

Don
Rodrigo González Pinto
Notipco a Ud lo spte
Copp 24 Abril 2019.

f-cuente 1-50
Hac
1745

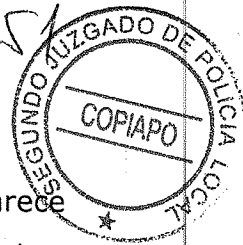


Copiapó, dos de abril de dos mil diecinueve.

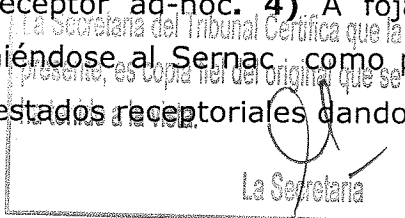
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 14 rola denuncia infraccional presentada por don **CARLOS WALDEMAR PINO GONZALEZ**, Cedula de Identidad N° 6.741.115-3, domiciliado en calle Los Carreras N° 2695, Comuna de Copiapó, en contra de la empresa **"FALABELLA RETAIL S.A."** persona jurídica de su giro representada por doña **ANA ALCAYAGA**, ambos con domicilio en calle Maipú N° 0110, Comuna de Copiapó, por haber vulnerado la denunciada los artículos 3 letra e); 12 y 23 de la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, solicitando se condene a la denunciada a la multa máxima establecida en el artículo 24 de la referida Ley por las infracciones cometidas. Argumenta el actor como fundamento de la denuncia infraccional deducida, que en el mes de Julio de 2017 realizó la compra de un celular marca Samsung Galaxy 58 color negro, de lo que da cuenta la boleta N° 496245021 el que venía con un contrato de comodato vigencia de un año. Señala que su reclamo se funda por un cobro improcedente ocurrido en el mes de septiembre de 2018, cargo que según la denunciada estaba relacionado al mandato asociado a la adquisición del equipo celular cuya vigencia era de 12 meses. Hace mención a que cumplido el plazo de vigencia del contrato, el día 13 de agosto concurrió al establecimiento y se le señaló que no mantenía deuda alguna respecto a la obligación, presentándose a la sucursal regional de Falabella para que le dieran mayor información sobre el "cobro indebido" que reclama indicándosele que el cargo se realizó por motivo de morosidad. Reitera que en el mandato existen tres condiciones en las cuales Falabella aplicaría el cargo que le imputaron y ninguna es aplicable en su caso. Luego transcribe textualmente las disposiciones legales supuestamente infringidas y termina solicitando se acoja la denuncia infraccional condenándose al infractor. Por el primer otrosí fundado en los mismos antecedentes de hechos y de derecho en que se sustentó la denuncia infraccional deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Falabella Retail S.A. y luego de consignar las disposiciones legales pertinentes pide que ésta sea condenada al pago de \$245.000 a título de daño directo y \$500.000 por concepto de daño moral. Por el segundo otrosí acompaña documentos consistentes en: **a)** Documentos relacionados a la reclamación; **b)** Copia de mandato; **c)** Certificado informativo de la Compañía Telefónica; **d)** Informativo entregado por Falabella Retail relativo al cobro que reclama, los que se agregan a la

La Secretaria del Tribunal Certifica que la presente, es copia fiel del original que se ha tenido a la vista.
La Secretaria

f. auto y auto / 51



causa de fojas 1 a fojas 13. Por el Tercer Otrosí señala que comparece personalmente de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50 Letra c) de la Ley 19.496 y por el Cuarto Otrosí, pide se designe receptor ad hoc **2)** A fojas 19 se resuelven las peticiones contenidas en el libelo de fojas 14 y al pie de dicha resolución consta la notificación practicada al funcionario del tribunal de su designación de receptor ad-hoc. **3)** A fojas 35 don **RODRIGO GONZALEZ PINTO**, abogado y Director Subrogante del Servicio Nacional del Consumidor efectúa una presentación, en lo principal se hace parte en la causa en uso de las atribuciones que le confiere el artículo 58 letra G, señalando que la conducta manifestada por el proveedor afecta el interés general de los consumidores atendida su gravedad y trascendencia lo que habilita a ese servicio público para solicitar por parte del tribunal la correcta aplicación de las multas que la ley contempla, y asentar en el proceso la correcta interpretación de la legislación existente sobre la materia, todo en virtud de las consideraciones de hecho y de derecho que la denunciante infraccional y demandante civil expuso detalladamente en su libelo de denuncia y demanda las que por economía procesal solicita se tengan como parte integrante de su presentación. Posteriormente hace presente que las normas de protección a los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, es decir no requieren dolo ni culpa en la conducta del infractor; en otras palabras, sólo basta el hecho constitutivo de ellas, como ocurre en el caso de las infracciones a la ley de tránsito para que se configure y por consiguiente se condene. Posteriormente y luego de citar y consignar el artículo 24 de la ley 19.496, solicita se condene al infractor por cada una de las infracciones cometidas, sin perjuicio que si a lo largo del proceso se acredita la reincidencia por parte del proveedor, el tribunal estaría facultado para elevar las multas al doble según lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 24 citado. Por el primer otrosí señala que su calidad de Director Subrogante del Sernac se encuentra acreditada mediante Resolución Exenta N° RA 405/344/2018 de fecha 14 de junio de 2018. Por el segundo otrosí acompaña documentos consistentes en Resolución Exenta RA N° 405 /344/2018 de 14 de junio de 2018 que establece el orden de subrogancia del Sernac y Resolución N° 1907 de fecha 18 de diciembre de 2013 que establece las facultades de los Directores Regionales del Sernac, documentos que se agregan a la causa de fojas 21 a fojas 34; por el Tercer Otrosí señala que en su calidad de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión asume personalmente el patrocinio y poder en la causa, y por el cuarto otrosí, solicita designación de receptor ad-hoc. **4)** A fojas 38 se resuelve la presentación de fojas 35 teniéndose al Sernac como parte de la causa. **5)** A fojas 44 y a fojas 45 atestados receptoriales dando cuenta de



f - cinto y con 152

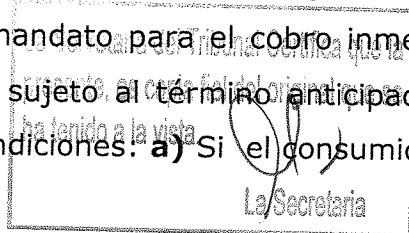


haberse notificado la presentación de fojas 14 y sus resoluciones y la presentación de fojas 35 y sus resoluciones a la representante de la denunciada y demandada. **6)** A fojas 46 se lleva a efecto la audiencia decretada en autos con la asistencia del denunciante y demandante civil don **CARLOS WALDEMAR PINO GONZALEZ**, del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado por su abogado y apoderado don **RODRIGO GONZALEZ PINTO** y en rebeldía de la denunciada y demandada **FALABELLA RETAIL S.A.** El denunciante ratifica las acciones deducidas en lo principal y primer otrosí del libelo de fojas 14 y pide se dé lugar a ellas con costas. El apoderado del **SERNAC** ratifica su presentación de fojas 35 y solicita se acoja en todas sus partes la denuncia deducida en lo principal de fojas 14 con costas. Solicitan los comparecientes se tengan por efectuados los descargos y por contestada la demanda civil en rebeldía de la denunciada y demandada, petición que es acogida por el Tribunal. No se produce conciliación. Se recibe la causa a prueba, fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos. La parte denunciante ratifica los documentos individualizados por el segundo otrosí del libelo de fojas 14, agregados a la causa de fojas 1 a fojas 13, teniéndose por acompañados con citación, salvo los que emanan de la contraparte que se tienen por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. El Sernac se hace parte de los documentos acompañados por el querellante. La denunciada y demandada no presenta prueba documental y ninguna de las partes rinde prueba testimonial. **7)** A fojas 48 se certifica respecto de las diligencias pendientes en la causa. **8)** A fojas 49 quedan los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, en lo principal del libelo de fojas 14 don **CARLOS WALDEMAR PINO GONZALEZ** presentó denuncia infraccional en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.** persona jurídica de su giro, representada para estos efectos por doña **ANA ALCAYAGA** por haber transgredido la Ley del Consumidor específicamente los artículos 3 letra e); 12 y 23, solicitando sea condenada la denunciada a las multas máximas por las infracciones cometidas. Argumenta que en Julio de 2017 compró un celular marca Samsung Galaxy 58 negro numero 56995450605 asociado a un mandato para el cobro inmediato del valor del bien vendido el que quedaba sujeto a término anticipado si ocurrían cualquiera de las siguientes tres condiciones: **a)** Si el consumidor le



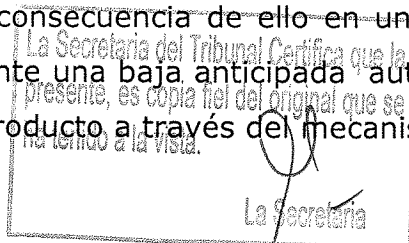
fr. ante 1 tes 153



pusiera término anticipado al plan contratado; **b)** Si el consumidor cambiara a un plan menor cargo fijo mensual y, **c)** Si el consumidor efectuare el recambio de equipo en una sucursal de Movistar. Que en cualquiera de los eventos mencionados el saldo de precio del bien asociado a la promoción ascendente a \$245.000 se cargaría en forma inmediata a la tarjeta Falabella vigente a la fecha. Reiterándose en el mandato, que si el contrato terminara por cualquier causa antes de los 12 meses de entrada en vigencia del plan contratado, esto es, antes del día **02 de agosto de 2018**, se aplicaría la siguiente formula el monto a cargar en cualquiera de sus Tarjetas Falabella que se encuentren vigentes la fecha del cobro, en caso de término anticipado, sería igual al saldo del valor del bien conforme al precio de venta al público al momento de contratar el plan. Que el saldo corresponde al precio de venta publico de el equipo detallado en la boleta a la fecha de suscripción del plan, menos el valor promocional del bien pagado al momento de suscripción del plan. Que, aún cuando cumplió con el plazo de 12 meses de vigencia del contrato 2 de agosto de 2018 y que el 13 de agosto de 2018 se le señaló que no mantenía deuda alguna igualmente se le cargó a su tarjeta la suma de \$245.000 y al requerir información sobre este cobro que considera indebido se le indicó que el cargo se realizaba por baja morosa, no obstante no haber incurrido en ninguna de las tres situaciones a que expresamente se refiere el mandato.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada no contestó la denuncia incoada en su contra pese a estar debidamente notificado como consta de los estampados receptoriales de fojas 44 y de fojas 45, teniéndose ésta por contestada en su rebeldía.

TERCERO: Que, para acreditar el denunciante los fundamentes de la acción infraccional acompañó los documentos que se agregaron a la causa de fojas 1 a fojas 14, consistentes en: **a)** A fojas 1 carta respuesta de fecha 12 de octubre de 2018 remitida por la denunciada al SERNAC dando respuesta al requerimiento efectuado en esa sede administrativa por el consumidor Carlos Waldemar Pino González, señalando que el requerimiento del cliente resultaba improcedente pues mantenía un plan con mandato a Falabella y el operador iniciado el 02 de agosto de 2017 hasta el 02 de agosto de 2018 al que le dio baja anticipada el 30 de junio de 2018, esto es, un mes antes de la fecha de termino de la vigencia, encontrándose a consecuencia de ello en una de las situaciones previstas en el mandato que ante una baja anticipada autorizan a realizar el cobro del costo total del producto a través del mecanismo de



aceleración establecido en el mandato el cual es conocido por el cliente al adquirir la unidad, sin que éste pueda alegar desconocimiento de las cláusulas del contrato puesto que son conocidas por el comprador al momento de adquirir la unidad. **b)** A fojas 2 mandato para el cobro del bien vendido asociado a la promoción de venta de planes. En dicho documento con fecha 2 de agosto de 2017 comparece el denunciante y declara conocer que el precio promocional del producto asociado a la contratación del plan KAP /Multimedia M 8GB numero abonado 56995450605 queda sujeto a la condición de término anticipado ante la ocurrencia de cualquiera de las tres situaciones que se consignan en el instrumento las que serían: Si el cliente pone término anticipado al plan contratado; si se cambiara a un plan de menor cargo fijo mensual o si efectuare el recambio del equipo en una sucursal de Movistar, que en cualquiera de tales eventos el saldo del precio del bien asociado a la promoción (\$245.000) se cargaría en una sola cuota en la línea de crédito de la tarjeta CMR Falabella, CMR Falabella Visa o CMR Falabella Master Card, según corresponda vigente a la fecha; **c)** A fojas 5 Solicitud de Atención Movistar donde comparece el cliente con fecha 21 de septiembre de 2018 y solicita la baja del servicio móvil de la línea 995450605 por haber cumplido el 2 de agosto de 2018 los 12 meses a que se refiere el contrato por equipo en comodato con tarjeta CMR Falabella. **d)** A fojas 5 copia de la boleta electrónica N° 529394198 de fecha 05 de septiembre de 2018 donde se cobra el valor total del equipo entregado en comodato ascendente a \$245.000; **e)** De fojas 7 a fojas 8 boletas electrónicas de fechas 23 de julio y 23 de agosto de 2018 correspondiente a la cuenta telefónica del equipo 56995450605; **f)** A fojas 9 comprobante de pago de cuenta telefónica de fecha 10 de agosto de 2018; **g)** A fojas 10 estado de cuenta de la tarjeta Visa Falabella correspondiente a facturación del mes de septiembre de 2018 que abarca al período 10 de julio al 09 de agosto de 2018 apareciendo el cobro por mandato de la suma de \$245.000 del plan telefónico contratado y al que se refiere el instrumento de fojas 2.

CUARTO: Que, la parte denunciada no rindió prueba alguna.

QUINTO: Que, de los antecedentes acompañados a la causa y a los que se ha hecho referencia en el considerando tercero consta, que el denunciante adquirió en comodato un teléfono móvil SKU asociado a la contratación de un plan denominado KAP Multimedia M 8GB con Movistar número abonado 56995450604 el que quedó sujeto a la condición de término anticipado ante la ocurrencia de tres condiciones, cuáles eran, si el contratante pusiera término

La Secretaria del Tribunal Certifica que la presente, es copia fiel del original que se ha tenido a la vista.

La Secretaria

En cuanto punto 15

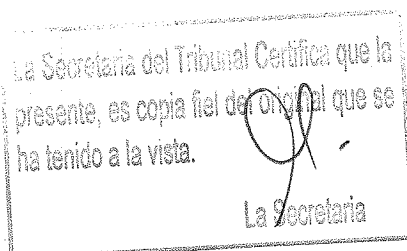


anticipado al plan contratado; si se cambiara a un plan menor cargo fijo mensual o si efectuare el recambio de su equipo en una sucursal de Movistar, en cuyo caso el saldo de precio del bien asociado a la promoción ascendente a la suma de \$245.000 se cargaría en forma íntegra y en una sola cuota en la tarjeta Visa Falabella. Que la denunciada procedió a cargar en la facturación del mes de Septiembre de 2018 la suma de \$245.000 informando al Sernac ante el requerimiento efectuado por el denunciante, que este cobró se había efectuado por cuanto el cliente con fecha 30 de junio de 2018 habría puesto término anticipado al plan contratado, aseveración que se ve desvirtuada con el documento emitido por la misma demandada Movistar y agregado a fojas 5 donde consta que el cliente solicitó la baja de servicios móviles de la línea abonada 995450605 recién el 21 de septiembre de 2018, esto es, luego de haberse cumplido el día 2 de agosto de 2018 el plazo de 12 meses a que se refiere el mandato agregado a fojas 2.

SEXTO: Que, de los documentos acompañados, de lo señalado en el considerando precedente todo lo cual se aprecia de acuerdo a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 debe necesariamente concluirse que el cargo de \$245.000 efectuado en la facturación del mes de septiembre de 2018 en la tarjeta de crédito Visa Falabella del denunciante, efectivamente es indebido e improcedente ya que éste no incurrió en ninguna de las tres hipótesis a que se refiere el mandato agregado a fojas 3 que hiciera procedente cargar el saldo de precio del bien asociado a la promoción como en la especie ocurrió, situación que configura infracción a las disposiciones de los artículos 3 letra e); 12 y 23 de la ley 19.496, por lo que corresponderá acoger la denuncia y sancionar a la denunciada en la forma que se señalará en lo resolutivo.

II.- EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

SEPTIMO: Que, por el primer otrosí del libelo de fojas 14 fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional el actor demandó civilmente solicitando se condene a **FALABELLA RETAIL S.A.** al pago de \$245.000 a título de **daño material** correspondiente al valor del producto que fue cargado indebidamente en la facturación del mes de septiembre de su tarjeta Visa Falabella y \$500.000 por concepto de **daño moral**.



8- mayo 12/56



OCTAVO: Que, la demandada no contestó la demanda desde el momento que no concurrió a la audiencia pese a haber sido citado legalmente como consta de los estampados receptoriales de fojas 44 y de fojas 45.

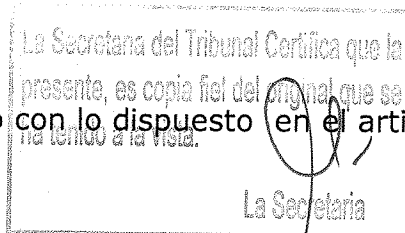
NOVENO: Que, encontrándose acreditadas las infracciones como se señaló en los considerandos anteriores al resolver el asunto infraccional y teniendo en consideración que el artículo 3 letra d) de la ley 19.496 establece como un derecho básico del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los perjuicios materiales y morales en caso de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, en tanto el inciso 2º del artículo 50 del mismo cuerpo legal establece que el incumplimiento de las normas contenidas en esta ley dará lugar a las acciones destinadas a obtener la debida indemnización o la reparación que corresponda, procede que la acción indemnizatoria sea acogida.

DECIMO: Que, con los documentos analizados precedentemente se acredito que el actor no incurrió en ninguna de las causales que autorizaban el cobro del producto no obstante lo cual el cargo se aplicó indebidamente por la demandada en la facturación del mes de septiembre de 2018, razón por la cual corresponde se acoja la indemnización solicitada a título de daño emergente.

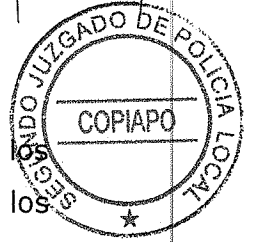
DECIMO PRIMERO: Que la prueba del daño moral resulta dificultosa, pues emociones como la pena, angustia, congoja, frustración se presentan en el fuero interno de la víctima, por lo mismo no es posible que sea objeto de una prueba directa. Sin embargo, basta con ponerse un momento en el lugar del demandante para percatarse que la imputación de un hecho que no realizó y el cobro que debido a dicha imputación se le efectuó debe haberle ocasionado impotencia y aflicción, razón por la cual se acogerá la petición por este ítem y se regulará la indemnización en la forma que se señalará en lo resolutivo, debiendo tenerse presente para su regulación, que el daño moral no es de naturaleza económica sino que es eminentemente subjetiva, representada por molestias o las afectaciones legítimas o menoscabo íntimo del actor y por lo tanto no puede constituir un enriquecimiento ilícito.

DECIMO SEGUNDO: Que, el resto de la prueba aportada en nada logran alterar la conclusión a la cual se arribó.

Por estas consideraciones, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3 letra



\$-cuto puty 157



e);12, 23, 24 todas de la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 14 de la ley 18.287 Sobre Tramitación ante los Juzgados de Policía Local y artículos 2314 y 2316 del Código Civil.

RESUELVO:

1° Que, **SE ACOGE** la denuncia infraccional deducida por don **CARLOS WALDEMAR PINO GONZALEZ** en lo principal del libelo de fojas 14 en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.** y la solicitud de hacerse parte en lo infraccional efectuada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, condenándose a la denunciada al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual a la fecha efectiva del pago, por haber incurrido en las infracciones a que se refieren los artículos 3 letra e, 12 y 23 de la ley 19.496, esto es, por haber incumplido las obligaciones contraídas con el consumidor, poniendo término anticipado al contrato de comodato cargando en forma íntegra y en una sola cuota en la tarjeta de crédito CMR Falabella Visa el saldo de precio del bien asociado a la promoción sin que el denunciante haya incurrido en alguna de las situaciones descritas en el mandato que ameritaran tal sanción, ocasionándole con su accionar un detrimento. Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá la representante legal de la denunciada o quien la reemplace o subrogue en sus funciones por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que **SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **CARLOS WALDEMAR PINO GONZALEZ** en el primer otrosí del libelo de fojas 14 en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.** representada por doña **ANA ALCAYAGA** condenándosele al pago de **doscientos cuarenta y cinco mil pesos (\$245.000)** por concepto de **daño emergente** y **cincuenta mil pesos (\$50.000)** a título de **daño moral**.

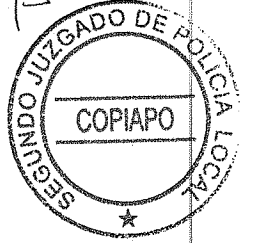
3° Que, de conformidad lo dispuesto en el artículo 27 de la ley 19.496 la suma ordenada pagar deberá reajustarse de conformidad a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que se cumpla lo decretado en la sentencia.

La Secretaria del Tribunal Certifica que el presente, es copia fiel del original que se ha tenido a la vista.

[Firma]

La Secretaria

f. cunto / ocluo / 58



4° Que, cada parte pagará sus costas.

NOTIFIQUESE

Rol N° 8556/ 2018.

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARIA JOSE HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogado.

