

Antofagasta, quince de Junio del dos mil tr

VISTOS:

A foj 85 15 y ,dgUl."nte", dona ROSANA DEL CIIP-MENADAROS
 1,IIJLjALOPBS. 301 tel:8, S3 años de edad f cédula de identidad
 N° "7_668~490-1f cOfterciante, domiciliada en calle Fr2sia
 6196, de esta ciudad, formu16 denuncia infraccional e
 Interpone demanda civil en contra del BAUCO FALABELLA S_IL"
 treprl'::::EentBda leg a.lmente por don LUIS HUANCA, al"t1bos con
 dc.micilj.o en Avenida BALI-'IACEDlt 23.55 Halla Plaza, de esta
 cludad, por haber incurrido en infrección a los articulos
 12t 16 Y 23 de la Ley N°: 19.tl96, al no dejárs,;le sin efecto
 un pr83t81110 de Cúltisumo cuyo din;?:J:o nū recibí6 en los
 t.¿rmln03 aco t.-dado El actuando con ne.ffligencia en la
 pl'€:3tsción del serVICI.CI caU5 s.ndole con ello 105
 cD,n"?:iguienti:::lg p~:::rjuieios, raz6n POt- la cual solicita se
 sSBcione 8. esta elnpres8 con el máximo de la l"ilulta
 e:::t::;blecids. en la Ley, como 8.:~imiIHVIO, al pago de una
 .indemni~acién de \$ 6.000.000 POt- daño en1€:rgente y 18. suma
 de: 800_000 por daño moral; aCC~Oit11:3 que fueron
 notificadas a fojas 23.-

A fojas 51 y giguientes; se lleva a efecto el
 comparendo de prueba con la asistencia del apoderado de la
 denunciante y demandante y el apoderado de la denunciada y
 demandada, l:indi~ndos8 la prueba documental. y e.KIJibición de
 documento3 que t-ols En autos.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

al EN CUANTO A LO TNERI'cCIOUAL:

Ley N° 19.1196, por lo que ha sido dejado sin efecto un préstamo de Cónsul cuyo dinero no recibió en los términos acordados, actuando con negligencia en la prestación del servicio, razón por la cual, solicito se condene a la denunciada al monto de la multa prevista en la Ley-

SEGUNDO: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos:

Que, con fecha 1.5 de mayo del 2012, solicito telefónicamente a la denunciada el Sr. Santiago un crédito de consumo por la suma de \$ 1.000.000, el que de acuerdo a lo conversado, podía retirarse al día siguiente en la sucursal del BANCO en Antofagasta. Que, el 16 de Mayo me acerco a retirar el dinero en donde una ejecutiva le informó que no aparecía nada en pantalla, que se enojó por la pérdida de tiempo y falta de seriedad, retirándose sin dinero y sin firmar ningún documento. Que, en Julio fue a Tienda Pípley a solicitar un préstamo el que le negaron por tener una deuda con la denunciada, no pudiendo acceder a ningún crédito y lo mismo le ocurrió en Octubre con Financiera Condell por lo que fue al BANCO FALABELLA, pero que le solucionaran el problema; que le pidieron una declaración jurada la que hizo con fecha 21 de Noviembre del 2012; que el la fecha no le han anulado el préstamo. Agrado que, además, le hicieron llamar por teléfono al BANCO de Santiago, y luego le informaron que el dinero estaba en una cuenta corriente creada por ellos, la que nunca firmó, no le dieron cheque, ni el dinero; que automáticamente de esa cuenta sacan las cuotas de \$ 231.645 de cada mes de Junio quedando un total del supuesto préstamo de \$ 2.822.270; finalmente solicito se anule el préstamo y se le indemnice.

TERCERO: (2Uf); la pat:"te denunciada contesta la denuncia infraccional mediante minuta escrita que rola a fojas 34 y 35 siguientes t-rminog:

a) Alega la pLesct-ipción de la acción infl:~accional invocando el artículo 26 de Ley 19.496; por cuanto la responsabilidad infraccional prescribe en el plazo de seis m.e.g.: contado desde qu~ haya ocurrido en la infracción y que .. de scuet"do a la propia versión f~: 18. denunciante, la infracción se habría cometido el día: 15 de j~laydel 2012, pCH- lo que: tenía plazo hasta el 15 de Noviertbre del 2012 para accionar en cont it-a de la denunciada, habiéndolo hecho c8ción el 1q de Diciembre del 2012 cuando ya h8bi~n transcurrido con creces los seis meses indicados pOt~ ia norma legal.-

b) Que, la denunciada no infringió la Ley 19.496, por cuanto esta. otot:"ga créditos de consumo vía telefónica el que: cursa luego que el cliente n~gponde una serie de consultas. pt:~gtemo que luego e3 depositado en su cuenta corriente que en la especie ascendió a ~ 4.026.559 pagaderos en 24 cuotas, más intereses y reajustes.- Que, la actora fue informada de todag la3 condiciones del pr~stamo _- Que, la denunciante reconoció que convino con la denunciada' el ñtoJ: gatniento de 1 crÉ:di to , por ello el Banco depositó en su cuenta corriente el monto del p~:f:3tanlÜt estando la denunciante obligada a pagar las Cl.Jotas. pactadas,: que en la Bance Nacional no se acepta la ch?:volución créditos ya cursados: en caso de retractación lo que tiene qu~ hacerse es: pa9ar el monto del p~:4stamo .. inte~e.ges., reajustes y comisión.-

el Desprolijidad de la denunciante en la solicitud del p~:stamo lo que 8:~{Onet.-a 8. la denunciada de l;-t2sponsabilidad por ("uanto como ésta habría .:aceptado telefónicamente la3 c.'ondic ione~: e redito .. Jialal podt:"ia consentirlas nuevamente: -

d) Que~ la denunciante ha incurrido en contradicción entre la declaración jurada y la denuncia., pues se le abrió la cuenta corriente porque el crédito le fue concedido, por lo que la denunciada está facultada para contratarlo impulsivamente _--

e) Que, la denunciada tiene toda la documentación a su favor de la cual se demuestra que el préstamo fue solicitado oportunamente concedido_

f) En subsidio, objetó 103 montos demandados_

CUARTO: Que para acreditar su declaración la denunciante acompañó a los autos los siguientes documentos:

A fojas 1 y 2, esta respuesta de SEHNAC a la denunciante;

A fojas 3, carta del Banco Falabella a SERNAC_

A foja 4, comprobante del requerimiento _

A fojas 5, Declaración Jurada hecha por la denunciante en la que hace un resumen de su denuncia de fecha 21 de Noviembre de 2012 _

A fojas 6 y 7, rol de cartolas de cuenta corriente_

QUINTO: Que, la denunciada presentó Su versión acompañando los siguientes documentos:

a) Copia de carta enviada con fecha 18 de Diciembre de 2012, por el encargado de calidad y estudios del Banco Falabella JOSE PAULO DE LASA, al Director Regional de SERNAC, en respuesta al pedido efectuado por la Sra. que consta a fojas 39.

b) Tres impresiones en la que se detalla y se singulariza el crédito y sus modalidades que en su oportunidad fue solicitado y cursado a la actora_

c) Ocho copias de cartolas de productos relativos al crédito_

SEXTO: Que, en cuanto a las alegaciones de la demandada, en primer lugar y en ID que dice relación con la excepción de prescripción alegada, lo que se denuncia por la actora que conste {una infracción penalmanente; , la negligencia en el servicio prestado, que incluye varias

instituciones con lo que presentamos y un aparente contrato de cuenta corriente sin determinar las características de esta y sin que la denunciante tomara conocimiento en que consistía dicha cuenta, por lo que a la fecha de la interposición de la demanda, suficiente para interrumpir la prescripción según lo establece el artículo 54 de la Ley 16.231 no había transcurrido el plazo de prescripción establecido en el artículo 26 de la Ley 19.496, lo que llevó al rechazo de esta excepción.- " "

SEPTIMO: Que en cuanto a las otras alegaciones de la denunciada, revisado el CD con la grabación de los hechos, se desprende con claridad que la ejecutiva de la denuncia (a) alegó que la denunciante que el presente está en la Antofagasta su disposición, al día siguiente.- Que, de esa misma grabación queda establecido (que al ir al día siguiente la denunciante a retirar el dinero, se le informó, que no aparecía nada en pantalla.-

OCTAVO: Que ... fue precisamente esa errónea información, la que produjo en la denunciante el desconcierto y la molestia que fue, por cuanto entendió que el préstamo no le había sido concedido y que sólo había perdido tiempo.-

NOVENO: Que; por otra parte, de esta misma grabación, es fácil concluir que la denunciante no sabía lo que era una cuenta corriente (ni menos sus características ni alcances, de manera que la alegación de la denunciada en cuanto imputa a la denunciante negligencia en la solicitud del préstamo; lo que la exoneraría de responsabilidad, es mas bien atribuible a la denunciada, pues es ésta, la que tiene la mayor información, estando dentro de sus deberes informar adecuadamente lo que ofrece, es también la denunciada la que, no se asegura de consolidar un acuerdo telefónico.-

DECIMO: Que, en este mismo orden de ideas; preciso señalar que el Derecho de Protección a los Consumidores es

en esencia. un derecho social tutelado por el Estado a
av' B da norma9 da o'dan p'blico e lnta~éB 9Gcial,
é!vitando a~í qua un g~upo de infe'--io~idad económica (10i"
consumidores) pueda verse afé!ctadoB po~ la acción dé! grupos
profesionalizados y de mayor poder.-

DECIMO PRIMERO:

Que, en cuanto a la declaración Jurada
que rola en 8.utos a fojas 5, y que según la denunciante I,?
fue pEodictaPOT- la denunciada, é!zte Tribunal no vi2:lumb~8
ningun8 contradicción antn; '3ta y 18 denuncia co.-oo le
alega le denunciads.-

DECIMO SEGUNDO:

Que, 18. exhibición de docum~nto3, no
aportó antecedentes por cuanto log acompafiadoB corré!Bpond~n
a otras operaciones.-

DECIMO TERCERO:

Que, cUspone el artículo „? Todo
proveedor.' de bienes o S'er~riciog estará obligada a reepe:ta.r
108 término", condiciones o modalidadeB conforme a las
cuales se hubiere ofrecido {} convenido con el consumidor la
entrega del bien o la prestaCión d~l Bj~ervicioTT._

DECIMO CUARTO: Que, por otroa pat-te, 0;1 artículo 23 inciao
1° del mismo Cuerpo legal 3"ila1a: "Comete infracción a laa
disposiciones de la preB'~nte ley el proveedor que, "" la
venta de un bie11 o en la prestación de un s"rvicio,
actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor
debido a falla" o deficiencias en la calidad, cantidad,
identidad, Bustancia, procedencia, seguridad, peso o medida
del respectivo bie11 o servicio m.

DECIMO QUINTO:

Que, frente a los hechos analizados,
e3tima ~3t-e TribL~nal que hubo d.e pa:::t~ de la denunciada
negligencia en la prestación del Be:t:"liciD~ al !:entregar una
información eneónea la que tuvo COmo consecuencia qte la
Vdemandante no eecibiera el (11neeo en el tiempo acordado,
como al no tomar 103' mínimos re2:guEtrdD3 }Jara ase:gl..H.-81:' la
efectividad del consentimiento._

DECIMO SEXTO:

Que, atendido al mérito d!el todo lo anterior-
y a las pruebas rel'~in~lae en autos, sprciadas de ecuel:~do a

la~ reglas de la 3sna critica, la d@nunciada ha infringido
109 articulas 12 y 23 de la Ley de Prot-cci6n al
Consumidor, tods u027-c que se ha B.C're:dit8.do que no cumpli6
con los tirmin09 del contrato en cuanto a su oportunidad,
actuando con negligencia en la prestaci6n del servicio en
las condiciones Qfr-cidag, no asi respecto al articulo 16,
por no hab-rge probadQ--

DECIMO SEPTIMO: lJue, en 1'!1.2ride lo anterior se acoge el
denuncio infraccional de fojes 15 y }~iguient,==gf erl contra
de la empre28. BANCO FALABELLA S_A_

b) EN CUANTO A LO CIVIL:

m'CIMO OCTAVO: Que, a foja3 17 y giguienteg, doña ROSA1~A
DEL CARMEN ADAROS VILLALOBOS, interpone demanda civil de
indertnizaci6n de perj uicio3 ,=n contra del BANCO FALJIBELLA
S_li_ r6:presentada le~falmente pOl-" LUIS HUANCA, solicitando
en primer t6rmino se anule el pr6stamo y adem6s una
indemnizaci6n por daf~o emergente por la gUnis. de \$ 6.000 ..000
Y la cantidad de \$ 800.000 por concepto de dafio 1"1101:81.-
DECIMO NOVENO: Que, la pat:te demandante para act:editar los
pet-juiC'iD~: acofilpafi6 ~:=ilautos 109 documentos r~efexidos en el
considerando euarto de este fallo.-

VIGESIMO: Gue~ en cClncepto del Tribunal exiEt-e relaci6n de
causalidad entt:'e infrac('ione~: cometid8.3 y 103
pe~juicio3 ocagionados; ~/ atendido al m6rito de 10:3-
antecedentes :::pr~ciadDS ccin10Cme la sana. critica
acompailladog para acre.dit-sr los perjuicios, se debe acoger
la demanda civil de fojas 17 y siguientes, y se ordena a la
de.ms.ll.dad3. d.j8.r~ 9;in efecto 21 pr6stamo N~ 01-001-118405-9,
como 8.:?imismo, 32 acoge el d.9.f~o moral pe.dido fij6llidose
prudencialmente la suma de \$ 500.000.-

VIGESIMO PRIMERO: >Jue, en cuanto al datlo material pedido,
fi.O se acoge: por- no encontl::"arg~~ p:t.-Obado en :3.uto:::_

VIGESIMO SEGUNDO: Que, la indemnización 3121131 sds. precedentemente deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del IPC determinando por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de mayo del 2012, mes anterior al que ocurrieron los hechos, y el mes aquel en que se verifique el pago.-

Vistos, además, lo previsible en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento y Ley 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores;

SE DECLARA:

a) Que no se acoge la prescripción alegada.-

b) Que se condena al BANCO FALABELLA S.A., a representar legalmente al Sr. LUIS HUANCA, a pagar la multa equivalente a QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 inciso 1º de la Ley 19.496.-

e) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fines de 1997 siguientes, por doña ROSANNA DEL GARHEN AIVWOS VILLALOBOS, y se condena al BANCO FALABELLA S.A., a representar legalmente al Sr. don LUIS HUANCA, a pagar la suma de \$ 500.000, por daño moral, reajustado en la forma antes alada en el considerando vigésimo segundo del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el día anterior a aquella en que se verifique el pago, con costas.-

d) Que, se ordena a la demandada a la denuncia sin efecto el crédito otorgado a la denunciante el Que, no se acoge el daño material pedido por no haberse probado.-

f) Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 8º bis de la Ley 19.496 en su oportunidad.-

a) Despáchese orden de arresto por el término legal,
si no se pagar.a la mult6. impuesta dentt""D d~l quinto día por
vis de Eustitución y apremio.

An6tese natifiquese personalmente o por c~dula_
Rol." 11.687/12-6

A12--LJ

D.iciada por dojh DORAMIS ACEVEDOVER~, JUEZ TITULAR

,.tc"" .-..m-"fir" ;, "=""",no m'LAR
