

Servicio Nacional del Consumidor	
RECIBIDA	
FECHA	18 ENE 2019
HORA	13:00
QUIEN RECIBE	Pzaconi

1 Primer Juzgado de Policía Local

2 Osorno.

00017

4 Of. N° 253

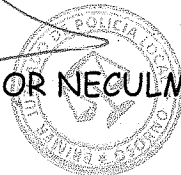
5 Osorno: 15 de enero de 2019.

6 Adjunto, remito a Ud., y para los fines legales
7 pertinentes fotocopia de la sentencia dictada en la causa rol N° 7009-2018
8 (PR) por "Infracción Ley del Consumidor", caratulada SERNAC - PROMOTORA
9 CMR FALABELLA".

10 Saluda Atte. a Ud.

11
12
13 MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN

14 Juez Titular



15
16 RUBEN MARCOS SEPULVEDA ANDRADE

17 Secretario Abogado

18
19 AL

20 DIRECTOR REGIONAL SERNAC

21 DECIMA REGION

22 PUERTO MONTT.

Osorno, treinta de noviembre del dos mil dieciocho.

A fojas 14 y siguientes, con fecha 26 de julio del 2018, don MIGUEL LOPEZ VILLEGAS, Administrador Público, Director Regional de Los Lagos Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Balmaceda N°24, comuna de Puerto Montt, respetuosamente señala: Que, atendido lo dispuesto por el artículo 58 g) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC, viene en interponer denuncia infraccional en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., del giro comercial, emisión de tarjetas de crédito, Rol Único Tributario 90.743.000-6, representada por su gerente general don ALEJANDRO ARZE SAFIAN. Ignoro Rut, profesión u oficio, y/o representada en conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50C en relacion al artículo 50 D, ambos de la LPC, esto es, presumiéndose que representa al proveedor, y que, en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor o quien lo subrogue o represente, todos domiciliados para estos efectos en Eleuterio Ramirez N°840 piso 2, Comuna de Osorno, Región de Los Lagos. Funda la denuncia en los antecedentes de hecho y de derecho que expone: El Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también SERNAC, en el ejercicio de sus facultades y de la obligación que le impone el inciso primero de la artículo 58 de la LC, tomó conocimiento y recepción del reclamo adminsitrativo N°R2018J2142581, de fecha 13 de abril del 2018, interpuesto por don EMILIO HERRERA COCIO, cédula de identidad N° 9.174.718-9, en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., Por medio de este reclamo, Sernac tomo conocimiento de la existencia de irregularidades constitutivas de infraccion a la ley del ramo, principalmente en cuanto a la modificación de condiciones del producto o servicio financiero y en cuanto a la información entregada a los consumidores. Desde ya, hace presente a SSa., que la conducta en que ha incurrido el proveedor afecta el interés general de los consumidores y que, por su gravedad y trascendencia, habilita a este Servicio Publico para solicitar por parte de este Tribunal la aplicación de las multas que la ley contempla y asentar en el proceso la correcta interpretación de nuestra legislación. **La relación de los hechos infraccionales expuestos por el consumidor señala,** Que, con fecha 12 de abril del 2018, el proveedor le indica que es obligación realizar un cambio de tarjetas de crédito, ya que la actual no le serviría para sacar un avance, exhibiendo un nuevo contrato que debía ser suscrito por el afectado, junto con ello indica que esto no le generaría ningun costo adicional, ni se pagaría más de lo ya pagado por la tarjeta actual, razón por la cual el afectado accede al cambio, sin embargo, al exigir copia del contrato, el proveer le niega ese derecho manifestando que no tenía por qué hacerle entrega de ninguna copia, En efecto, condiciona el cambio de plástico a la suscripción de un nuevo contrato . Agrega que en la simulación del súper avance ni siquiera se informa la tasa de interés que se aplica solo se indica el CAE, desconociendo

completamente cual es el interés que se aplicó. **Este hecho motivo al consumidor a solicitar lo siguiente:** El consumidor solicita una copia del contrato suscrito y ver la posibilidad de mantener los mismos cargos por mantención y administración de la tarjeta anterior, la que fue cambiada solo por el hecho de solicitar un avance. **En respuesta al reclamo, el proveedor denunciado indica, en su parte pertinente:** “Dado el análisis realizado podemos señalar que CMR Falabella en ningún caso exige para el giro de avances la solicitud de traspaso de productos. Esto es voluntario por parte de los clientes. Asimismo, informa que, con fecha 12 de abril del 2018, el Sr. Herrera realizó cambio de tarjeta desde una CMR Falabella Clásica a una CMR Falabella Visa Contactless ante nuestra sucursal del CMR Osorno. Que, para efectuar el cambio de tarjeta antes señalado, es necesario suscribir una Modificación de Contrato, donde a los clientes se les informa, previamente, los nuevos términos de la tarjeta, como costos de la comisión mensual por servicios de administración de la línea de crédito y los beneficios asociados los que deben ser aceptados por los clientes. La información de las tarjetas emitidas por CMR, tanto su características, condiciones de apertura, costos y tasas vigentes se encuentra publicadas en las pizarras informativas ubicadas en todas las sucursales y también en el sitio web www.cmr.cl. Agregando los costos de la tarjeta otorgada al Sr Herrera y que la copia de la modificación del contrato de línea a de crédito manifestada por el cliente se encuentra en proceso de registro y custodia sin embargo ya se solicitó que envíe a la brevedad el documento para hacerlo llegar al cliente”. No habiéndose logrado promover un efectivo entendimiento voluntario que pusiera fin al conflicto que dio cuenta el reclamo, el Servicio Nacional del consumidor, ha decidió formular la presente denuncia ante este Tribunal para que se pronuncie sobre los mismos, determine las responsabilidades contravencionales del caso e imponga el máximo de las multas que la ley contempla puesto que la conducta del proveedor, a juicio del Sernac, dada su gravedad, entidad y que la afectación de los intereses generales de los consumidores, vulnera los derechos básicos de la ley en examen. Los hechos descritos a juicio del SERNAC constituyen una abierta infracción a la LPC específicamente a los artículos 3 letra a) b) y 17 inciso 4, 17 D incisos 1° y 2° y artículo 58 incisos 5° y 6°, los cuales a continuación describe y analiza, así como las hipótesis infraccionales el deber de profesionalidad, las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor, la competencia de los Juzgados de Policía Local, las sanciones aplicables y por último la responsabilidad de la denunciada. Por todo lo anteriormente expuesto, solicita que se tenga por interpuesta querrela infraccional en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., del giro comercial, emisión de tarjetas de crédito, Rol Único Tributario 90.743.000-6, representada por su gerente general don ALEJANDRO ARZE SAFIAN, y/o representada en conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos ya individualizados en lo principal esta presentación, por infringir la ley 19.496, sobre la Protección de los Derechos del Consumidor, acogerla en todas su

partes y condenar a la denunciada al máximos de las multas contempladas en el citado cuerpo legal, o, en subsidio, a la suma que US., prudencialmente determine, todo con expresa y ejemplar condena en costas. En el primer otrosí, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley 19.496 y de los hechos que funda la presente denuncia, solicita a US., tenga a bien tenerlo como como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes. En el segundo otrosí, solicita tenga se presente para comparecer; En el tercer otrosí, acompaña documentos; en el cuarto otrosí designa abogado patrocinante y confiere poder a don Blas Eugenio González Fehrmann.

A fojas 65 y siguientes, con fecha 13 de septiembre de 2018, se lleva a efecto audiencia de contestación y prueba, con asistencia del apoderado de la parte denunciante Servicio Nacional de Consumidor, asistida por el abogado Blas Eugenio González Fehrmann y del apoderado de la denunciada Falabella Retail S.A., abogado Luis Negroni Romero, y un testigo de la denunciada, quienes previamente juramentados exponen: La parte denunciante, viene en ratificar la denuncia infraccional, solicitando sea acogida en todas su partes, con expresa condenación en costas. El Tribunal tiene por ratificada la denuncia infraccional en la forma solicitada. La denunciada contesta la denuncia mediante minuta escrita señalando en lo principal, que viene en contestar la denuncia del Director Regional de Los Lagos del Servicio Nacional del Consumidor, décima región, en contra de CMR Falabella S.A., e delante CMR, solicitando desde ya su rechazo, por no ser efectivos los hechos a que se refiere. Señala que no es efectivo que se le haya señalado que era necesario cambiar la tarjeta que al momento tenía el cliente (CMR Clásica) a una distinta para acceder a un avance en dinero efectivo. El cliente se presentó al módulo de atención CMR en Osorno y pidió expresamente el cambio de tarjeta Clásica a una denominada VISA Contactless. Como el solicitante reunía los requisitos para optar al cambio, su requerimiento fue aceptado, razón por la cual, obviamente, también debió firmar una modificación al Contrato de Apertura de Línea de Crédito, de Afiliación al Sistema y Uso de la tarjeta de Crédito. La modificación del contrato en referencia, no es algo arbitrario o caprichosos, pues la tarjeta que tenía el cliente, Sr. Herrera estaba limitada a los establecimientos del grupo Falabella y otros comercios adheridos dentro del país, mientras que la que solicitó y obtuvo puede ser usada en Chile y en el extranjero en todos los establecimientos que acepten productos VISA. Entonces, resulta lógica u y entendible la necesidad de cambiar la regulación contractual o soporte jurídicos para adecuarlo a una nueva tarjeta con más aplicaciones y beneficios. No es efectivo que se haya omitido la entrega al cliente de copia de la modificación del contrato de apertura de línea de credito y uso de la tarjeta, ya que dicha entrega es arte del protocolo de atención. Después de las explicaciones relativas a los nuevos beneficios asociados, se pregunta al cliente si esta e acuerdo y con su respuesta afirmativa, la ejecutiva imprime el contrato en dos copias, una copia queda en poder de la empresa y la otra se entrega al cliente. Cuando el cliente tiene

correo electrónico, puede optar por el envío por ese medio de la copia del contrato, pero en el caso del Sr. Herrera este informó no poseer este artilugio, por lo que se le entregó físicamente su copia. Es útil agregar que, durante el desarrollo del trámite de cambio de tarjeta, una pantalla a la vista del cliente va mostrando cada paso, empezando por los datos personales del solicitante, luego los beneficios del producto, las condiciones para obtención, la hoja de resumen, la firma, y finalmente la confirmación; en cada etapa el cliente va confirmando, consultando u objetando la información que entrega el monitor como la que verbalmente proporciona la ejecutiva. Si el cliente extravía la copia del contrato, siempre puede recurrir a las oficinas de CMR para obtener otra, cosa que el reclamante digital no hizo. No es efectivo que se haya negado o dilatado injustificadamente la petición hecha por el SERNAC, tal como lo expresa la carta respuesta a ese servicio de fecha 23 de abril del 2018, la cual reproduce. Del tenor de la misiva no se desprende ninguna negación o animo de eludir el pedimento, se explica claramente al servicio requirente que la modificación del contrato se encuentra en poder de una empresa externa para su registro y custodia, a la cual ya se le había pedido el documento de marras. Tal empresa se denomina STORBOX y tiene su domicilio en la comuna de Lampa Región Metropolitana. Acompaña el mentado contrato, y en definitiva, rechaza la totalidad de los cargos imputados, por no ser efectivos y desprovistos de justificación. En primer otrosí, acompaña documentos con citación, En el segundo otrosí acompaña copia simple que contiene personería y se tenga presente lo que indica; al tercer otrosí se tenga presente. Atendido al mérito de autos el Tribunal recibe la causa a prueba. PRUEBA DOCUMENTAL PARTE DENUNCIANTE. La parte denunciante, ratifica la documentación acompañada de fojas 1 a 13 y acompaña documentos de fojas 51 a 60 de autos. El Tribunal tiene por ratificados los documentos. PRUEBA DOCUMENTAL PARTE DENUNCIADA PETICIONES: La parte denunciada, ratifica la documentación acompañada en la minuta de contestación. PRUEBA TESTIMONIAL PARTE DENUNCIANTE se recibe la prueba testimonial declarando doña Ana Veronica Norambuena Cea, Las partes no hace peticiones poniéndose término a la audiencia.

A fojas 68, con fecha 05 de septiembre del 2018, don Blas Eugenio González Fehrmann abogado por el Servicio Nacional de Consumidor, solita tenga se presente

A fojas 76, con fecha 13 de septiembre el 2018, don LUIS NEGRONI ROMERO, abogado, en representación de CMR Promotora Falabella S.A., realiza observaciones a la prueba.

A fojas 78, con fecha 24 de septiembre del 2018, el secretario Abogado certifica que no existen diligencias pendientes.

A fojas 79, con fecha 24 de octubre del 2018, se dicta autos para sentencia.

CONSIDERANDO:**I.- EN LO REFERENTE A QUERELLA Y DEMANDA CIVIL POR INFRACCION A LEY N° 19.496.**

PRIMERO: Que, la parte denunciante, don MIGUEL LOPEZ VILLEGAS, Administrador Público, Director Regional de Los Lagos Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Balmaceda N°24, comuna de Puerto Montt, viene en interponer denuncia infraccional en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., del giro comercial, emisión de tarjetas de crédito, Rol Único Tributario 90.743.000-6, representada por su gerente general don ALEJANDRO ARZE SAFIAN. Ignoro Rut, profesión u oficio, y/o representada en conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50C en relación al artículo 50 D, ambos de la LPC, esto es, presumiéndose que representa al proveedor, y que, en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor o quien lo subrogue o represente, todos domiciliados para estos efectos en Eleuterio Ramirez N°840 piso 2, comuna de Osorno, Región de Los Lagos. Funda la denuncia en los antecedentes de hecho y de derecho que expone: El Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también SERNAC, en el ejercicio de sus facultades y de la obligación que le impone el inciso primero de la artículo 58 de la LC, tomó conocimiento y recepción del reclamo administrativo N°R2018J2142581, de fecha 13 de abril del 2018, interpuesto por don EMILIO HERRERA COCIO, cédula de identidad N° 9.174.718-9, en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., Por medio de este reclamo, Sernac tomo conocimiento de la existencia de irregularidades constitutivas de infracción a la ley del ramo, principalmente en cuanto a la modificación de condiciones del producto o servicio financiero y en cuanto a la información entregada a los consumidores. Desde ya, hace presente a SSa., que la conducta en que ha incurrido el proveedor afecta el interés general de los consumidores y que, por su gravedad y trascendencia, habilita a este Servicio Público para solicitar por parte de este Tribunal la aplicación de las multas que la ley contempla y asentar en el proceso la correcta interpretación de nuestra legislación. **La relación de los hechos infraccionales expuestos por el consumidor señala,** Que, con fecha 12 de abril del 2018, el proveedor le indica que es obligación realizar un cambio de tarjetas de crédito, ya que la actual no le serviría para sacar un avance, exhibiendo un nuevo contrato que debía ser suscrito por el afectado, junto con ello, indica que esto no le generaría ningún costo adicional, ni se pagaría más de lo ya pagado por la tarjeta actual, razón por la cual el afectado accede al cambio, sin embargo, al exigir copia del contrato, el proveer le niega ese derecho manifestando que no tenía por qué hacerle entrega de ninguna copia, En efecto, condiciona el cambio de plástico a la suscripción de un nuevo contrato . Agrega que en la simulación del súper avance ni siquiera se informa la tasa de interés que se aplica solo se indica el CAE, desconociendo

completamente cual es el interés que se aplicó. **Este hecho motivo al consumidor a solicitar lo siguiente:** El consumidor solicita una copia del contrato suscrito y ver la posibilidad de mantener los mismos cargos por mantención y administración de la tarjeta anterior, la que fue cambiada solo por el hecho de solicitar un avance. **En respuesta al reclamo, el proveedor denunciado indica, en su parte pertinente:** “Dado el análisis realizado, podemos señalar que CMR Falabella en ningún caso exige para el giro de avances la solicitud de traspaso de productos. Esto es voluntario por parte de los clientes. Asimismo, informa que, con fecha 12 de abril del 2018, el Sr. Herrera realizó cambio de tarjeta desde una CMR Falabella Clásica a una CMR Falabella Visa Contactless ante nuestra sucursal del CMR Osorno. Que, para efectuar el cambio de tarjeta antes señalado, es necesario suscribir una Modificación de Contrato, donde a los clientes se les informa, previamente, los nuevos términos de la tarjeta, como costos de la comisión mensual por servicios de administración de la línea de crédito y los beneficios asociados los que deben ser aceptados por los clientes. La información de las tarjetas emitidas por CMR, tanto su características, condiciones de apertura, costos y tasas vigentes se encuentra publicadas en las pizarras informativas ubicadas en todas las sucursales y también en el sitio web www.cmr.cl. Agregando los costos de la tarjeta otorgada al Sr Herrera y que la copia de la modificación del contrato de línea a de crédito manifestada por el cliente se encuentra en proceso de registro y custodia sin embargo ya se solicitó que envíe a la brevedad el documento para hacerlo llegar al cliente”. No habiéndose logrado promover un efectivo entendimiento voluntario que pusiera fin al conflicto que dio cuenta el reclamo, el Servicio Nacional del consumidor, ha decidió formular la presente denuncia ante este Tribunal para que se pronuncie sobre los mismos, determine las responsabilidades contravencionales del caso e imponga el máximo de las multas que la ley contempla puesto que la conducta del proveedor, a juicio del Sernac, dada su gravedad, entidad y que la afectación de los interés generales de los consumidores, vulnera los derechos básicos de la ley en examen. Los hechos descritos a juicio del SERNAC constituyen una abierta infracción a la LPC específicamente a los artículos 3 letra a) b) y 17 inciso 4, 17 D incisos 1° y 2° y artículo 58 incisos 5° y 6°, los cuales a continuación describe y analiza, así como las hipótesis infraccionales el deber de profesionalidad, las atribuciones del Servicio Nacional del Consumidor, la competencia de los Juzgados de Policía Local, las sanciones aplicables y por último la responsabilidad de la denunciada. Por todo lo anteriormente expuesto, solicita que se tenga por interpuesta querrela infraccional en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., del giro comercial, emisión de tarjetas de crédito, Rol Único Tributario 90.743.000-6, representada por su gerente general don ALEJANDRO ARZE SAFIAN, y/o representada en conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos ya individualizados en lo principal esta presentación, por infringir la ley 19.496, sobre la Protección de los Derechos del Consumidor, acogerla en todas su

partes y condenar a la denunciada al máximos de las multas contempladas en el citado cuerpo legal, o, en subsidio, a la suma que US., prudencialmente determine, todo con expresa y ejemplar condena en costas..

SEGUNDO: Que, la denunciada CMR Promotora Falabella S.A., representada por su abogado don Luis Negroni Romero, contesta denuncia, del Director Regional de Los Lagos del Servicio Nacional del Consumidor, décima región, en contra de CMR Falabella S.A., e delante CMR, solicitando su rechazo, por no ser efectivos los hechos a que se refiere. Señala que no es efectivo que se le haya señalado que era necesario cambiar la tarjeta que al momento tenía el cliente (CMR Clásica) a una distinta para acceder a un avance en dinero efectivo. El cliente se presentó al módulo de atención CMR en Osorno y pidió expresamente el cambio de tarjeta Clásica a una denominada VISA Contactless. Como el solicitante reunía los requisitos para optar al cambio, su requerimiento fue aceptado, razón por la cual, obviamente, también debió firmar una modificación al Contrato de Apertura de Línea de Crédito, de Afiliación al Sistema y Uso de la tarjeta de Crédito. La modificación del contrato en referencia, no es algo arbitrario o caprichosos, pues la tarjeta que tenía el cliente, Sr. Herrera estaba limitada a los establecimientos del grupo Falabella y otros comercios adheridos, para uso dentro del país, mientras que la que solicitó y obtuvo puede ser usada en Chile y en el extranjero en todos los establecimientos que acepten productos VISA. Entoncés, resulta lógica y entendible la necesidad de cambiar la regulación contractual o soporte jurídicos para adecuarlo a una nueva tarjeta con más aplicaciones y beneficios. No es efectivo que se haya omitido la entrega al cliente de copia de la modificación del contrato de apertura de línea de credito y uso de la tarjeta, ya que dicha entrega es parte del protocolo de atención. Después de las explicaciones relativas a los nuevos beneficios asociados, se pregunta al cliente si esta de acuerdo y con su respuesta afirmativa, la ejecutiva imprime el contrato en dos copias, una copia queda en poder de la empresa y la otra se entrega al cliente. Cuando el cliente tiene correo electrónico, puede optar por el envío por ese medio de la copia del contrato, pero en el caso del Sr. Herrera este informó no poseer este artilugio, por lo que se le entregó físicamente su copia. Es útil agregar que, durante el desarrollo del trámite de cambio de tarjeta, una pantalla a la vista del cliente va mostrando cada paso, empezando por los datos personales del solicitante, luego los beneficios del producto, las condiciones para obtención, la hoja de resumen, la firma, y finalmente la confirmación; en cada etapa el cliente va confirmando, consultando u objetando la información que entrega el monitor como la que verbalmente proporciona la ejecutiva. Si el cliente extravía la copia del contrato, siempre puede recurrir a las oficinas de CMR para obtener otra, cosa que el reclamante digital no hizo. No es efectivo que se haya negado o dilatado injustificadamente la petición hecha por el SERNAC, tal como lo expresa la carta respuesta a ese servicio de fecha 23 de abril del 2018, la cual reproduce. Del tenor de la misiva no se desprende ninguna negación o ánimo de eludir el pedimento, se

explica claramente, el servicio al requirente, que la modificación del contrato se encuentra en poder de una empresa externa para su registro y custodia, a la cual ya se le había pedido el documento de marras. Tal empresa se denomina STORBOX y tiene su domicilio en la comuna de Lampa Región Metropolitana. Acompaña el mentado contrato, y en definitiva rechaza la totalidad de los cargos imputados, por no ser efectivos y desprovistos de justificación.

TERCERO: Que, en relación a la controversia suscitada en este proceso, ella se circunscribe a que si Promotora CMR S.A., habría incurrido en alguna infracción a lo dispuesto en artículo 3 letra a) b) y 17 inciso 4, 17 D incisos 1° y 2° y artículo 58 incisos 5° y 6°, de la ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en perjuicio del usuario y cliente de Promotora CMR Emilio Herrera Cid, representado por el Servicio Nacional del Consumidor, el cual no habría recibido una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, condiciones de contratación y otras característica relevantes de los mismos, y además, no se le habría entregado un ejemplar íntegro de la modificación de contrato suscrito por la partes al momento de firmarlo.

CUARTO: Que, considerando lo argumentado por la parte denunciante en relación a lo dispuesto en artículos 3 letras a y b, de Ley N° 19.496, lo que el Tribunal debe considerar y analizar como eventual infracción a lo dispuesto en estos artículos, a saber la circunstancia misma de que, el consumidor reciba una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios que se le ofrecen, las condiciones de contratación y otras característica relevantes de los mismos, cuestion deber reflejarse al menos en la entrega un ejemplar íntegro de la modificación de contrato suscrito por la partes al momento de firmarlo, a fin de que este tome conocimiento aunque sea posteriormente de cada una de las cláusulas que indica la modificación del contrato respectivo, no habiendo eximente alguna para que el proveedor cumpla con esta exigencia.

QUINTO: Que este sentenciador estima, que, de acuerdo a las prueba allegadas al proceso, en especial la respuesta de Promotora CMR, esto es **“Que la copia de la modificación del contrato de línea a de crédito manifestada por el cliente se encuentra en proceso de registro y custodia, sin embargo, ya se solicitamos nos envíen dicho documento a la brevedad el documento para hacerlo llegar al cliente”**, lo cual hace presumir, que no se entregó en su momento, debiendo hacerlo, copia íntegra de la modificación del contrato y no fuere entregada ni al consumidor ni tampoco al Servicio Nacional de Consumidor al momento de ser requerida o solicitada. Con lo cual el denunciado ha incurrido en infracción legal en perjuicios de los derechos del consumidor, teniendo en consideración, además, que se ha tenido a la vista los documentos mencionado a fojas 1 a 13, documentos de fojas 35 a 60, y que describen las partes, que pudiera acreditar lo señalado, así como la declaración de la testigo formulada en el comparendo de estilo, siendo la denunciada Promotora Falabella CMR Falabella S.A., responsable de no haber entregado una

información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, condiciones de contratación y otras característica relevantes de los mismos, y además, de no haber entregado al consumidor y al SERNAC un ejemplar íntegro de la modificación de contrato suscrito por la partes al momento de firmarlo o posterior a la misma suscripción.

SEXTO: Que, en relación a lo expuesto en considerando anterior, y no existiendo prueba suficiente en contrario, este sentenciador permite concluir que la denunciada infraccional Promotora Falabella CMR Falabella S.A., ha incurrido en un acto o alguna omisión atentatorio al deber entregar una total, veraz íntegra y oportuna información al consumidor al momento de recibir cualquier bien o servicios ofrecidos, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, por lo cual se dará lugar a la acción infraccional de fojas 14 y siguientes de autos, condenando a PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., del giro comercial, emisión de tarjetas de crédito, Rol Único Tributario 90.743.000-6, representada por su gerente general don ALEJANDRO ARZE SAFIAN. Ignoro Rut, profesión u oficio, y/o representada en conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50C en relacion al artículo 50 D, ambos de la LPC, esto es, presumiéndose que representa al proveedor, y que, en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor o quien lo subrogue o represente, todos domiciliados para estos efectos en Eleuterio Ramirez N°840 piso 2, Comuna de Osorno, Región de Los Lagos, como infractora de lo dispuesto los artículos 3 letra a) b) y 17 inciso 4, 17 D incisos 1° y 2° y articulo 58 incisos 5° y 6°, de la Ley N° 19.496 en perjuicio de don EMILIO HERRERA CID.

SEPTIMO: Que, las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de Ley N° 18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos de Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Leyes N° 18.287 y N° 15.231, **SE DECLARA:**

- A. HA LUGAR** a la denuncia infraccional de lo principal de fojas 14 y siguientes, interpuesta por El Servicio Nacional del Consumidor, en el ejercicio de sus facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la LC, tomó conocimiento y recepción del reclamo adminsitrativo N°R2018J2142581, de fecha 13 de abril del 2018, interpuesto por don EMILIO HERRERA COCIO, en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., representada por su gerente general don ALEJANDRO ARZE SAFIAN, cuanto se condena a ésta a pagar una multa de DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal, como infractora de lo dispuesto en artículo los artículos 3 letra a) b) y 17 inciso 4, 17 D incisos 1° y 2° y articulo 58 incisos 5° y 6°, de la Ley N° 19.496 en perjuicio del denunciante. Si la denunciada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá el representante legal respectivo, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna

correspondiente a quince noches, pena que deberá cumplir en el Centro de Cumplimiento Penitenciario que corresponda.

B. Se condena en costas a la denunciada PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., **ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA**

Rol N°7009-18

Pronunciada por don **RUBEN MARCOS SEPULVEDA ANDRADE**, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Víctor Matus Triviño, Secretario Subrogante.