averila ) tre,

Antofagasta, diez de mayo de dos mil dieciocho.

REGISTRO DE SENTENCIAS 1, 7, ABR. 2018

**REGION DE ANTOFAGASTA** 



VISTOS:

1.- Que, a fojas diez y siguientes, comparece doña CECILIA FERNANDA LOPEZ GUTIERREZ, chilena, cédula de identidad N° 10.669.978-K, domiciliada en calle Porras N° 553, departamento 203, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "CMR FALABELLA", representado para estos efectos por él o la administradora del local o jefe de oficina, doña NATALIA HERNANDEZ, cuya profesión u oficio desconoce, todos domiciliados en Avenida Balmaceda Nº 2355, Antofagasta, por infringir la Ley Nº 19.496. Expresa que, a fines del mes de julio de 2017, se dirigió al local del denunciado ubicad en el Mall Plaza Antofagasta, a consultar la posible contratación de un seguro para su vehículo, mediante la activación de su tarjeta CMR Falabella, la que había permanecido cerrada los dos últimos años, y al preguntar sobre esta materia la ejecutiva le indicó que la tarjeta arrojaba saldos impagos, lo que estima imposible pues dos años atrás, luego de dejar su cuenta al día, cerró su tarjeta, por lo que ante esta situación se dirigió al mesón de cobranzas para solicitar mayor información y una solución, pues esta deuda le impedía adquirir el seguro para su vehículo. Agrega que tras revisar sus antecedentes, la ejecutiva de cobranza le indicó que la deuda se debía a que había autorizado un pago automático de un pack VTR Banda Ancha, deuda que ascendía a la suma de \$153.020.-, el que fue autorizado por Falabella sin su consentimiento. Señala que, efectivamente, el pack fue contratado por ella para su antiguo domicilio, del que se mudó a fines de marzo de 2017, dejando todo pagado, incluso, se acercó a las oficinas de VTR a corroborar y confirmar que la deuda estaba pagada. Manifiesta que el 13 de octubre se acercó nuevamente a Falabella a pedir los documentos en los que aparecía su firma autorizando el pago automático de dicha deuda, documento que no existe pues ella jamás autorizó dicha transacción ni otorgó su consentimiento, por lo que procedió a estampar el respectivo reclamo solicitando la anulación de la operación y, además, requirió un certificado de deuda el que arrojaba que el monto impago era de \$198.300.-, lo que constituye una vulneración de las medidas de seguridad de la empresa. Señala que, el 30 de octubre de 2017, el proveedor denunciado le respondió que, efectivamente, existió una irregularidad en el proceso pues no existía ningún documento que autorizara pagos automáticos firmado por ella, por lo que procederían a rebajar de su cuenta el monto que figuraba en sus sistemas hasta la fecha de su reclamo, y que era la suma de \$153.020.-, solución que no la dejó satisfecha pues aún existía una diferencia de \$45.280.- de los que el denunciado no se hacía responsable, apareciendo en sus sistemas que la deuda total era de \$198.300.-, y ese saldo adeudado le impide acceder a cualquier producto de la tienda pues está impedida de hacer uso de su tarjeta de crédito. Expresa que por estos hechos formuló un reclamo ante el SERNAC con fecha 13 de noviembre de 2017, el que el proveedor denunciado respondió el 24 del mismo mes y año, indicando que ya había dado solución a este asunto rebajando la suma de \$153.020.- por lo que lo entendían superado. La actora concluye señalando que los hechos descritos configuran infracciones a los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, por lo que

aubuta Jahre,

solicita tener por interpuesta esta denuncia infraccional en contra del proveedor individualizado, acogerla a tramitación, y en definitiva condenarlo al máximo de las multas establecidas en la ley del ramo, con costas. En el primer otrosí de su presentación la compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "CMR FALABELLA", representado en la forma señalada en lo principal, y en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expone, pide se anule el saldo que la operación de pago automático autorizado unilateralmente por Falabella que asciende a la suma de \$45.280.-, con todos los reajustes e intereses que esta operación haya generado hasta que la sentencia que se dicte en autos se encuentre firme y ejecutoriada, y se le condene al pago de \$500.000.- por daño moral, con más los reajustes e intereses que estas cantidades devenguen, y costas de la causa.

- 2.- Que, a fojas veinte, comparece doña CECILIA FERNANDA LOPEZ GUTIERREZ, ya individualizada, señalando que la representante del proveedor denunciado y demandado es doña MARIBEL MUÑOZ, del mismo domicilio antes indicado.
- 3.- Que, a fojas treinta y nueve y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos con la comparecencia de la denunciante y demandante civil, doña Cecilia Fernanda López Gutiérrez, y de la apoderada del proveedor denunciado y demandado civil, abogado doña Olivia Velásquez Valencia, ya individualizadas en autos. La denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda interpuestas a fojas 10 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. La apoderada del denunciado y demandado civil evacua el traslado conferido mediante minuta escrita, la que pide se tenga como parte integrante de la audiencia, y solicita el rechazo de la denuncia y la demanda interpuestas por la contraria en todas sus partes, con costas. Llamadas las partes a una conciliación ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, la denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados a la denuncia y demanda, y que rolan de fojas 1 a 9, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal, y en el comparendo acompaña, con citación, los documentos signados con los Nº 1 y 2 en el acta correspondiente. La apoderada del proveedor denunciado y demandado objeta los documentos acompañados por la contraria en este comparendo por tratarse de documentos que supuestamente emanarían de un tercero ajeno al juicio que no ha concurrido a ratificarlos o reconocerlos, por lo que a esa parte no le consta su autenticidad e integridad, conforme lo dispuesto en el artículo 346 Nº 1 del Código de Procedimiento Civil. La apoderada del denunciado y demandado civil acompaña, con citación, los documentos signados con los Nº 1 y 2 en el acta de comparendo. La denunciante y demandante objeta el documento acompañado por la contraria signado con el Nº 2, indicando que a pesar de que su cuenta está en cero ésta se encuentra castigada y no puede abrir o utilizar la tarjeta hasta un año más por la mora de un pago automático del que jamás se enteró. La apoderada del denunciado y demandado solicita la absolución de posiciones de la denunciante, por lo que encontrándose ésta presente en la sala de audiencias del tribunal se realiza la diligencia de inmediato, levantándose acta de lo obrado en ella.

## En cuanto a la objeción de documentos:

<u>Primero</u>: Que, a fojas 39, la apoderada del proveedor denunciado y demandado objetó los documentos acompañados por la contraria en el comparendo, signados con los N° 1 y 2, fundada en lo dispuesto en el artículo 346 N° 1 del Código de Procedimiento Civil, por tratarse de documentos privados otorgados por un tercero ajeno al juicio que no ha concurrido a ratificarlo o reconocerlo.

Segundo: Que, la denunciante y demandante nada dijo respecto de la objeción de documentos formulada por la contraria.

<u>Tercero</u>: Que, atendido el mérito de autos, y lo expuesto por el incidentista, se acogerá las objeciones deducidas de los documentos acompañados en el comparendo por la actora, por ser documentos privados otorgados por un tercero ajeno al juicio, el que no ha comparecido a reconocerlos o ratificarlos, sin perjuicio del valor probatorio que el tribunal les pueda asignar en la sentencia, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287.

<u>Cuarto</u>: Que, a fojas 40, la denunciante objetó el documento signado con el Nº 2 acompañado por la contraria en el comparendo, por las razones que indica.

Quinto: Que la apoderada del denunciado y demandado nada dijo en el comparendo respecto de la objeción de documento deducida por la contraria.

<u>Sexto</u>: Que, atendido el mérito de autos, el tribunal rechazará la objeción de documento deducida por la denunciante por carecer de fundamentos de hecho y de derecho.

## En cuanto a lo infraccional:

Séptimo: Que, a fojas 10 y siguientes, doña CECILIA FERNANDA LOPEZ GUTIERREZ, ya individualizada, dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor "CMR FALABELLA", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina, doña MARIBEL MUÑOZ, también individualizados, fundada en que en el mes de julio de 2017 concurrió al local del denunciado ubicado en el Mal Plaza Antofagasta, para consultar sobre la posibilidad de contratar u seguro para su automóvil a través de la activación de su tarjeta CMR Falabella, la que había permanecido cerrada los dos últimos años, y la ejecutiva que la atendió le indicó que su tarjeta arrojaba saldos impagos, lo que era imposible pues dos años atrás dejó su cuenta a día y cerró su tarjeta, por lo que se dirigió al mesón de cobranzas para solicitar mayor información y una solución. Agrega que la persona que la atendió le indicó que la deuda se debía a que se habría autorizado un pago automático de un pack VTR, deuda que ascendía a la suma de \$153.020.-, y señala que efectivamente ella había contratado un pack para su antiguo domicilio, del que se mudó a fines de marzo de 2017, dejando todo pagado, incluso se acercó a las oficinas de VTR a confirmar que la deuda se encontraba pagada. Manifiesta que luego de todas las gestiones que realizó, y que detalla, el 30 de octubre de 2017 el proveedor denunciado respondió que efectivamente existió una irregularidad en el proceso, por lo que procederían a rebajar de su cuenta el monto que figuraba en sus sistemas hasta la fecha de su reclamo, el que ascendía a

Japan James Jan.

\$153.020.-, solución que no la dejó satisfecha pues aún existe una diferencia de \$45.280.- de los que el denunciado no se hace responsable, situación que le impide acceder a cualquier producto de la tienda impidiéndosele hacer uso de su tarjeta, por lo que considerando que estos hechos configuran una infracción a los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, interpone la presente denuncia y solicita se condene al infractor en la forma señalada en su libelo.

Octavo: Que, a fojas 29 y siguientes, la apoderada del denunciado contesta la denuncia infraccional deducida en contra de su mandante "Promotora CMR Falabella S.A.", solicitando el rechazo de la misma en mérito a las argumentaciones que expresa por no configurar los hechos denunciados las infracciones alegadas por la actora.

Noveno: Que, atendido el mérito de autos, documentos acompañados de fojas 1 a 9, y 33 a 36, el tribunal absolverá de toda responsabilidad en los hechos materia de esta causa al proveedor "PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.", representado para estos efectos por doña MARIBEL MUÑOZ, por no haberse probado por la actora que los hechos denunciados fueran constitutivos de las infracciones a la Ley Nº 19.496 indicadas en su libelo, ya que con las pruebas rendidas se ha acreditado que el proveedor denunciado ha dado cabal cumplimiento a las disposiciones del contrato de uso de tarjeta de crédito celebrado con la actora, y al detectarse una irregularidad denunciada por la consumidora, el proveedor solucionó de inmediato esta situación rebajando de la cuenta CMR Falabella Visa de la clienta aquellos correspondientes a VTR Banda Ancha, con lo cual esta situación fue superada adecuadamente, la que tuvo su origen en el cobro realizado por la denunciante, certificando el mismo proveedor denunciado que a la fecha 6 de marzo de 2018 la actora no registra saldos pendientes en su cuenta CMR Falabella, encontrándose al día con sus obligaciones.

<u>Décimo</u>: Que, siendo la responsabilidad civil una consecuencia inmediata y directa de la responsabilidad contravencional, entre las cuales debe existir una relación de causa a efecto, el tribunal rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 10 y siguientes, por doña CECILIA FERNANDA LOPEZ GUTIERREZ, ya individualizada, en contra del proveedor "PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.", representado para estos efectos por doña MARIBEL MUÑOZ, también individualizados, por carecer de causa.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B) N° 2, y 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 3°, 11, 14, 17, 18, 22, 23 y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1°, 3° letra e), 12, 23, 24, 50, 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496, inciso 1° del artículo 340 del Código Procesal Penal, y disposiciones invocadas,

## **SE DECLARA**:

1.- Que, se ACOGE la objeción de documentos deducida a fojas 39 por la parte del proveedor denunciado y demandado civil.

STREADO POLS anti July

2.- Que, se RECHAZA la objeción de documento deducida a fojas 40 por la parte de la denunciante y demandante civil.

- 3.- Que, se RECHAZA la denuncia infraccional deducida a fojas 10 y siguientes, por doña CECILIA FERNANDA LOPEZ GUTIERREZ, ya individualizada, en contra del proveedor "PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.", representado para estos efectos por doña MARIBEL MUÑOZ, también individualizados, y se le absuelve de responsabilidad en los hechos materia de la denuncia de autos por no haberse acreditado que éstos sean constitutivos de las infracciones a las disposiciones de la Ley N° 19.496 alegadas por la consumidora.
- 4.- Que, se RECHAZA la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 10 y siguientes, por doña CECILIA FERNANDA LOPEZ GUTIERREZ, ya individualizada, en contra del proveedor "PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.", representado para estos efectos por doña MARIBEL MUÑOZ, también individualizados, por carecer de causa.
- 5.- Que, no se condena en costas a la parte perdidosa por haber tenido motivos plausibles para litigar.

6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol Nº 3.265/2018.

Dictada por don RAFAEL GARBARNI CIFUENTES, Juez Titular.

Autoriza doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Subrogante.