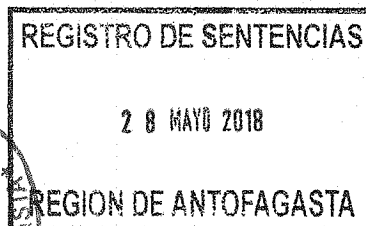


Antofagasta, veintidós de abril de dos mil diecinueve.

VISTOS:

1.- Que, a fojas once y siguientes, comparece don PATRICIO LUIS HERRERA BARRAZA, chileno, cédula de identidad N° 6.538.230-K, domiciliado en calle Chiloé N° 4309, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "CMR FALABELLA" y/o "CMR VISA", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina doña NATALIA HERNANDEZ, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Balmaceda N° 2355, Antofagasta, por incurrir en infracción a la Ley N° 19.496, en atención a los antecedentes de hecho y de derecho que expone. Señala el compareciente que el día 20 de septiembre de 2018 concurrió al local de Falabella para obtener su cupón de pago, y al revisar las compras efectuadas se percató que figuraban cobros por compras nacionales, las cuales no reconoce, realizadas en Santiago los días 21 y 22 de junio de 2018 en el comercio www.mercadopago.cl por un monto total de \$111.674.-, operaciones pactadas tres en una cuota por un valor total de \$61.684.-, y las otras dos en seis cuotas por un valor mensual total de \$8.332.-, las cuales se encuentran a la fecha pagadas. Expresa que como consecuencia de ello se generó un reclamo en la tienda con el N° 1-54143869360 el que con fecha 20 de octubre de 2018 le indican mediante un correo que ha sido recepcionado, y el 26 del mismo mes recibe la respuesta a dicho reclamo en los términos que transcribe íntegramente, la que le merece las observaciones que indica. Manifiesta que al insistir en la tienda le indican que lo mejor es realizar una denuncia en el Juzgado de Policía Local, y solicita que le entreguen información o documentación sobre que se había comprado, respondiéndole que ellos sólo administran la tarjeta y no tenían dicho registro, por lo que era imposible acceder a su solicitud. Atendido lo anterior, el 21 de noviembre se presenta en el SERNAC para formalizar un reclamo, el que es respondido por el proveedor denunciado el 28 de ese mismo mes en los términos que reproduce textualmente, no acogiendo lo solicitado por el actor, quien el 4 de febrero de 2019 denunció estos hechos en la Fiscalía Local de Antofagasta, por lo que considerando que estos hechos configuran una infracción a los artículos 3° letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, solicita que se tenga por interpuesta denuncia infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y, en definitiva, condenarlo al máximo de las multas señaladas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación el compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "CMR FALABELLA" y/o "CMR VISA", representado para estos efectos por doña NATALIA HERNANDEZ, ya individualizados, y en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expresa, solicita que en definitiva se condene al demandado a pagar a esa parte la suma \$ 111.674.-, por concepto de daño material, y \$300.000.- por daño moral, sumas que deberán pagarse con más los reajustes e intereses que ellas devenguen, con costas de la causa.



2.- Que, a fojas veintitrés, rola comparendo de prueba con la asistencia del denunciante y demandante civil, don Patricio Luis Herrera Barraza, y en rebeldía del proveedor denunciado y demandado civil, ya individualizados en autos. El denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda de fojas 11 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. El tribunal tiene por evacuados los traslados conferidos en rebeldía del proveedor denunciado y demandado. Llamadas las partes a conciliación ésta no se produce por la rebeldía del denunciado y demandado. Recibida a prueba la causa el denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí de su escrito de fojas 11 y siguientes, y que rolan de fojas 1 a 10 de autos, con citación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, con los documentos acompañados de fojas 1 a 10, no objetados, denuncia infraccional de fojas 11 y siguientes, y comparendo de prueba, de fojas 23, se encuentra acreditado en autos que los días 21 y 22 de junio de 2018 en la cuenta Cliente Elite de la Tarjeta CMR Falabella VISA N° 4653***** 2430, perteneciente al actor don Patricio Luis Herrera Barraza, se realizaron cinco cargos por la suma total de \$111.674.- al comercio www.mercadopago.cl, dos pagaderas en seis cuotas mensuales de \$5.000.- la primera, y \$3.332.- la segunda, y las tres restantes pagaderas en una cuota de \$19.990.-, \$20.847.-, y \$20.847.-, respectivamente, las que a la fecha se encuentran pagadas por el denunciante a pesar de que la operación no fue realizada por él y cuyo origen desconoció, sin obtener ningún resultado a pesar de todas las gestiones realizadas, incluidas sus denuncias ante la Fiscalía y SERNAC.

Segundo: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que el hecho denunciado, que corresponde a una operación de compra cargada a la Tarjeta CMR Falabella VISA del actor no reconocidas por él, constituye una infracción a lo dispuesto en los artículos 3° d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, que establecen el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la obligación del proveedor de servicios a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio, y a que el proveedor que, en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad y seguridad del respectivo servicio, comete una infracción a las disposiciones de la ley en comento.

Tercero: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados relativos a la compra cargada fraudulentamente a la Tarjeta CMR Falabella VISA del actor, son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el proveedor no respetó el derecho del

consumidor a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, pues en el presente caso no se ha tenido el debido cuidado al permitir la realización de una operación comercial de compra no efectuada por el actor, procedimientos que no entregan seguridad al consumidor en el uso y tenencia de su tarjeta. Del mismo modo, no cumplió en el momento de utilización de la tarjeta de crédito con las obligaciones establecidas en el contrato respectivo, al no acreditar la forma como se efectuó esta operación y si en ella participó personalmente el consumidor y, finalmente, el proveedor denunciado debió haber investigado el origen de esta operación y sus participantes a fin de dar una información satisfactoria a su cliente.

En cuanto a lo patrimonial:

Cuarto: Que, a fojas 11 y siguientes de autos, don PATRICIO LUIS HERRERA BARRAZA, ya individualizado, interpuso en el primer otrosí de su presentación demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor “CMR FALABELLA” y/o “CMR VISA”, representado para estos efectos por doña NATALIA HERNANDEZ, también individualizados, solicitando en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos, que se condene al demandado a pagar a la parte demandante la suma de \$111.674.-, correspondiente al pago realizado por él de las operaciones fraudulentas cargadas a su cuenta y objetadas por él, todo ello por concepto de daño material, y \$300.000.- por daño moral, sumas que pide se paguen con más los reajustes e intereses que estas cantidades devenguen, con costas.

Quinto: Que, a fojas 23, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por evacuado el traslado de la demanda civil en rebeldía del proveedor demandado.

Sexto: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones denunciadas, procede acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don Patricio Luis Herrera Barraza en contra del proveedor demandado, condenándolo a pagar a esa parte la suma de \$111.674.- correspondiente a las cuotas pagadas por el actor de las operaciones fraudulentas por él desconocidas, todo ello por concepto de daño material, y al pago de la suma de \$ 75.000.- por concepto de daño moral, correspondiente al menoscabo sufrido por el actor al no haber sido respetado su derecho a la seguridad en el consumo de un servicio, incumplándose la obligación contractual antes indicada por el proveedor demandado, así como también, por la actuación negligente de éste y/o sus dependientes en la prestación del servicio, causándole un menoscabo al consumidor, sumas que se fijan por el tribunal en los montos indicados apreciando prudencialmente los perjuicios que en el ámbito personal y psicológico deben haber causado estos hechos al actor, de conformidad a lo expresado precedentemente.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1º, 2º, 3º letra d) y e), 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se acoge la denuncia infraccional interpuesta a fojas 11 y siguientes de autos, y se CONDENA al proveedor denunciado "CMR FALABELLA" y/o "CMR VISA", representado para estos efectos por doña NATALIA HERNANDEZ, ya individualizados, al pago de una MULTA de UNA Y MEDIA UNIDAD TRIBUTARIA MENSUAL, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 3º letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.
- 2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia en la **Tesorería de la Municipalidad de Antofagasta**, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.
- 3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 11 y siguientes de autos por don PATRICIO LUIS HERRERA BARRAZA, ya individualizado, y se condena al proveedor demandado "CMR FALABELLA" y/o "CMR VISA", representado para estos efectos por doña NATALIA HERNANDEZ, también individualizados, al pago de las sumas de \$111.674.- por concepto de daño material, y de \$75.000.- por concepto de daño moral, como indemnización por los perjuicios causados al actor como consecuencia de las infracciones antes indicadas, la primera de las cuales deberá pagarse reajustada en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de interposición de la demanda y la de su entero y efectivo pago.
- 4.- Que, se acoge la petición formulada por el demandante en el sentido que, la suma determinada por daño material, debidamente reajustada, y la fijada por daño moral, devengarán intereses corrientes a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago.
- 5.- Que, se condena en costas a la parte demandada civil por haber sido totalmente vencida.
- 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 N° 4.198/2019.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña NOLVIA CORTES LOPEZ, Secretaria Subrogante.