interpuesta por la consumidora da cuenta de que los días 9 y 29 de junio 2016 se efectuaron en su cuenta de crédito compras mediante transacción electrónica por un monto de \$ 331.480 en 24 cuotas de \$ 20.255 por un monto total de \$ 486.120 y por \$ 321.923 en una cuota , ambas transacciones desconocidas por la consumidora, la que se contactó con CMR , le responde que una de las compras que no posee despacho fue anulada pero la de 24 cuotas si la habrían despachado y recibido en una dirección que la consumidora desconoce . Agrega que la consumidora concurrió varias veces a reclamar pero sin registro y que en la última oportunidad una jefa de CMR le dice que debe reclamar en contra de Falabella internet dado que se trata de una empresa diferente, así lo hizo sin embargo le expresa que el reclamo esta fuera de plazo y por lo tanto no le responderán. Refiere que la consumidora termina señalando "solicito que reconozcan el reclamo en Falabella internet dado que si no lo hice antes es porque

en CMR no me informaron que debía acudir por esta vía de reclamo y procedan a anular la transacción por \$ 331.480 en 24 cuotas de \$ 20.255 que no efectué ni recibí". Más adelante el denunciante expone que a la reclamación administrativa la empresa responde en términos inconsistentes, no se hace cargo de que no le entregó la información veraz y oportuna a la consumidora a fin de efectuar correctamente el reclamo. En definitiva el reclamo administrativo se encuentra agotado, sin haber logrado un entendimiento voluntario que ponga fin al conflicto, lo que obliga al Servicio Público a denunciar ante los Tribunales. Refiere que los hechos descritos constituyen infracción a la Ley del Consumidor en sus art 3 letras d) y e) , 12 , disposiciones que analiza, de la Ley 19496. Solicita condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el art 24 de la Ley 19496, con costas. La notificación de la denuncia infraccional se practica a fs 32.

3.- Que, a fs 33 y siguientes consta realización de la audiencia de comparendo. A la diligencia asiste Sernac, representada por la Abogado Claudia Painemal Ulloa, quién ratifica la denuncia en todas sus partes, con costas y la denunciada Falabella Retail, representada por la Abogado Patricia Levipan Gómez, mediante minuta escrita que solicita se tenga como parte integrante de la audiencia.

4.- Que, la Abogado de la denunciada al contestar opone la excepción perentoria de falta de legitimación pasiva, ya que los hechos descritos por el denunciante como constitutivos d infracción a la ley 19496 nada tienen que ver con su representada ya que jamás esta ha desarrollado dentro de su giro comercial actividades de índole crediticia , su actividad esta relacionada exclusivamente con el retail , es decir con el comercio al detalle y los hechos denunciados están absolutamente relacionados con el contrato de crédito que liga a las partes. Expresa que la legitimación procesal es un presupuesto de fondo, de eficacia jurídica de la acción y de justicia, pues los efectos de la sentencia deben recaer en quién efectivamente corresponda, es decir en la parte que materializó el ilícito.

5.- Que, a fin de resolver sobre la excepción interpuesta por la querellada el Tribunal tiene presente que el derecho del consumidor tiene un carácter tutelar o protector , lo que obliga a aplicar criterios que hagan efectiva dicha protección y que la circunstancias de que el proveedor preste sus servicios a través de diversas empresas o razones sociales coligadas no puede constituir un obstáculo al ejercicio de los derechos de los consumidores , especialmente cuando estos contratan , como el caso de autos , con el establecimiento de comercio Falabella, teniendo en consecuencia la calidad de legitimado pasivo, por lo que la excepción será rechazada.

6.- Que, al contestar la Abogado de la denunciada solicita el rechazo de la denuncia, con costas, por cuanto la empresa encargada de la facturación Promotora CMR Falabella S.A , informa que con fecha 9 de junio 2016 se registró en el estado de cuenta de la consumidora Elizabeth Pichincura Roa una compra por \$ 331.480, pactada en 24 cuota , operación que fue realizada por internet , no obstante , con fecha 24 de junio la empresa procedió a devolver la totalidad de la

suma cobrada, dinero que fue abonado a su cuenta bajo el ítem - \$ 331.480, y que se encuentra consignado en el estado de cuenta de fecha de facturación 24 de junio 2016 y que este abono tuvo como consecuencia que ese mes el monto facturado a pagar fuese de -\$ 51.567

7.- Que, Sernac en apoyo de sus dichos rinde prueba documental ratificando los documentos acompañados en el primer y segundo otrosí de la denuncia rolantes entre la fs 8 a la 24.

8- Que, la parte denunciada rinde prueba documental, acompañando con citación Estado de cuenta emitido por CMR Falabella a nombre de la titular Elizabeth Pichuncura Roa de fecha facturación el 24 de junio 2016 que consigna la compra impugnada por la consumidora y la devolución efectuada por la empresa bajo el ítem - 331.480.

9.- Que, analizando los documentos rolantes a fs 41 y 41vta fluye que con fecha 24 de junio 2016 la denunciada efectuó una devolución de dinero en la cuenta de la actora, por un monto de **-331.480**, monto que coincide con lo señalado por la actora a fs 1.

10.- Que, a fin de resolver el asunto debatidos en estos autos el Tribunal tiene presente que el derecho del consumidor tiene un carácter tutelar o protector, lo que obliga a aplicar criterios que hagan efectiva dicha protección.

11.- Que, con los antecedentes allegados a los autos, los que se han analizado conforme a las reglas de la sana crítica, en virtud de lo dispuesto en el Art. 14 de la Ley N° 18.287, ésta sentenciadora adquiere convicción, desde la lógica y el buen entendimiento, que ha existido infracción al art 3 letra d) de la ley 19496, disposición que contempla como un derecho básico del consumidor la seguridad en el consumo de bienes o servicios.

12- Que, con lo argumentado y no existiendo otros antecedentes para ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la ley 18287, esta sentenciadora ha logrado formarse convicción en cuanto a que la denunciada infringió los art 3 letra d) de la ley 19496 por lo que la denuncia será acogida y se aplicarán las sanciones que en derecho correspondan.

13.- Que, el art 24 de la ley 19496 establece que "las infracciones a lo dispuesto en esta ley, serán sancionados con multa de hasta 50 UTM, si no tuvieran señalada una sanción diferente", por lo que la multa que se aplicará en lo resolutive de esta sentencia se encuadrará dentro de estos parámetros.

Y VISTOS: Además lo dispuesto en los arts 1, 13 y demás pertinentes de la Ley N° 15231; arts 1,2, 3, 12, 23, 24,50, 51,y 53 de la Ley N° 19496; arts 1, 7,8,9, 10,11, 12,

14 y 17 de la ley 18287 se declara: **1. Que se acoge, con costas**, la denuncia infraccional interpuesta en contra **FALABELLA RETAIL S.A.**, condenándosele a pagar una multa de 25 UTM de beneficio fiscal, dentro del quinto día de ejecutoriado este fallo, ello sobre la base de lo expresado en los considerando décimo primero y décimo segundo de esta sentencia. **2.-** Si el condenado retardare el pago de la multa impuesta aplíquese respecto de su representante legal, lo dispuesto en el art 23 de la Ley 18287

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE, EN SU OPORTUNIDAD:
ROL N° 133.947-0

[Handwritten signature]
PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR
AUTORIZA PAOLA ANDRÉS MORALES VALLEJOS, SECRETARIA SUBROGANTE

TEMUCO A 16 DE Marzo DE 2018
SIENDO LAS _____ HORAS. NOTIFIQUE PERSONALMENTE
EN SECRETARIA A DON MARISA BRIGIDA W.
[Handwritten signature]
RESOLUCION QUE ANTECEDE Y FIRMA

Foja 79 – setenta y nueve

CERTIFICO: Que la sentencia definitiva dictada en estos autos **Rol N°133.947-O**, se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, doce de julio de dos mil dieciocho.


MICHELE RENEE CAMINONDO EYSSAUTIER
Secretaria Suplente

