

32

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA**

En Talca, tres de Diciembre de dos mil dieciocho.

VISTOS:

En este PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL de TALCA, se instruyó Causa Rol N° 8.495-2017 originada por denuncia infraccional de fojas 4 y ss., deducida por **Yasna Paola Merino Ramos**, Cédula Nacional de Identidad N° 11.564.450-0, sicóloga, domiciliada en Los Portones de Linares, Pasaje Las Obras N° 0642 de la comuna de Linares, en contra de **CMR Falabella**, representada legalmente por Alexis Salamanca, ambos con domicilio en calle 1 Norte N° 1485 de la ciudad de Talca. La funda en que con fecha 04 de Abril de 2017 hizo denuncia a CMR realizada a Fiscalía de Linares por robo de su tarjeta Visa BCI y Visa CMR. Agrega que ellos acogieron la denuncia y luego CMR le llamó diciendo que le regresarían la suma de \$1.100.000 para que no cobraran los intereses, pero en Julio le siguieron cobrando por lo que fue a CMR Talca, percatándose que no habían ingresado la denuncia, por lo que con fecha 22 de Julio de 2017 le ingresan por error de datos la segunda denuncia, señalándole que no se harán cargo de ese robo ya que la clave es personal. Hace presente que el Banco BCI le devolvió las platas y que la PDI y Fiscalía de Linares le dijeron que el caso estaba cerrado porque no se encontraron los culpables, sin que CMR le haya devuelto las platas a la fecha de la denuncia, hechos que estima configuran una clara infracción a las normas de Protección de los Derechos de Los Consumidores, especialmente lo dispuesto en los artículos 3 letras d) y e), artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, por lo que solicita sancionar a la denunciada al máximo legal de multa, con costas. En el Primer Otrosí de su presentación deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la querellada **CMR Falabella**, ya individualizada, la que fundamenta en los hechos ya expuestos en lo principal de su presentación, los que señala le han causado considerable perjuicio pues le dieron su palabra y no cumplieron pese a haberla llamado asegurándole la devolución mientras durara la investigación lo que no hicieron y agrega que lleva más de quince años como clienta, por lo que solicita la suma de \$1.100.000 por Daño Patrimonial y la suma de \$200.000 por Daño Moral por las molestias ocasionadas y disgusto provocados por la infracción de la demandada, especialmente tener que concurrir a Servicio Públicos y al Tribunal a presentar reclamos, denuncias, demandas, prestar declaraciones, etcétera que constituyen trámites y molestias que no debió soportar de no haberse producido la infracción que demanda. Termina solicitando condenar a la demandada al pago de \$1.300.000 o la suma que el Tribunal determine con costas. En el segundo otrosí de su presentación acompaña documentos que rolan de fojas 1 a 3 de autos.

A fojas 12 de autos rola constancia estampada por el receptor ad-hoc de la notificación de la acción deducida en autos contra **CMR Falabella**, practicada a su representante legal individualizado como Francisco Yañez.

A fojas 15 de autos el abogado Mauricio Lozano Donaire asume la representación de la denunciada y demandada **CMR Falabella** en virtud de mandato judicial que acompaña en el primer otrosí de su escrito y que rola a fojas 13 y 14 de autos.

A fojas 29 y 30 del proceso rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba celebrado con la asistencia de la denunciante y demandante **Merino Ramos** quien ratifica las acciones deducidas y de la apoderada de la denunciada **CMR Falabella** quien contesta las acciones deducidas en contra de su representada por medio de minuta escrita que rola a fojas 16 y ss. de autos. En lo principal de su escrito solicita el rechazo de la denuncia con costas por no acreditar la efectividad de la denuncia. En el otrosí solicita el rechazo de la demanda deducida en autos con costas.

Se trajeron los autos para fallo





CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO CONTRAVENCIONAL

PRIMERO: Que, estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por Yasna Paola Merino Ramos en contra de **CMR Falabella** representada legalmente por Alexis Salamanca, todos ya individualizados, por infracción a la Ley N° 19.496, en la forma y circunstancias allí descritos y expuestos en la parte expositiva de este fallo.

SEGUNDO: Que, la cuestión controvertida es si la denunciada de autos **CMR Falabella** vulneró los artículos 3 letra d) y e), artículos 12 y 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, al ocasionar un menoscabo y falta de servicio a la consumidora **Merino Ramos** al no haber hecho devolución de la suma de \$1.100.000 que según alega la actora se había obligado a devolver tras haber sido robada su tarjeta Visa CMR.

TERCERO: Que la apoderada de la parte denunciada de **CMR Falabella** en su escrito de fojas 16 y ss. de autos contestó la acción deducida en contra de su representada señalando que los hechos denunciados no configuran infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, por cuanto toda la acción discurre sobre una circunstancia fáctica que es el robo y/o extravío o hurto de la tarjeta de crédito, materia regulada en la Ley 20.009, siendo necesario determinar la fecha en que se efectuó la denuncia y se informó a CMR Falabella del extravío y conjuntamente se solicitó el bloqueo de la tarjeta de crédito, por cuanto las operaciones y cargos efectuados en la tarjeta de crédito de la demandante, con anterioridad al aviso de extravío y solicitud de bloqueo, son plenamente válidas. En circunstancias que de los hechos narrados por la denunciante no se puede acreditar la efectividad de la denuncia, pues su exposición carece de explicación necesaria de cual era la obligación de su representada que generó el actuar negligente por el cual solicita se castigue. Termina solicitando el rechazo de la denuncia de autos, con costas.

CUARTO: Que a fin de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, la parte denunciante de **Yasna Paola Merino Ramos** acompañó al proceso documentos rolantes de fojas 1 a 3 consistente en 1.- Reclamo efectuado a la denunciada con fecha 04 de Abril de 2017 en que informa desconocer las transacciones impugnadas por la suma de \$1.103.809 (fjs. 1), 2.- Segundo reclamo efectuado a la denunciada con fecha 22 de Julio de 2017 en que nuevamente señala desconocer los giros efectuados por la suma de \$1.104.969 y 3.- Copia de denuncia efectuada a la Fiscalía de Linares con fecha 04 de Abril de 2017 (fjs, 3)

QUINTO: Que con el mismo fin de acreditar lo expuesto en su defensa la parte denunciada de **CMR Falabella** en audiencia de comparendo celebrada en autos acompañó Carta de respuesta de fecha 21 de Agosto de 2017 enviada por personal de su representada a don Juan Carlos Medina, abogado del Servicio Nacional del Consumidor, dando respuesta al requerimiento de la denunciante.

SEXTO: Que el documento acompañado por la parte denunciada a fojas 25 y ss. de autos, no objetado, da cuenta de quince avances realizados con la tarjeta CMR Falabella Visa de la actora, efectuados en diversos cajeros automáticos, entre los días 17 de Marzo de 2017 y 06 de Junio de 2017 por una suma total de \$1.080.000, transacciones que la titular de la tarjeta desconoce haber efectuado y cuya devolución finalmente motivaron la presente causa. Que a su vez los documentos acompañados por la denunciante **Merino Ramos** a fojas 1 y 2 de autos, no objetados por la contraria, dan cuenta de haber efectuado dos reclamos a la denunciada CMR Falabella desconociendo avances efectuados desde cajeros automáticos, con fechas 04 de Abril de 2017 y 22 de Julio de 2017, mientras que el documento acompañado a fojas 3 de autos da cuenta del reclamo efectuado ante la Fiscalía de Linares con fecha 06 de Abril desconociendo los giros efectuados desde su tarjeta Visa Falabella por la suma de \$1.103.000, ocasión en que la propia actora informa que dichos giros ocurrieron desde el mes de Febrero (se refiere al año 2017) en adelante,

33

situación de la que no se percató hasta hace una semana atrás de la presentación de dicha carta.

SEPTIMO: Que la Ley 20.009 en su artículo 1° es claro en señalar que para limitar su responsabilidad en casos de hurto, robo o extravío, los tarjetahabientes de tarjetas de crédito **deben** dar aviso pertinente al organismo emisor, obligación que la denunciante de autos **Merino Ramos** no acreditó haber cumplido, por cuanto nada dice al respecto en su escrito de denuncia de fojas 4 y ss. además de no haber presentado prueba alguna en este sentido en la oportunidad legal correspondiente (comparendo). Es más no existe en autos antecedente alguno que permita al Tribunal determinar la fecha en que la tarjeta Visa CMR Falabella de la actora habría sido hurta, robada u extraviada y de acuerdo al documento acompañado por la propia actora a fojas tres de autos sólo se percató de la existencia de las transacciones impugnadas una semana antes de efectuar la denuncia en la Fiscalía de Linares el día 06 de Abril de 2017.

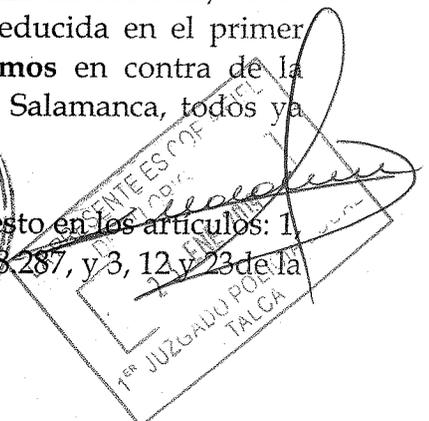
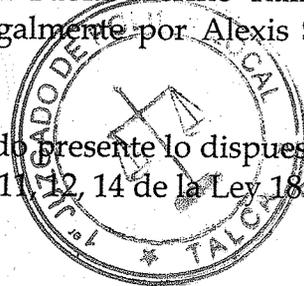
OCTAVO: Que pese a lo expuesto precedentemente en el sentido de que no existe certeza de que la denunciante **Merino Ramos** hubiere efectivamente dado aviso del robo de su tarjeta de crédito Visa CMR Falabella, si acreditó por medio del documento acompañado a fojas 1 que a lo menos con fecha 04 de Abril de 2017 la denunciada **Falabella** tomó conocimiento del reclamo efectuado por la actora desconociendo los avances realizados en su tarjeta de crédito Visa CMR Falabella, sin embargo lo cual en dicho documento no consta que la actora haya dado aviso en el acto del robo que dice haber sufrido de su tarjeta de crédito Visa CMR Falabella, ni de haberla bloqueado a fin de prevenir y evitar futuras transacciones, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley 20.009.

NOVENO: Que si bien la letra d) del artículo 3 de la Ley N° 19.496 otorga a los consumidores el derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, impone como contraparte el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, siendo responsabilidad de cada consumidor la custodia de sus tarjetas de crédito, obligación que la denunciante no acreditó haber cumplido por cuanto no existe certeza de cuando habría ocurrido el robo de su tarjeta de crédito Visa CMR Falabella que alega haber sufrido, ni si la actora efectivamente dio cuenta a CMR Falabella del robo de dicha tarjeta a fin de proceder a su bloqueo para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley 20.009.

DECIMO: Que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes de convicción reseñados en los considerandos precedentes, en forma objetiva y conforme a las disposiciones del artículo 14 de la Ley 18.287 y no existiendo en autos pruebas que permitan a esta Sentenciadora acreditar que efectivamente la denunciada **CMR Falabella** actuó con negligencia al no efectuar la devolución del dinero girado por medio de avances desde la tarjeta de crédito CMR Falabella de la actora **Merino Ramos** y desconocidos por ésta, encontrándose además acreditado que ésta no dio cumplimiento a la obligación de dar cuenta del extravío de su Tarjeta de Crédito CMR Falabella en forma oportuna, el Tribunal concluye que no se hará lugar al denuncia de autos, por no haber sido acreditados los hechos reclamados.

DECIMO PRIMERO: Que con el mérito de lo razonado en los considerandos precedentes y los preceptos legales citados, el Tribunal procede **RECHAZAR** la denuncia infraccional deducida a fojas 4 y ss., deducida por **Yasna Paola Merino Ramos** en contra de la denunciada **CMR Falabella**, representada legalmente por Alexis Salamanca, todos ya individualizados. Que por no haberse dado lugar a la denuncia infraccional, no se hará lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 4 y ss. por **Yasna Paola Merino Ramos** en contra de la denunciada **CMR Falabella**, representada legalmente por Alexis Salamanca, todos ya individualizados

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 14, y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 de la Ley 18.287, y 3, 12 y 23 de la Ley 19.496., Ley 20.009 SE DECLARA:



- A. Que NO HA LUGAR a la denuncia de fojas 4 y ss. deducida por **Yasna Paola Merino Ramos** en contra de la denunciada **CMR Falabella**, representada legalmente por Alexis Salamanca, todos ya individualizados en la parte expositiva de este fallo.
- B.- Que NO HA LUGAR a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 4 y ss. por **Yasna Paola Merino Ramos** en contra de la denunciada **CMR Falabella**, representada legalmente por Alexis Salamanca, todos ya individualizados.
- C.- Que cada parte pagará sus costas.

REGISTRESE. NOTIFIQUESE. ARCHIVESE.
Causa Rol No. 8.495-2017.

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó la Sra. Pamela Quezada Apablaza Secretaria Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca.

Talca 09 de 12 del 2018

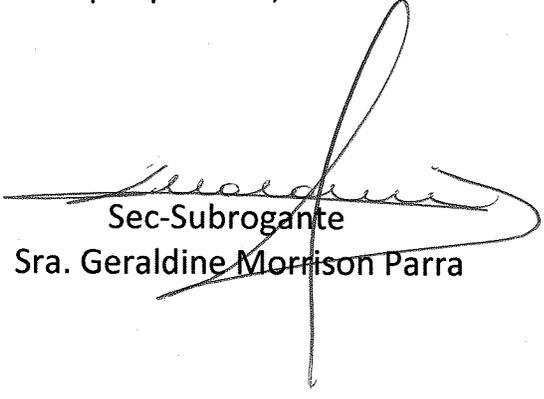
Con esta fecha se envía notificación por carabineros de Chile a Yasna Paola Merino Ramos de Yasna Paola Merino Ramos

Secretario (a)



Talca, veintitrés de enero del dos mil diecinueve.-

CERTIFICO: Que la sentencia definitiva que precede, se encuentra firme y ejecutoriada.-


Sec-Subrogante
Sra. Geraldine Morrison Parra

