

ROL N° 10.262/11P

Adentro y milla.

81

Antofagasta, dos de agosto de dos mil diecinueve.

REGISTRO DE SENTENCIAS
24 DIC. 2019
REGION DE ANTOFAGASTA

VISTOS:

1.- Que, a fojas once y siguientes, comparece don HERIBERTO ANTONIO NARBONA OJEDA, chileno, cédula de identidad N° 5.044.771-5, domiciliado en calle Huamachuco N° 10.008, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "CMR FALABELLA" y/o "CMR VISA", 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 N° 2355, y en contra de "ADT SECURITY SERVICES", representado por doña SANDRA RUS o don CLAUDIO SOTO, domiciliados en Avenida Argentina N° 2370, todos de Antofagasta, por infringir la Ley N° 19.496 en atención a los antecedentes de hecho y de derecho que expone. Expresa que en el mes de abril de 2017 celebró con la empresa ADT un contrato de prestación de servicios de seguridad para su hogar, el que incluía las instalaciones que indica y cuya vigencia era de doce meses, plazo que se renovaba automáticamente por un período similar de no mediar un aviso de cancelación de alguna de las partes. Agrega que en el mes de julio de 2018 informó a la empresa ADT la cancelación del servicio contratado, pagándoles las cuotas de los meses de julio y agosto de 2018, con fecha definitiva de terminación de contrato el mes de agosto de 2018, a pesar de parecerle un abuso de parte de la empresa, cuota mensual equivalente a \$36.000.- que cancelaba mediante su tarjeta de crédito Falabella Visa. Manifiesta que se llevó una sorpresa cuando en el mes de septiembre se le volvió a cobrar la cuota correspondiente al servicio de la empresa ADT a través de su tarjeta Falabella Visa, la que pagó para no hacerse mayores problemas y después reclamar su cobro directamente en la sucursal de la empresa ADT, lo que no consiguió recibiendo como respuesta que el servicio se encontraba eliminado y no tenía cobros asociados. Señala que, habiendo transcurrido el tiempo y regularizado al parecer la cancelación de los cobros de la empresa ADT, decidió en el mes de octubre de 2018 comprar una lavadora en la tienda Falabella como un regalo a su esposa, y al querer realizar la operación un vendedor de la tienda le informó que tenía una deuda pendiente asociada a su tarjeta Falabella Visa, por la suma de \$88.185.- que correspondía a un cobro efectuado por la empresa ADT, y ante su determinación de no pagar este valor por ser improcedente ya que el contrato con ADT estaba terminado, el ejecutivo de Falabella le recomendó que la pagara pues no dejarían de cobrarle la deuda y se ahorraría problemas, por lo que después de realizar las consultas que indica pagó la suma señalada. Sin embargo, transcurrido el tiempo en el mes de diciembre de 2018 quiso comprarle un regalo a su nieta, utilizando en parte efectivo e intentando obtener una nueva tarjeta Falabella pues la anterior estaba cerrada, oportunidad en que el ejecutivo que lo atendió le informó que arrastraba una deuda de \$52.617.-, por lo que interpuso un reclamo ante el SERNAC en contra de la empresa ADT con fecha 21 de enero de 2019, el que fue respondido por la empresa en los términos que reproduce y que considera la devolución del dinero correspondiente a la boleta del mes de septiembre de 2018. A su vez, el denunciante realizó otro reclamo ante el SERNAC en contra de la empresa Falabella

por los cobros injustificados, el que fue respondido por la empresa en los términos que transcribe, por lo que al no quedarle claro cuál de las dos empresas denunciadas era responsable de lo ocurrido, volvió a presentar sendos reclamos ante el SERNAC en contra de ellas, recibiendo las respuestas que señala detalladamente, y considerando que los hechos descritos configuran infracciones a los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, solicita tener por interpuesta esta denuncia infraccional en contra de los proveedores individualizados precedentemente, acogerla a tramitación, y en definitiva condenarlos al máximo de las multas establecidas en la ley del ramo, con costas. En el primer otrosí de su presentación, el compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de los proveedores "CMR FALABELLA" y/o "CMR VISA", y "ADT SECURITY SERVICES", representados en la forma señalada en lo principal, y en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expone, pide se les condene al pago de la suma de \$88.185.- correspondiente al pago de la cuota de octubre, por concepto de daño material, y al pago de la suma de \$500.000.- por daño moral, con más los reajustes e intereses que estas cantidades devenguen desde la fecha de presentación de la demanda y hasta la fecha en que la sentencia que se dicte en autos se encuentre firme y ejecutoriada, con costas.

2.- Que, a fojas veintinueve y treinta, rola escrito presentado por don MARCELO ANDRES MIRANDA CORTES, abogado, Director Regional del SERNAC Antofagasta, ya individualizado, quien en lo principal se hace parte en estos autos, en el primer otrosí acompaña documentos, en el segundo acredita representación, y en el tercero asume el patrocinio y poder, los que delega en el abogado don Eduardo Osorio Quezada.

3.- Que, a fojas ochenta y uno y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos con la comparecencia del denunciante y demandante civil, don Heriberto Antonio Narbona Ojeda, del apoderado del SERNAC, habilitado de derecho don Gonzalo Rivera Cortés, de la apoderada del proveedor denunciado y demandado civil "Promotora CMR Falabella S.A.", abogado doña Olivia Velásquez Valencia, y del apoderado del proveedor denunciado y demandado civil "ADT Security Services S.A.", abogado don Sebastián Velásquez Escudero, ya individualizados en autos. El denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda interpuestas a fojas 11 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. El apoderado del SERNAC ratifica la presentación de fojas 29 y 30 de autos, en todas sus partes. La apoderada del denunciado y demandado civil "Promotora CMR Falabella S.A.", 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. El apoderado del denunciado y demandado civil "ADT Security Services S.A.", contesta la denuncia y demanda civil de autos mediante minuta escrita, solicitando que ésta se tenga como parte integrante del comparendo, y en virtud de la misma se rechacen ambas acciones, con costas. Llamadas las partes a una conciliación ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, el denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí del escrito de denuncia y demanda, y que rolan de fojas 1 a 10, con citación. El apoderado del proveedor denunciado y demandado "ADT Security Services S.A." acompaña, con citación, los

documentos signados con los N° 1 a 7 en el acta de comparendo, y acompaña un pendrive que contiene escuchas entre el cliente don Heriberto Narbona y la empresa que representa, la que es reproducida en la audiencia y escuchada por las partes, luego de lo cual pide autorización para retirarse del comparendo, a lo que el tribunal accede. El apoderado del SERNAC hace comparecer a estrados a los testigos doña CARINA DEL CARMEN NARBONA ELGUETA, chilena, soltera, dueña de casa, cédula de identidad N° 20.902.383-0, domiciliada en calle Futaleufú N° 9528, y don PEDRO ANTONIO NARBONA ELGUETA, chileno, soltero, carpintero, cédula de identidad N° 8.288.922-1, domiciliado en calle Huamachuco N° 10.008, ambos de Antofagasta. La testigo Carina Narbona Elgueta declara que es testigo presencial de los hechos conocidos en este juicio, ya que ella acompañó y realizó los trámites de su padre relativos a ADT y Falabella, pues en agosto finiquitó su contrato con ADT dejando las cuentas al día, y en el mes de septiembre le apareció un cobro en su cuenta de Falabella por una cuota de \$36.000.- y fracción del servicio que tenía con ADT, el cual se pagaba mediante la tarjeta de Falabella conforme a convenio que él mantenía. Agrega que en octubre fueron a Falabella a comprar una lavadora lo que no se pudo hacer pues mantenía una deuda de \$88.000.- y fracción, la que correspondía a una deuda con ADT y sus intereses, por lo que hicieron las consultas respectivas y les dijeron que la única alternativa era cancelar la deuda, y posteriormente ADT le devolvió la suma de \$36.000.- y fracción, pero sin intereses. Expresa que la deuda de Falabella se tuvo que cancelar pero, cuando fueron nuevamente a Falabella en el mes de diciembre, otra vez figuraba una deuda de \$56.000.- y fracción correspondiente a ADT, por lo que realizaron reclamos en atención al cliente de Falabella sin solución, y ADT hacía responsable de esta situación a Falabella, por lo que su padre presentó reclamos ante el SERNAC pero aún existe la deuda de Falabella y él se encuentra registrado en DICOM, producto de lo cual no pudo solicitar un crédito para operarse. El deponente Pedro Narbona Elgueta, previamente interrogado, es tachado por las causales N° 2 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil por ser hijo del denunciante. El apoderado del denunciante SERNAC solicita el rechazo de las tachas opuestas por la contraria pues en el procedimiento especial aplicable a este caso, las pruebas se aprecian por el tribunal de acuerdo a las reglas de la sana crítica. El tribunal deja la resolución de las tachas para definitiva y ordena interrogar al testigo. El compareciente expresa ser testigo presencial de los hechos que se investigan pues tiene entendido que a su padre se le terminó el contrato en el mes de agosto, pero no se acuerda si fue con ADT o Falabella, luego él pagó el mes de septiembre y lo volvieron a llamar para que pagara octubre y noviembre, sabiendo que había pagado agosto y que una señorita de Falabella le había dicho que no debía nada, y así siguieron insistiendo hasta la fecha, y su padre que tenía que pedir un préstamo para operarse no lo pudo hacer pues estaba en DICOM. La apoderada del denunciado y demandado "Promotora CMR Falabella S.A." solicita se cite a absolver posiciones al denunciante Heriberto Antonio Narbona Ojeda, por lo que encontrándose éste en la sala de audiencias del tribunal, se realiza la diligencia de inmediato, levantándose acta de lo obrado en ella.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

Muniz,

En cuanto a las tachas:

Primero: Que, a fojas 84, la apoderada del proveedor denunciado y demandado "Promotora CMR Falabella S.A.", dedujo tacha en contra del testigo Pedro Antonio Narbona Elgueta fundada en las causales N° 2 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, atendido el parentesco que tiene respecto de la parte que solicita su declaración, lo que hace que carezca de la imparcialidad necesaria para declarar por tener interés directo o indirecto en el juicio.

Segundo: Que, evacuando el apoderado del denunciante SERNAC el traslado de las tachas opuestas por la contraria, solicita el rechazo de ellas fundado en que en esta clase de procedimiento el tribunal aprecia las pruebas conforme a las reglas de la sana crítica, facultad que ejercerá al dictar la sentencia definitiva.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos y lo expuesto por las partes, el tribunal rechazará las tachas opuestas en contra del testigo Pedro Antonio Narbona Elgueta atendido a que el sentenciador apreciará el valor de la prueba testimonial rendida al resolver esta causa en definitiva, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

En cuanto a lo infraccional:

Cuarto: Que, a fojas 11 y siguientes, don HERIBERTO ANTONIO NARBONA OJEDA, ya individualizado, dedujo denuncia infraccional en contra de los proveedores "PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina, doña NATALIA HERNANDEZ, y "ADT SECURITY SERVICES S.A.", representado para estos efectos por doña SANDRA RUS o don CLAUDIO SOTO, también individualizados, fundado en que en el mes de abril de 2017 celebró un contrato de prestación de servicios con la empresa ADT, el que incluía dentro de las instalaciones dos cámaras de vigilancia para su domicilio, contrato que tenía una vigencia de doce meses y cuya renovación era automática por un período similar de no mediar un aviso de cancelación por alguna de las partes. Agrega que en el mes de julio de 2018 informó a la empresa ADT la cancelación del servicio contratado, pagándole las cuotas de los meses de julio y agosto de 2018 siendo la fecha de terminación del contrato el mes de agosto de ese año, haciendo presente que mensualmente pagaba una cuota de \$36.000.- por dicho servicio a través de su tarjeta de crédito Falabella Visa. Sin embargo, en el mes de septiembre de 2018 le volvieron a cobrar la cuota correspondiente al servicio con la empresa ADT a través de su tarjeta de crédito Falabella Visa, cuota que pagó para no hacerse problemas para posteriormente ir a reclamar su cobro directamente a la empresa ADT, reclamos que no fueron atendidos ya que le señalaban que su servicio se encontraba eliminado y no tenía cobros asociados. Manifiesta que transcurrido el tiempo y, al parecer, habiéndose regularizado la cancelación de los cobros de ADT en su tarjeta de crédito, en el mes de octubre decidió comprar una lavadora en Falabella, y el vendedor le informó que tenía una deuda pendiente asociada a su tarjeta por la suma de \$88.185.-, la que correspondía a un cobro efectuado por ADT, y a pesar de que estimaba ese cobro improcedente por lo antes expuesto, por

Monte y un,

recomendación del empleado de Falabella pagó dicha suma para poder realizar la compra, no sin antes consultar si ya no tendría más deudas asociadas a la empresa ADT, recibiendo una respuesta positiva. Expresa que en el mes de diciembre quiso comprarle un regalo a su nieta para lo cual procuró sacar una tarjeta Falabella pues la anterior estaba cerrada, pero para su sorpresa el ejecutivo que lo atendió le informó que arrastraba una deuda de \$52.617.-, por lo que interpuso un reclamo en el SERNAC en contra de ADT el 21 de enero de 2019, el que fue respondido por la empresa en los términos que indica, señalando que le devolverían el valor correspondiente a la boleta del mes de septiembre de 2018 mediante un vale vista. Indica, además, que hizo otro reclamo en contra de Falabella por los cobros injustificados, el que dicha empresa respondió en los términos que reproduce desligando toda responsabilidad por ser ADT quien le informa los cargos a realizar, siendo ellos sólo un intermediario entre el consumidor y el proveedor. Señala que esta diferencia de explicaciones sólo le originó confusión al no poder saber cuál de las dos empresas era la responsable de estos cobros indebidos, por lo que dedujo nuevos reclamos en el SERNAC en contra de estos proveedores, recibiendo respuestas similares a las anteriores, 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, interpuso esta denuncia solicitando se condene a los infractores en la forma señalada en su libelo.

Quinto: Que, a fojas 48 y siguientes, el apoderado del proveedor denunciado "Promotora CMR Falabella S.A." contestó la denuncia infraccional deducida en contra de su mandante, solicitando el rechazo de la misma en mérito a las argumentaciones que expresa por no configurar los hechos denunciados las infracciones alegadas por el actor, haciendo presente que ese proveedor actúa sólo como medio de pago de los montos informados por la empresa con la que se efectuó la transacción cuestionada por el actor, en este caso ADT Security Services, y ello no es de responsabilidad de este denunciado quien no interviene en la relación de consumo habida entre el actor y la empresa antes referida.

Sexto: Que, a fojas 56 y siguientes, el apoderado del proveedor denunciado "ADT Security Services S.A." contestó la denuncia interpuesta en contra de su representado solicitando el rechazo de ella en todas sus partes por las consideraciones de hecho y de derecho que expresa, argumentando que el contrato suscrito entre el denunciante y denunciado por la prestación de servicios de supervisión remota de alarmas fue desahuciado por el señor Narbona Ojeda el 3 de julio de 2018, materializándose el término del mismo en el mes de septiembre de 2018, de conformidad con las cláusulas contractuales, y el último cobro que realizó este proveedor con cargo a la tarjeta CMR Falabella del actor fue en relación al mes de septiembre de 2018, el que por las razones que indica sólo se materializó en noviembre de ese mismo año, y atendidos los reclamos del actor esa parte accedió a realizar la devolución del mes de septiembre de 2018 mediante vale vista que fue retirado por el denunciante.

Séptimo: Que, atendido el mérito de autos, documentos acompañados de fojas 1 a 10, 19 a 24, 64 a 77, pendrive conteniendo grabaciones entre el actor y la empresa ADT Security Services S.A., de fojas 78, y comparendo de prueba, de fojas 81 y siguientes, el tribunal absolverá de toda responsabilidad en los hechos materia de esta causa a los proveedores "PROMOTORA CMR

Monte y la,

FALABELLA S.A.” y “ADT SECURITY SERVICES S.A.”, representados en la forma indicada en esta sentencia, por no haberse acreditado por el actor que los hechos denunciados fueran constitutivos de las infracciones a la Ley N° 19.496 indicadas en su libelo, ya que con las pruebas rendidas se ha probado judicialmente que los proveedores denunciados han dado cabal cumplimiento a las disposiciones de los contratos celebrados con el actor de uso de tarjeta de crédito y de servicios de supervisión remota de alarmas, respectivamente, y por su parte el consumidor no ha aportado prueba legal alguna para acreditar los montos supuestamente cobrados en forma irregular, ni las fechas en que ello habría ocurrido, pudiendo haber acompañado sus estados de cuenta mensuales de la tarjeta de crédito Falabella Visa en que, sin ninguna duda, deberían aparecer la totalidad de los movimientos que éste realizó desde abril de 2017 a diciembre de 2018, permitiéndole al tribunal determinar la efectividad de los cobros indebidos alegados por el actor y el responsable o beneficiario de dichos pagos, lo que éste no hizo limitándose a relatar los hechos sin aportar pruebas que acrediten con exactitud y precisión su ocurrencia y las fechas en que ellos sucedieron, así como la identidad de quien habría recibido los dineros producto de estos supuestos cobros irregulares. A lo anterior cabe agregar que, en el caso del proveedor ADT Security Services S.A., éste ha demostrado su buena fe en el cumplimiento del contrato celebrado con el actor al haberle hecho devolución de la cuota cobrada por el mes de septiembre de 2018, por encontrarse fuera del plazo de eliminación del servicio.

Octavo: 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 11 y siguientes, por don HERIBERTO ANTONIO NARBONA OJEDA, ya individualizado, en contra de los proveedores “PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.” y “ADT SECURITY SERVICES S.A.”, representados para estos efectos por doña NATALIA HERNANDEZ, el primero, y por doña SANDRA RUS o don CLAUDIO SOTO, el segundo, 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 RECHAZAN las tachas deducidas a fojas 84 en contra del testigo Pedro Antonio Narbona Ojeda, por la parte del proveedor denunciado y demandado civil “Promotora CMR Falabella S.A.”.
- 2.- Que, se RECHAZA la denuncia infraccional deducida a fojas 11 y siguientes, por don HERIBERTO ANTONIO NARBONA OJEDA, ya individualizado, en contra de los proveedores “PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.”, representado para estos efectos por doña NATALIA HERNANDEZ, y “ADT SECURITY SERVICES S.A.”, representado por doña SANDRA RUS o

Monte y te, 1

don CLAUDIO SOTO, también individualizados, y se les 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 el consumidor.

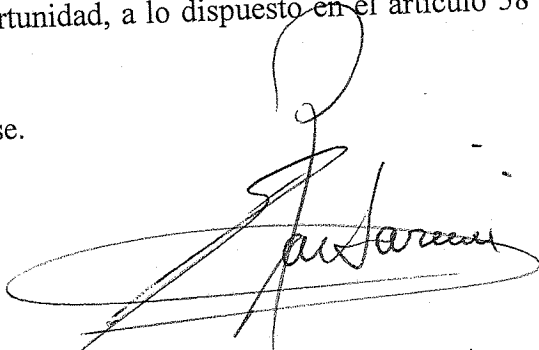
3.- Que, se RECHAZA la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 11 y siguientes, por don HERIBERTO ANTONIO NARBONA OJEDA, ya individualizado, en contra de los proveedores "PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.", representado para estos efectos por doña NATALIA HERNANDEZ, y "ADT SECURITY SERVICES S.A.", representado por doña SANDRA RUS o don CLAUDIO SOTO, también individualizados, por carecer de causa.

4.- Que, no se condena en costas a la parte perdedora por haber tenido motivos plausibles para litigar.

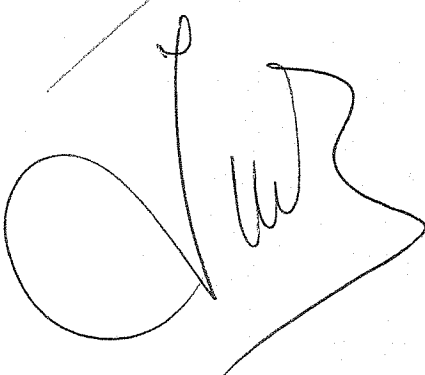
5.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 10.262/2019.



Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.
Autoriza doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Titular.



Antofagasta, a siete de noviembre de dos mil diecinueve.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes y visto además lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA**, sin costas del recurso, la sentencia apelada de fecha dos de agosto de dos mil diecinueve, escrita a fs. 87 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Rol 115-2019 (PL)

Myriam del Carmen Urbina Perán
Ministro
Fecha: 07/11/2019 11:07:28

Rodrigo Alejandro Padilla Buzada
Fiscal
Fecha: 07/11/2019 11:07:28

Fernando Andres Orellana Torres
Abogado
Fecha: 07/11/2019 11:07:29

HDJWMDQXXX

XQWXPNDYJGN