

**Proceso Rol N° 2.052-10-2018**

**Las Condes, veintisiete de Junio de dos mil dieciocho.**

**VISTOS:**

A fs. 15 doña **Juana Fuentealba Troncoso**, cajera, domiciliada en Cerro El Plomo N° 6560, Block 38, Depto. 107, Las Condes, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Promotora CMR Falabella S.A.**, representada por don **Claudio Cisteras D.**, ambos con domicilio en calle Moneda N° 970, Piso 18°, Santiago, por supuesta infracción a las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496, fundada en que con fecha 23 de Julio de 2017 realizó una compra en la tienda Kitchen Center SPA, Parque Arauco, pagando con su tarjeta CMR la suma de \$139.990.- en tres cuotas, la que anuló de inmediato al informársele que podía pagar en seis cuotas, realizando una nueva compra por el mismo monto, en esas condiciones, sin embargo, en el mes de septiembre, al pedir un estado de cuenta, constató que se le estaba efectuando en su tarjeta dos cargos por el mismo concepto, uno en tres cuotas y el otro en seis, lo que también ocurrió en el estado de cuenta del mes siguiente, por lo que reclamó ante CMR, pidiendo la devolución de su dinero en más de una ocasión y luego concurrió a SERNAC, sin obtener resultados en esas instancias. Por lo expuesto, debió solicitar un avance en efectivo por \$1.500.00.- a fin de pagar y cancelar sus tarjetas de crédito, motivos por los cuales solicita se condene a **Promotora CMR Falabella S.A.** al máximo de la multa que establece la Ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$139.990.-** por concepto de daño emergente y **\$1.500.000.-** por daño moral, más reajustes, intereses y costas de la causa; **acciones cuya notificación se certifica a fs. 35.**

A fs. 32 don **Héctor Solano Pironi**, abogado, en representación de **Promotora Falabella S.A.**, formula declaración indagatoria por escrito, controvirtiendo todos y cada uno de los hechos denunciados, señalando

en síntesis, que la compra cuestionada por la suma de \$139.990, fue hecha en tres cuotas de \$46.663, sin intereses en la tienda de variedades KC el día 24 de Julio de 2017, fecha en que los cobros impugnados fueron reversados íntegramente en el estado de cuenta con vencimiento el 10 de Agosto de 2017, encontrándose a la fecha la actora con sus saldos correctos.

A fs. 70, se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de la querellante y demandante doña **Juana Fuentealba Troncoso** y del apoderado de la querellada y demandada **Promotora CMR Falabella**, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la actora ratifica las acciones incoadas a fs. 15 y ss., solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas.

La querellada y demandada contesta por escrito, mediante presentación agregada a fs. 42 y ss., oponiendo en primer lugar **excepción de falta de legitimación pasiva**, fundada en que las transacciones efectuadas por **CMR Falabella** corresponden a montos informados y pagados a la empresa KC, siendo la tarjeta **CMR** un medio de pago por lo que la demanda debió ser dirigida en contra del comercio Variedades KC y, respecto de los montos demandados, por concepto de daño emergente y daño moral, éstos no han sido acreditados, por lo que procede dictar sentencia absolutoria por no tener su parte responsabilidad en los hechos que se le imputan, condenándose en costas a la actora.

En cuanto a las pruebas rendidas, la querellante y demandante acompañó con citación los documentos rolante de fs. 1 a 14, los que fueron objetados de contrario y la querellada y demandada los agregados a fs. 52 y ss.

A fs. 75, doña **Juana Fuentealba Troncoso**, absuelve posiciones al tenor del pliego de fs. 74 y a fs. 80, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**a) En cuanto a la excepción promovida:**

**PRIMERO:** Que, la querellada y demandada a fs. 43 opone la excepción de **falta de legitimación pasiva**, sosteniendo que en su calidad de mero intermediario no le cabe responsabilidad alguna en los hechos ya que con quien pactó y efectuó la supuesta operación de consumo la actora, es con la empresa Variedades KC.

**SEGUNDO:** Que, la actora a fs. 76 evacúa el traslado conferido de la excepción, reiterando que la compra la efectuó con la tarjeta de crédito CMR Falabella.

**TERCERO:** Que, el artículo 43 de la Ley del Consumidor establece que quien responde al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales es la empresa o proveedor que actúe como intermediario en la prestación del servicio.

**CUARTO:** Que, la tarjeta de crédito es un medio de pago para la adquisición tanto de bienes como de servicios, que conlleva para el emisor, la responsabilidad de asumir el pago de los mismos, obligaciones y derechos que emanan obviamente del contrato de afiliación suscrito entre el consumidor y la entidad emisora.

**QUINTO:** Que la Ley N° 19.496 en su Título I señala el ámbito de aplicación de esta Ley, de acuerdo a lo cual, el consumidor o usuario son *"las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales bienes o servicios"*.

**SEXTO:** Que, dada la naturaleza del contrato que debe firmar un cliente con la entidad respectiva, no merece duda que un cliente de servicio financiero, en este caso, de tarjeta de crédito *"es un consumidor"* de acuerdo a la definición transcrita precedentemente, razón por la que la excepción promovida **será rechazada**.

**b) En el aspecto infraccional:**

**SÉPTIMO:** Que, la querellante doña **Juana Fuentealba Troncoso**, sostiene que **Promotora CMR Falabella S.A.**, habría infringido lo

dispuesto en las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496, siendo negligente en la prestación del servicio al cobrar una transacción por un monto de \$139.990.-, en tres cuotas precio contado a pesar de haber sido anulada al momento de ser reemplazada por otra del mismo valor, pero en seis cuotas, lo que reclamó al constatar que en su estado de cuenta con vencimiento al día 10 de Agosto de 2017, figuraba el cobro de las dos transacciones relatadas, lo que también ocurrió en los siguientes estados de cuenta, con vencimiento los días 10 de Septiembre y 10 de Octubre de 2017.

**OCTAVO:** Que, **Promotora CMR Falabella S.A.**, al contestar las acciones impetradas en su contra solicita su rechazo, sosteniendo que el total de la compra en tres cuotas de la transacción impugnada fue reversado en una sola cuota por parte de la Tienda de Variedades KC, rebajándose su monto en el estado de cuenta con vencimiento al día 10 de Agosto de 2017, no existiendo saldos incorrectos, sin que se hubiesen vulnerado las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, estimando que no se configurarían en consecuencias las infracciones que se le imputan.

**NOVENO:** Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287 y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil; a su vez, el artículo 14 inciso 1 de la Ley n° 18.287, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa, consistentes en documentos acompañados por la parte querellante y demandante, que serán invocados cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de esta sentencia.

**DÉCIMO:** Que, en relación a los hechos denunciados, es dable establecer lo siguiente:

1) Que, a fs. 2, se agrega el comprobante de anulación de la venta por un monto de \$139.990.- de fecha 23 de Julio de 2017, 2) Que, en el estado de cuenta del mes de Julio de 2017, rolante a fs. 7, de la tarjeta de crédito **CMR Falabella** de la actora, se registran dos operaciones consecutivas de fecha 23 de Julio de 2013 cada una por la suma de \$139.990.-, una de ellas en seis cuotas de \$23.233.- y la otra en tres cuotas de \$46.663.- realizadas en la tienda KC p Arauco, 3) Que, que en el citado estado de cuenta consta que la empresa KC p Arauco, reembolso al día siguiente (24/07/2017) la suma total de \$139.990.- en una sola cuota, 4) Que, en los meses siguientes, en el ítem cargos aparecen registrados los cobros de las cuotas N° 2 y N° 3, de ambas transacciones.

**UNDÉCIMO:** Que, del análisis de los antecedentes fluye que en el estado de cuenta del mes de julio de 2017, con vencimiento al día 10 de Agosto de 2017, la transacción impugnada por la actora fue cubierta en su totalidad por la tienda comercial y descontada debidamente en el estado de cuenta de la tarjeta.

**DUODÉCIMO:** Que, en mérito de lo anterior y considerando que los hechos denunciados ocurrieron a consecuencia del propio actuar de la querellante, quien realizó dos compras de un mismo producto, una tras otra en la tienda Kitchen Center, la primera en tres cuotas y la segunda en seis, anulando la primera, usando en ambas transacciones su tarjeta de crédito CMR Falabella, las que ingresaron al sistema financiero en forma simultánea según consta a fs. 7 vta., siendo luego al siguiente día, reembolsado en su estado de cuenta el monto total de la indicada transacción, por lo que no se advierte que **Promotora CMR Falabella S.A.**, haya incurrido en infracción a la Ley N° 19.496 que amerite ser sancionada.

**c) En el aspecto civil:**

**DÉCIMO TERCERO:** Que, atendido lo concluido en lo infraccional, la demanda civil de indemnización de perjuicios incoada a fs. 15 y ss. por doña **Juana Fuentealba Troncoso** en contra de **Promotora CMR Falabella S.A.**, necesariamente será rechazada.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos pertinentes de la Ley N° 15.231 Orgánica sobre Policía Local, Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, se declara:

a) Que, **se rechaza** la excepción de falta de legitimación pasiva promovida a fs. 43 por **Promotora CMR Falabella S.A.**

b) Que, **se rechaza** la querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios incoada a fs. 15 y ss. interpuesta por doña **Juana Fuentealba Troncoso** en contra de **Promotora CMR Falabella S.A.**, por lo considerado en los N° 7 y ss. de esta sentencia.

c) Que, cada parte pagará sus costas.

**Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal**

**Notifíquese**

**Archívese en su oportunidad**

**Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.**

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS. Juez Titular.**

**XIMENA MANRIQUEZ BURGOS. Secretaria.**