



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
OSORNO

89300

Servicio Nacional del Consumidor	
RECIBIDA	
FECHA	29/08/2019
HORA:	11:15
QUIEN RECIBE:	Roberto Pina A.

Oficio N° 4150
Osorno, 27 de agosto de 2019.

DE: MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN.
JUEZ TITULAR DEL PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE OSORNO.

A : SR. BLAS GONZALEZ FEHRMANN
DIRECTOR REGIONAL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.
BALMACEDA N°241, PUERTO MONTT.

En la causa Rol N°8575-2018 (PR), caratulada "HOLLSENTH BUSTAMANTE - CMR FALABELLA", se ha dispuesto oficiar a Ud., a objeto de remitir copia autorizada de la sentencia dictada en autos para los fines legales pertinentes. -

Saluda/Atte. a UD.



MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN.
JUEZ TITULAR

VICTOR MATUS TRIVIÑO
SECRETARIO SUBROGANTE

Osorno, a diecisiete de mayo de dos mil diecinueve.

A fojas 4 y siguientes, con fecha 14 de septiembre de 2018, doña **CYBELL YASMIRA HOLLSENTH BUSTAMANTE**, independiente, domiciliada en calle German Hoffmann N° 2640, Villa Bellavista, Osorno, quién deduce querrela infraccional en contra de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, del giro de su denominación, representada por don Juan Pablo Vargas, ignora segundo apellido, ambos domiciliados en calle Eleuterio Ramírez N° 840, Osorno, en atención a los antecedentes de hecho y de derecho que seguidamente expone. Señala que desde, por lo menos, cinco años a la fecha, es cliente de la querellada, manteniendo vigente la tarjeta CMR Visa Falabella, agregando que durante la primera quincena de marzo de ese año, subió a la plataforma de compraventa de especies de yapo.cl, el anuncio de la venta de una bicicleta en la suma de \$80.000, siendo contactada por un desconocido de nombre Sergio, el que se muestra interesado en comprarla, solicitándole le envíe los datos de transferencia de una cuenta en Banco Falabella, en razón de que para el comprador era más rápido hacerlo a través de esa institución financiera, entregándole los datos habituales para transferencia de fondos, pese a haberle señalado que prefería hacerlo a través de otro banco, lo cual no aceptó y por ello terminó haciéndolo como se lo pedía. Continúa señalando que una vez hecha la transferencia, le llama el supuesto comprador, señalándole que se había equivocado al realizar la transferencia, ya que en lugar de los \$80.000 le depositó \$1.140.000, solicitándole hacerle devolución de lo depositado en exceso a una cuenta que individualiza, realizando ellas las respectivas transferencias, en varias operaciones, ya que esas cuentas no permiten hacer transacciones por mucho volumen de dinero, menos cuando el receptor de ellas no es destinatario habitual. Luego de ello, afirma que el comprador le manifiesta que ya no quiere hacer la compra y que le devolviera todo el dinero, lo que ella no acepta, acordándose que “entre el dinero gastado y legítimamente usado (bajo el entendido que había cerrado la venta de la bicicleta)”, le reversaría un total de \$1.080.000, quedando a su favor la suma de \$60.000, registro de lo cual quedaron las transferencias efectuadas, de acuerdo a la información que el comprador le proporcionó. Agrega que el 13 de junio de 2018, luego de tres meses de esa transacción, acude a la tienda Falabella, sucursal Osorno, sacando desde la máquina del saldo el estado de su cuenta, percatándose que con fecha 15 de marzo de ese año, se habían efectuado dos avances en efectivo desde su cuenta, por montos de \$600.000 y \$540.000, “los que había sido cursado con pago diferido de 3 meses, por lo que no se habían visualizado en los estados de cuenta anteriores”;

afirmando que no dio consentimiento a dicha operación. Señala que luego de "revisar mis respectivas cartolas, me percató que dichos avances totalizan la misma cantidad de dinero que mi extraño comprador me depositó, y extrañamente al revisar detenidamente mi cartola histórica del Banco de Chile, figura que dicho dinero proviene de 2 traspasos CMR Falabella", reclamando de ello ante Falabella ese mismo día, el cual fue respondido con fecha 25 de junio de 2018, indicándosele que "la transacción fue validada con mi multi clave de tarjeta CMR, por lo que no accederían a mi solicitud de rebajar tal operación", ello, habiéndosele señalado en su oportunidad que al no contar con seguro antifraude, no habían posibilidades de que se rebajen esos avances. Sostiene que estas operaciones no le fueron advertidas ni validadas por claves y que descubrió que dentro de los portales de internet más débiles e inseguros se encuentra en el CMR Falabella, razón por la cual volvió a reclamar de ello el 09 de julio de 2018, esta vez a través del Sernac, frustrándose la mediación con fecha 12 de julio del mismo año. Señala que la querellada infringió a su respecto, lo dispuesto en artículos 23 y 3 letras d) y e) de Ley N° 19.496, por lo que solicita se acoja a tramitación esta querrela y sea ella acogida, condenando a la contraria al máximo de las multas legales, con costas.

En el primer otrosí, por los hechos expuestos en lo infraccional, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en su contra, reclamando la suma de \$1.140.000, \$576.106 y \$150.000 por daño emergente y, además, \$3.000.000 por daño moral, más reajustes e intereses que se devenguen desde la presentación de esta demanda, con costas, de conformidad a lo dispuesto en artículos 3 letra e), 2314 y 2329 del Código Civil. En el segundo otrosí, acompaña documentos de fojas 1 a 3 y en el otrosí tercero, confiere patrocinio y poder al abogado, don MARCELO JAVIER URQUIETA CARDENAS.

A fojas dieciocho, con fecha 11 de octubre de 2018, don LUIS NEGRONI ROMERO, abogado, domiciliado en calle Bilbao N° 1129, oficina 409, Osorno, comparece en representación de **CMR FALABELLA S.A.**, sociedad dedicada al giro comercial, representada por don Roberto Sepulveda Nuñez, abogado, ambos domiciliados en Santiago, calle Moneda N° 970, piso 18, acompañando documento de fojas 16 a 17, por el cual acredita personería.

A fojas 22, con fecha 28 de noviembre de 2018, apoderado de parte querellante y demandante civil, acompaña lista de testigos.

A fojas 46 y siguientes, con fecha 26 de noviembre de 2018, apoderado de parte querellada y demandada civil, en lo principal, contesta denuncia, señalando que ella no

le empecé a su mandante y tampoco le consta su ocurrencia, ya que no fue parte de la negociación respecto a la compraventa de la bicicleta ni tampoco fue destinataria de los fondos transferidos a un tercero. A su vez, afirma que la querellante es cliente de CMR Falabella y en el marco del contrato de apertura de línea de crédito y uso de tarjeta de crédito, habría realizado operaciones de compra de productos y del ámbito financiero. Así, con fecha 07 de febrero de 2018 habría solicitado un avance por \$2.000.000, pagaderos en 18 cuotas y luego, con fecha 15 de marzo de 2018, habría solicitado dos avances por \$540.000 y \$600.000, efectuados a través de transferencia electrónica, siendo ella misma la destinataria en su cuenta vista del Banco de Chile, las que se realizaron conforme los protocolos de seguridad de la empresa, esto es, información personal de la clienta y uso de la multiclave de la tarjeta Falabella. Además, afirma que le llama la atención que la querellante se diera cuenta de esas operaciones tres meses después de efectuadas, en circunstancias que el estado de cuenta de marzo de 2018 consignaba claramente esas operaciones, concluyendo que los antecedentes aportados por la querellante indican que, al respecto, obró con extrema negligencia en un negocio propio, por lo que pide el rechazo de la querrela, con costas.

En el primer otrosí, por los hechos expuestos al contestar lo infraccional, solicita el rechazo de la acción civil, con costas, como consecuencia natural de la desestimación de la querrela, agregando que todo daño, incluido el moral, debe ser probado por quién lo impetra y está sujeto a reducción, si es que el que dice haberlo sufrido se expuso a el, imprudentemente, conforme lo dispone el artículo 2330 del Código Civil. En el otrosí segundo, acompaña documentos que indica, de fojas 23 a 45.

A fojas 48, con fecha 26 de noviembre de 2018, se lleva a efecto audiencia de contestación y prueba, con asistencia de ambos apoderados y testigos de la querellante y demandante civil, ratificándose acciones y siendo ellas contestadas, teniéndose por acompañados documentos y llamándose las partes a avenimiento, sin producirse, suspendiéndose de común acuerdo el comparendo y fijándose nueva fecha al efecto.

A fojas 62, con fecha 28 de diciembre de 2018, se reanuda audiencia de estilo, con asistencia de ambos apoderados, recibándose la causa a prueba, ratificándose documentos ya acompañados y acompañándose los de fojas 49 a 61 y recibándose testimonial ofertada por la parte querellante y demandante civil, poniéndose término al comparendo de estilo.

A fojas 66, con fecha 02 de enero de 2019, apoderado de parte querrellada y demandada civil, presenta escrito de observaciones a la prueba rendida.

A fojas 71, con fecha 09 de enero de 2019, apoderado de parte querellante y demandante civil, solicita se cite a las partes a oír sentencia.

A fojas 73, con fecha 20 de marzo de 2019, se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN LO REFERENTE A DENUNCIA POR INFRACCION A LEY N° 19.496.

PRIMERO: Que, la denunciante, doña Cybell Yasmira Hollssenth Bustamante, fundamenta su reclamo en contra de Promotora CMR Falabella, en la circunstancia de que es desde, por lo menos, cinco años a la fecha, cliente de la querellada, manteniendo vigente la tarjeta CMR Visa Falabella, agregando que durante la primera quincena de marzo de ese año, subió a la plataforma de compraventa de especies de yapo.cl, el anuncio de la venta de una bicicleta en la suma de \$80.000, siendo contactada por un desconocido de nombre Sergio, el que se muestra interesado en comprarla, solicitándole le envíe los datos de transferencia de una cuenta en Banco Falabella. Ello, en razón de que para el comprador era más rápido hacerlo a través de esa institución financiera, entregándole los datos habituales para transferencia de fondos, pese a haberle señalado que prefería hacerlo a través de otro banco, lo cual no aceptó y por ello terminó haciéndolo como se lo pedía. Continúa señalando que una vez hecha la transferencia, le llama el supuesto comprador, señalándole que se había equivocado al realizar la transferencia, ya que en lugar de los \$80.000 le depositó \$1.140.000, solicitándole hacerle devolución de lo depositado en exceso a una cuenta que individualiza, realizando ellas las respectivas transferencias, en varias operaciones, ya que esas cuentas no permiten hacer transacciones por mucho volumen de dinero, menos cuando el receptor de ellas no es destinatario habitual. Luego de ello, afirma que el comprador le manifiesta que ya no quiere hacer la compra y que le devolviera todo el dinero, lo que ella no acepta, acordándose que “entre el dinero gastado y legítimamente usado (bajo el entendido que había cerrado la venta de la bicicleta)”, le reversaría un total de \$1.080.000, quedando a su favor la suma de \$60.000, registro de lo cual quedaron las transferencias efectuadas, de acuerdo a la información que el comprador le proporcionó. Agrega que el 13 de junio de 2018, luego de tres meses de esa transacción, acude a la tienda Falabella, sucursal Osorno, sacando desde la máquina del saldo el estado de su cuenta, percatándose que con fecha 15 de marzo de ese año, se habían efectuado dos avances en efectivo desde su cuenta, por montos de \$600.000 y \$540.000, “los que había sido cursado con pago diferido de 3 meses, por lo que no se habían visualizado en los estados de cuenta anteriores”, afirmando que no dio consentimiento a dicha

operación. Señala que luego de revisar sus cartolas, se percató que esos avances totalizan la misma cantidad de dinero que el extraño comprador le depositó y que al revisar su cartola histórica del Banco de Chile, figura que dicho dinero proviene de dos traspasos de CMR Falabella, reclamando de ello ante Falabella ese mismo día, el cual fue respondido con fecha 25 de junio de 2018, indicándosele que “la transacción fue validada con mi multi clave de tarjeta CMR, por lo que no accederían a mi solicitud de rebajar tal operación”. Lo anterior, habiéndosele señalado en su oportunidad que al no contar con seguro antifraude, no habían posibilidades de que se rebajen esos avances. Sostiene que estas operaciones no le fueron advertidas ni validadas por claves y que descubrió que dentro de los portales de internet más débiles e inseguros se encuentra en el CMR Falabella, razón por la cual volvió a reclamar de ello el 09 de julio de 2018, esta vez a través del Sernac, frustrándose la mediación con fecha 12 de julio del mismo año. Señala que la querellada infringió a su respecto, lo dispuesto en artículos 23 y 3 letras d) y e) de Ley N° 19.496, por lo que solicita se acoja a tramitación esta querrela y sea ella acogida, condenando a la contraria al máximo de las multas legales, con costas.

SEGUNDO: Que, la denunciada, solicitó en lo principal de fojas 46 y siguientes, el rechazo de la acción en su contra, señalando que ella no le empece a su mandante y tampoco le consta su ocurrencia, ya que no fue parte de la negociación respecto a la compraventa de la bicicleta ni tampoco fue destinataria de los fondos transferidos a un tercero. A su vez, afirma que la querellante es cliente de CMR Falabella y en el marco del contrato de apertura de línea de crédito y uso de tarjeta de crédito, habría realizado operaciones de compra de productos y del ámbito financiero. Así, con fecha 07 de febrero de 2018 habría solicitado un avance por \$2.000.000, pagaderos en 18 cuotas y luego, con fecha 15 de marzo de 2018, habría solicitado dos avances por \$540.000 y \$600.000, efectuados a través de transferencia electrónica, siendo ella misma la destinataria en su cuenta vista del Banco de Chile, las que se realizaron conforme los protocolos de seguridad de la empresa, esto es, información personal de la clienta y uso de la multiclave de la tarjeta Falabella. Además, afirma que le llama la atención que la querellante se diera cuenta de esas operaciones tres meses después de efectuadas, en circunstancias que el estado de cuenta de marzo de 2018 consignaba claramente esas operaciones, concluyendo que los antecedentes aportados por la querellante indican que, al respecto, obró con extrema negligencia en un negocio propio, por lo que pide el rechazo de la querrela, con costas.

TERCERO: Que, al respecto se debe tener presente lo expuesto en artículos 1, 2, 3 letras d) y e), 4, 12, 16 letras c) y d), 23, 24 y 50 y siguientes de Ley N° 19.496, así como documentos acompañados de fojas 1 a 3, 16 a 17, 23 a 45 y 49 a 61, centrándose la controversia al hecho de si existió o no responsabilidad de la querellada en perjuicio de la querellante, en el contexto de los términos de Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, siendo uno proveedor del otro, al autorizar dos giros de dinero desde su cuenta de tarjeta de crédito de CMR Falabella a su cuenta del Banco de Chile, todo lo cual luego derivó en otras circunstancias, las cuales no son propias de competencia de este Tribunal en el ámbito de Ley N° 19.496, sino del Tribunal de Garantía respectivo, razón por la cual no procede emitir pronunciamiento por este Tribunal Especial.

CUARTO: Que, en relación a lo anterior, de los documentos acompañados por ambas partes, este sentenciador no ha constatado que haya habido de parte del proveedor Promotora CMR Falabella, negligencia en la prestación del servicio de tarjeta de crédito, ya que las dos transacciones cuestionadas tienen apariencia de legalidad y son transferidas a una cuenta de la misma consumidora, en otro banco, no siendo responsable el proveedor de la maquinación fraudulenta de la que fue objeto la querellada, por un tercero, todo ello, ajeno al ámbito de aplicación de Ley N° 19.496.

QUINTO: Que, en la especie, resulta además de especial trascendencia para este sentenciador, el hecho de que la querellante no hubiese reparado en lo extraño y preocupante que un tercero, por una operación de \$80.000, le haya transferido en forma errónea la suma de \$1.140.000 y que, además, sólo haya advertido de una irregularidad en la tarjeta de crédito que mantiene con la querellada, tres meses después de haber ello acaecido, circunstancias ambas que implican que no ha actuado con la debida diligencia y cuidado que se requiere y de lo cual no puede hacerse responsable a un tercero.

SEXTO: Que, en virtud de lo anterior, no se dará lugar a la acción infraccional de lo principal de fojas 4 y siguientes de autos, no declarándosele temeraria, al estimarse que, no obstante este rechazo, la denunciante ha tenido fundamentos plausibles para intentar dicha acción y solicitar a un Tribunal que resuelva la controversia planteada.

II.- EN LO REFERENTE A DEMANDA CIVIL.

SÉPTIMO: Que, la parte demandante civil de doña Cybell Yasmira Hollssenth Bustamante, por los hechos expuestos en lo infraccional, en el primer otrosí de fojas 4 y siguientes, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Promotora CMR Falabella, reclamando la suma de \$1.140.000, \$576.106 y \$150.000 por daño emergente y \$3.000.000 por daño emergente, más reajustes e intereses que se

devenguen desde la presentación de la demanda, con costas, de conformidad a lo dispuesto en artículos 3 letra e), 2314 y 2329 del Código Civil. A su vez, la parte demandada civil, en el primer otrosí de su presentación de fojas 46 y siguientes, por los hechos expuestos al contestar lo infraccional, solicita el rechazo de la acción civil, con costas, como consecuencia natural de la desestimación de la querella, agregando que todo daño, incluido el moral, debe ser probado por quién lo impetra y está sujeto a reducción, si es que el que dice haberlo sufrido se expuso a el en forma imprudente, conforme lo dispone el artículo 2330 del Código Civil.

OCTAVO: Que, al no haberse dado lugar a la acción infraccional, no existiendo relación de causa a efecto, no se dará lugar a la demanda civil del otrosí primero de fojas 4 y siguientes, habiéndose apreciado las pruebas y los antecedentes de la causa 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 1, 2, 3 letras d) y e), 4, 12, 16 letras c) y d), 23, 24 y 50 y siguientes 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. **NO HA LUGAR** a la querella infraccional de lo principal de fojas 4 y siguientes, interpuesta por doña **CYBELL YASMIRA HOLLSENTH BUSTAMANTE**, en contra de **PROMOTORA CMR FALABELLA**, representada por don Roberto Sepulveda Nuñez,
- B. **NO HA LUGAR** a la demanda civil del otrosí primero de fojas 4 y siguientes, interpuesta por doña **CYBELL YASMIRA HOLLSENTH BUSTAMANTE**, en contra de **PROMOTORA CMR FALABELLA**, representada por don Roberto Sepulveda Nuñez,
- C. Cada parte pagará sus costas.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CEDULA
Rol N° 8.575.18

Pronunciada por don **MAX ROBERTO SOTOMAYOR NECULMAN**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don Ruben Marcos Sepulveda Andrade, Secretario Abogado.

Valdivia, veintinueve de julio de dos mil diecinueve.

VISTOS:

Comparece el apoderado del querellante infraccional y demandante civil Cybell Yasmira Hollssenth Bustamante, quien interpone recurso de apelación en contra de la sentencia dictada en el día 17 de Mayo de 2019 por el juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno, que resolvió no dar lugar a la querrela infraccional presentada por su representada en contra de Promotora Falabella y tampoco a la demanda civil, solicitando sea esta revocada.

Expone en primer lugar los antecedentes generales de las acciones deducidas en contra de la querellada por contravención a las normas de la Ley de Protección al Consumidor, haciendo presente que su representada es clienta por 5 años de CMR Falabella S.A., manteniendo vigente la tarjeta CMR Visa Falabella accediendo a beneficios como avance en dinero en efectivo, actuando durante todos estos años en forma responsable.

Relata que en la primera quincena de marzo de 2018, subió a la plataforma de compraventa de especies por Internet, un anuncio por la venta de una bicicleta en la suma de \$80.000.-, siendo contactada telefónicamente el día 15 de ese mes por un desconocido interesado en comprar la especie, solicitándole le envíe datos de una cuenta de Falabella para hacer el depósito sin acceder a ello, entregándole datos de otra cuenta del Banco de Chile y tras efectuarse la transacción, esta persona le llamó para manifestarle que se equivocó en el monto depositado, el que fue de \$1.140.000, solicitando a su representada la devolución del exceso a la cuenta RUT de doña Érica Monsalve, lo que hizo sin sospechar nada. Agrega que el día 13 de Junio la actora concurrió a la Tienda Falabella Osorno y al revisar su cuenta se percató que día 15 de Marzo se había efectuado 2 avances en efectivo a su cuenta por un total de \$600.000 y por \$540.000, lo que había sido cursado con pago diferido de 3 meses, no visualizándose en estados de cuenta anteriores, sin que haya prestado su consentimiento para esos avances, advirtiéndole que esa suma es la misma que se le había depositado en el Banco de Chile. Hace presente que su representada no tuvo información de los avances de dinero ni tiene activada la clave dinámica CMR, existiendo una falla inexcusable de los sistemas de seguridad de la querellada.

Refiriéndose al fondo de la querrela, señala que en acápite alguno de la sentencia, consta algún análisis respecto a las razones jurídicas o simplemente lógicas que llevaron al sentenciador a rechazar la querrela infraccional y consecuentemente la demanda civil indemnizatoria, remitiéndose el recurrente a los considerandos cuarto y quinto del fallo, en el cual se razonó el rechazo de la



acción infraccional, indicando que no se explica en estos como la querellada dio cumplimiento a su obligación de seguridad del consumo ni como fue esta eficaz, más si se alegó en la acción que las transacciones no fueron efectuadas personalmente por su mandante ni autorizadas por medios electrónicos.

Expresa adicionalmente que para el proveedor de productos financieros, no basta con operaciones con apariencia de legalidad, sino que el estándar para ellos es mucho mayor, debiendo validar la identidad de la persona que autorizó las operaciones, cuestión que en la especie, no ocurrió. Agrega que tampoco es exigible a su mandante ni a ciudadano alguno hacer el reclamo inmediatamente luego de ocurrir un incumplimiento a las normas de la Ley del Consumidor, bastando para ello, que se haga dentro de los plazos de prescripción, lo que en la especie se verificó y no fue objeto de discusión en la causa.

Concluye el recurso reiterando la falta de análisis de la sentencia en los aspectos ya mencionados, solicitando se eleve ante esta Corte a objeto que al conocer de este, revoque el fallo y en su reemplazo haga lugar a la querella infraccional y a la demanda civil, con costas.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, en autos la querellante y demandante civil Cybell Yasmira Hollsssenh Bustamante, relató haber sido objeto en el mes de Marzo de 2018 de un fraude originado mediante el depósito en su cuenta corriente del Banco de Chile de dos depósitos provenientes de su cuenta del Banco Falabella, por la suma total de \$1.140.000.-, que a su vez correspondía a idéntica suma por avances que le hiciera la querellada sin su consentimiento. Respecto de este traspaso de fondos, un tercero que se individualizó con el nombre “Sergio”, argumentando haber efectuado por error un depósito por esa suma en el marco de la venta de una bicicleta ofertada por la actora en \$80.000, le solicitó devolución por el exceso, lo que esta hizo el mismo día en varias transferencias, percatándose recién el mes de Junio al obtener un comprobante de saldo, que se le había efectuado por la querellada el avance en dinero. Las acciones deducidas en contra de Promotora CMR Falabella por infracción a la Ley de protección del consumidor, tienen por finalidad establecer la responsabilidad de la querellada por efectuarle avances en dinero sin su consentimiento e infringir su deber de cuidado y protección al transgredirse la ley y obtener el resarcimiento pecuniario respectivo. La sentencia rechazó las acciones.

SEGUNDO: Que, la sentencia del Tribunal a quo de fecha 17 de Mayo de 2019, razonó en el considerado cuarto que las transacciones poseen aparente legalidad, habiéndose efectuado las transferencias de una cuenta de la querellante



a otra de ella misma, estimando en el considerando quinto la extrañeza que no hubiera reparado que por una operación de \$80.000.- se le haya depositado en forma errónea \$1.140.000.- y que recién 3 meses después haya advertido la irregularidad. La parte recurrente deduce el presente recurso de apelación en contra de la resolución que rechazó la querrela infraccional y consecuentemente la demanda civil indemnizatoria deducida, estimando en síntesis que la sentencia no explicó la forma como la querellada dio cumplimiento a su obligación de seguridad en el consumo, no bastando que las operaciones tengan apariencia de legalidad. Asimismo estima que la sentencia no se hace cargo que la compras en retail puedan ser efectuadas con el sistema pago diferido pudiendo posponerse el pago de diversos compromisos por varios meses posterior a la operación y del mismo modo, no existe obligación de denunciar inmediatamente el hecho, bastando el plazo exigido para la prescripción de la acción, calificando de pobre el análisis que hizo el sentenciador, de la prueba presentada por su parte.

TERCERO: Que, debe tenerse en consideración que el querellante en su libelo expuso que el día 15 de Marzo del 2018, un desconocido le manifestó telefónicamente su interés en adquirir la bicicleta ofertada por ella, habiéndole comentado a dicha persona que tenía una cuenta en el Banco Falabella, pero que prefería le sea depositada en su cuenta del Banco de Chile, entregando sus datos para el depósito, siendo contactada después por este tercero para contarle de un error en la suma depositada, pidiéndole la devolución a una cuenta de "Érica Monsalve" y como no podía hacerse el traspaso de la devolución por el total, lo hizo en varias operaciones. Luego de dos días y por haberse arrepentido este comprador de la compra de la bicicleta, le solicitó la devolución de los \$80.000.- del valor de la especie, acordando ambos que quedaría en favor de la querellante la suma de \$60.000.-, por gastos efectuados para remitir la bicicleta a Santiago. Respecto de los avances por \$600.000.- y \$540.000.-, cursado el mes de Marzo y que ascienden ambos a la suma de \$1.140.000.-, que se pagaría con pago diferido la primera cuota a 3 meses, la querellante indicó en su acción que en los estados de cuenta estos no se habían visualizado y por ello se percató recién el mes de Junio. Se hace presente que en la denuncia ante SERNAC, señaló que al consultarle el tercero si tenía cuenta en el Banco Falabella, ella le habría manifestado que no, lo que contradice lo expresado al respecto en su demanda.

CUARTO: Que, consta en el estado de cuenta del Banco de Chile de la actora la efectividad que el día 16 de Marzo del 2018, se le realizó un traspaso de su cuenta CMR Falabella por las sumas de \$540.000 y \$600.000.-. En cuanto a las transacciones que hizo a la cuenta de "Érica Monsalve", aparece el mismo día



cuatro traspasos por las sumas de \$300.000; \$160.000; \$300.000 y \$240.000.-, totalizando estas operaciones la suma de \$1.000.000.- , con lo cual de la cantidad recibida por \$1.140.000.-, quedó un saldo a su favor de \$140.000.- Posteriormente el día 19 de ese mes aparece un traspaso por \$80.000.- a favor de la misma “Érica Monsalve”, lo que correspondería al valor de la bicicleta, cuya compra fue desistida y según su relato, los \$60.000.-, correspondería a gastos realizados para el envío a la ciudad de Santiago, sin indicar domicilio preciso.

QUINTO: Que, en relación con los estado de la cuenta de CMR Falabella, a fojas 23 y siguientes se encuentran acompañadas aquellas que corresponden a los meses de Marzo a Octubre de 2018, el primero de ellos por el periodo 20 de Diciembre 2017 a 19 de Enero 2018 y en el cual consta un “superavance” por \$2.000.000.- El segundo ellos extendido el 5 de Abril de 2018 por el periodo 20 de Enero de 2018 a 19 de Febrero de 2018, consta en el Ítem “Otros” este mismo superavance como asimismo “15/03/2018 *Transferencia electrónica 540.000*” con numero de cuotas: 24, y “15/03 2018 *Trasferencia electrónica 600.000*”, también con numero de cuotas, con primer cargo al mes de Junio de 2018. En las tarjetas posteriores aparece en este Ítem idénticas anotaciones.

SEXTO: Que, se observa así ciertas inconsistencias en el relato de la querellante con los antecedentes acompañados por las partes. La actora ha referido que en los estados de cuenta no aparecía este avance por las dos cantidades ya indicadas. Una de sus testigos incluso explicando el sistema de pago diferido declaró que con esta modalidad el pago no aparece en la facturación del mes siguiente. Esta versión se encuentra en contradicción con los estados de pago presentados por la querellada, de acuerdo con lo analizado en el considerando precedente, en los que esta información efectivamente aparece. Debe tenerse también en consideración que en su estado de cuenta del Banco de Chile de fojas 41, los traspasos efectuados por terceros a esta cuenta, están individualizados con el nombre de la persona natural que realizó la operación, a excepción de aquel de CMR Falabella. A su vez en los traspasos que ella hace a cuentas de personas naturales también se identifica a la persona, estando individualizada ella mismo en algunas de estas operaciones. Del mismo modo, ya se ha advertido que las transacciones efectuadas a “*Érica Monsalve*” el día 16 fue de \$1.000.000.- en circunstancias que de acuerdo con lo indicado en el numeral 8 de su demanda, el “exceso”, era de \$1.060.000.-, sin que haya indicado un acuerdo previo de retención o pago de \$60.000.- por concepto de gastos de envío. No consta tampoco se hubiere realizado trámites o gestiones tendientes a



individualizar a este tercero de nombre “*Sergio*” como asimismo la titularidad de la cuenta a la cual la actora hizo los traspasos de dinero.

SEPTIMO: Que, en consecuencia, el análisis efectuado por el juez a quo en los considerandos Cuarto y Quinto se ajusta al mérito de los relatos y antecedentes presentados por las partes, en relación con las normas de la sana crítica, considerando que los elementos de la razonabilidad y suficiencia en que debe apoyarse el fallo se encuentran más proclives a la conclusión adoptada en primera instancia, que aquella que hubiere acogido la acción, atendida las contradicciones e inconsistencias ya referidas. Al no establecerse infracción a la ley del consumidor en la causa ni afectación a las reglas de la sana crítica en la sentencia, el recurso será rechazado.

Por estas consideraciones, disposiciones legales citadas y lo dispuesto en el artículo 227 del código de Procedimiento Civil, se declara que **SE CONFIRMA** la sentencia enalzada de diecisiete de mayo de dos mil diecinueve, escrita de fojas 76 a 82, dictada por el Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Osorno, que rechazó la querrela infraccional y la demanda civil deducida por Cybell Yasmira Hollssenth Bustamante en contra de Promotora CMR Falabella, sin costas del recurso por estimar tuvo motivo plausible para recurrir.

Regístrese y devuélvase.

Redactada por el Abogado Integrante Sr. Juan Carlos Vidal Etcheverry.

Rol 66 – 2019 POL.

Pronunciada por la **SEGUNDA SALA**, Ministra Sra. **MARCIA UNDURRAGA JENSEN**, Fiscal Judicial Sra. **MARÍA HELIANA DEL RÍO TAPIA** y Abogado Integrante Sr. **JUAN CARLOS VIDAL ETCHEVERRY**. Autoriza la Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.

En Valdivia, veintinueve de julio de dos mil diecinueve, notifiqué por el estado diario la resolución precedente. Ana María León Espejo, Secretaria Titular.

XPXTLVXGXX





XPXTLVGXX

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Valdivia integrada por Ministra Marcia Del Carmen Undurraga J., Fiscal Judicial Maria Heliana Del Rio T. y Abogado Integrante Juan Carlos Vidal E. Valdivia, veintinueve de julio de dos mil diecinueve.

En Valdivia, a veintinueve de julio de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 07 de abril de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.