

711P
cuentos
Diaceresse

Maipú, veintiocho de febrero de dos mil catorce

VISTOS:

Denuncia infraccional en procedimiento por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, interpuesta por don Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, en representación para estos efectos de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR -SERNAC-**, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, 2° piso, Comuna de Santiago, Región Metropolitana, en contra de **BANCO FALABELLA**, RUT: 96.509.660-4, representada legalmente por don Patricio Burich Maestri, ambos domiciliados en calle Moneda N° 970, piso 7, Comuna de Santiago, Región Metropolitana.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: La parte denunciante de **SERNAC**, en causa Rol N° 552-2013, señala que dicho servicio ha tomado conocimiento del reclamo efectuado por doña Sonia Sáez Chávez, con fecha 09 de noviembre de 2012, indicando que en el mes de septiembre del año 2012, la referida habría tomado conocimiento al revisar su cartola que le entregó un ejecutivo del banco, que figuran en esta cobros por concepto de avances en cuotas por internet, por un monto total de \$200.207.- pesos, pactado a pagar en 24 cuotas de \$ 13.084.- pesos, cada una. Por este motivo se comunicó con la denunciada, y se le informó que la transacción fue realizada con fecha 03 de agosto de 2012, a través de la página web de la denunciada y los giros retirados desde un cajero automático, sin embargo, la actora jamás ha solicitado dicho avance, toda vez que el banco no le ha entregado las claves de acceso a internet. Por lo cual, ha practicado varios reclamos ante la denunciada, pero en ninguno de ellos, ha obtenido respuesta satisfactoria.

Por lo anterior, la consumidora recurrió ante las oficinas del SERNAC estampando el reclamo, del cual se dio traslado a la denunciada, no asumiendo ésta ninguna responsabilidad en los hechos, rechazando así la petición de la actora.



Así, atendido los antecedentes expuestos, la denunciante solicita se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con expresa condenación en costas.

Acompaña a esta presentación, documentación -inobjetada por la contraria- : consistente en 1) copia simple de formulario único de atención al público N° caso 6536396, de fecha 09 de noviembre del 2012, emitido por SERNAC Facilita; 2) copia simple de carta emitida por SERNAC Facilita a la denunciada; 3) copia simple carta respuesta remitida por la denunciada a SERNAC; 4) copia simple de comprobante de pago de tarjeta de crédito, de fecha 10 de septiembre de 2012, emitido por la denunciada; 5) copia simple de cartola de tarjeta de crédito, estado de cuenta de fecha 27 de agosto de 2012; 6) copia simple de comprobante de pago de tarjeta de crédito, de fecha 09 de octubre de 2012, emitido por la denunciada; 7) copia simple de cartola de tarjeta de crédito, estado de cuenta de fecha 26 de septiembre de 2012; 8) copia simple de cartola de tarjeta de crédito, estado de cuenta de fecha 25 de octubre de 2012; 9) lista de testigos; 10) copia simple de declaración jurada notarial, efectuada por la señora Sáez Chávez; 11) copia simple de solicitud de liquidación crédito consolidación; 12) copia simple de contrato unificado de productos, emitido por Banco Falabella.

SEGUNDO: Consta a fojas 59, notificación de denuncia a **BANCO FALABELLA**, según estampado de receptor.

TERCERO: A fojas 93, rola audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del apoderado don Sebastián Lizana Sierra, por la denunciante **SERNAC**, también con la asistencia de doña Sonia Sáez Chávez, y por la parte denunciada de **BANCO FALABELLA**, el abogado don Daniel Ortuzar Gana.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

La parte denunciante de **SERNAC**. ratifica la denuncia de autos, y solicita se acoja en todas sus partes, con expresa condenación en costas.



Doña Sonia Sáez Chávez, ratifica la denuncia practicada por **SERNAC**.

La parte denunciada de **BANCO FALABELLA**, procede a formular sus descargos por escrito, solicitando por se tenga como parte integrante de la referida audiencia.

Señala que la denuncia de autos debe ser rechazada en atención a la inexistencia del ilícito denunciado, pues el avance que la actora reclama por un monto de \$200.000.- pesos, pactado a pagar en 24 cuotas de \$13.084.- pesos, fue abonado a la cuenta corriente de ella, y posteriormente retirado desde un cajero automático con huella dactilar de ella en el cajero automático N° 7108, del mismo Banco Falabella ubicado en Avenida 05 de Abril N° 78, de la comuna de Maipú.

Así, conforme el procedimiento establecido para estos efectos, es que su representada no ha incurrido en ninguna infracción ni al artículo 3 letra a), ni artículo 12, de la Ley 19.496,

La parte denunciante de **SERNAC**. procede a reiterar los documentos ya acompañados y rolantes a fojas 11 a 54, inclusive.

Doña Sonia Sáez Chávez, acompaña cartolas de estados de cuentas, emitidos por la denunciada, correspondiente a los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2012, y mes de febrero del año 2013.

La parte denunciada de **BANCO FALABELLA**, acompaña los siguientes documentos: 1) copia simple de cartola de tarjeta de crédito de fecha 26 de septiembre de 2012; 2) copia simple de cartola de cuenta corriente de fecha 31 de agosto de 2012.

La parte denunciante de **SERNAC**. solicita como petición al tribunal, se oficie a la denunciada a fin de que acompañe giro efectuado por la actora en autos, además del registro de solicitud y entrega de la clave para realizar giros y acciones a través de internet.

7/21
Cuentas
Verificadas



7/122
Cuentas
Auditorías

CUARTO: Rola a fojas 96, informe emitido por la denunciada, de fecha 06 de mayo de 2013. En el mismo acto, se adjunta copia de video de las cámaras de seguridad de la sucursal en la cual se llevó a cabo la transacción

QUINTO: A fojas 98, comparece la denunciada **BANCO FALABELLA**, el abogado don Daniel Ortuzar Gana, a objeto de solicitar se fije una audiencia a fin de proceder a la exhibición de video acompañado por la denunciada; petición a la cual el tribunal hace lugar.

SEXTO: A fojas 103, la denunciada **BANCO FALABELLA**, a través del abogado don Daniel Ortuzar Gana, acompaña copia simple de documento que da cuenta de giro en cajero automático efectuado por la actora en autos.

SÉPTIMO: Que, a fojas 106, rola acta de audiencia de exhibición de video, con la asistencia del apoderado don Sebastián Lizana Sierra, por la denunciante **SERNAC**, también con la asistencia de doña Sonia Sáez Chávez, y por la parte denunciada de **BANCO FALABELLA**, el abogado don Daniel Ortuzar Gana.

Conforme lo expuesto, se puede establecer en la grabación de fecha 03 de agosto de 2012, que la señora Sáez Chávez, se encuentra realizando una fila en un cajero automático, a su turno, ella ingresa su cédula de identidad, ingresando además su huella dactilar para efectuar la transacción, con cierta dificultad, se acercan personas para ayudarla, logra efectuar la transacción y sacar el dinero del cajero automático, retira el comprobante de la transacción y cuenta el dinero recibido.

OCTAVO: A fojas 107, rola informe respuesta emitido por Banco Falabella.

NOVENO: A fojas 112, comparece la parte denunciante de **SERNAC**, a fin de que se tenga presente al momento de resolver ciertos antecedentes de hecho y de derecho.

Primeramente hace un relato, en similares términos a los ya expuestos en la denuncia de fojas uno y siguientes.



7/23
cuenta
gentilis

Seguidamente, señala las diligencias practicada ante esta judicatura, como la audiencia de conciliación, contestación y prueba; posteriormente la audiencia de exhibición de video, que da cuenta de la transacción llevada a cabo por la señora Sáez Chávez.

Agrega que en razón de los documentos acompañados por la consumidora, y emitidos por la denunciada, no se logra configurar en forma precisa, concisa y clara, a que se deben los cobros señalados por las cartolas emitidas.

En cuanto al derecho, las normas infringidas de la Ley N° 19.496, se fundamentan en una responsabilidad objetiva, y por lo cual, hace aplicables las sanciones contempladas en ella misma.

DÉCIMO: En primer término es menester, a efecto de responsabilizar al denunciado, establecer la existencia de la relación consumidor-proveedor, exigida por la Ley N° 19.496. En la especie, consta a fojas 14 y siguientes de autos, copias simples de documentos, entre ellas, principalmente cartolas, estados de cuenta, emitidos por la denunciada **BANCO FALABELLA**, acompañados tantos por la actora, como por la contraria, documentos que no han sido objetados, y que a través de ellos, en su conjunto, se logra establecer el vínculo existente entre las partes conforme lo establece la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

DÉCIMO PRIMERO: Atendido el mérito de autos, las declaraciones de las partes en la audiencia de rigor, como la prueba rendida, esta magistrado determina que de acuerdo a las reglas de la sana crítica, no es posible colegir responsabilidad infraccionaria respecto de la parte denunciada.

En la especie, la parte denunciante refiere que se han practicado cobros indebidos en su cuenta corriente, debido a una operación bancaria solicitada por ella, mediante la página web del banco denunciado, y cuyo dinero le fuere entregado mediante cajero automático; la cual, nunca fue efectuada por ella, desconociendo la operación bancaria, principal, y por tanto, la deuda de pago que



PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL DE MAIPU

CAUSA ROL N°: 552-2013.

ella conlleva, por lo cual, la denunciada ha incurrido en acciones negligentes que constituyen contravención a la Ley N° 19.946.

A su vez, la denunciada controvierte los hechos, señalando que efectivamente ella ha solicitado la referida transacción, que el monto a pagar fue cargado en su cuenta corriente, y que la entrega de dicho dinero sólo puede ser llevada a cabo desde sus cajeros, y mediante la aplicación de su huella dactilar, por lo cual, es físicamente imposible que esta operación bancaria haya sido llevada a cabo por un tercero.

En cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, en razón de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B de la Ley N° 19.496, permite a esta sentenciadora concluir que si bien los hechos denunciados pudieren haber constituido una infracción a la presente Ley de Defensa de los Consumidores, en el sentido de haberse practicado este giro desde un cajero automático por terceros, distintos a su titular, sin su autorización, lo cierto es que dicha circunstancia no ha sido establecida en autos. En efecto, se practican alegaciones y afirmaciones que no se han acreditado de manera alguna, puesto que analizada la prueba documental, ésta no es eficaz ni suficiente para efectos probatorios.

A mayor abundamiento, capital ha sido para efectos probatorios, lo constatado en autos, en la audiencia de exhibición de video, en donde se ha observado que la actora, el día y a la hora de los hechos denunciados, se encontraba realizando una fila en un cajero automático, en su turno, ella ingresa su cédula de identidad, además de su huella dactilar para efectuar la transacción, con cierta dificultad, se acercan personas para ayudarla, logrando finalmente sacar el dinero del cajero automático, retirando el comprobante de la transacción y contando el dinero obtenido. Este medio probatorio, ha venido a determinar que es la actora de autos, quien efectivamente ha llevado a cabo la referida transacción

7/12/14
Cuenta
Huellas dactilares



PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL DE MAIPU

CAUSA ROL N°: 552-2013.

bancaria, del modo denunciado, y por la suma señalada, por lo cual, tratándose de hechos propios, no procede conforme a derecho el imputar tal responsabilidad a la denunciada, debiendo, por tanto, la actora, asumir el hecho principal objeto de la litis, y sus consecuencias, en su patrimonio personal.

En razón de lo expuesto precedentemente, esta magistratura estima que no existe vulneración a las normas de la Ley N° 19.496 por parte de BANCO FALABELLA, razón por la que no existe fundamento legal para acoger el denuncia de autos.

DÉCIMO SEGUNDO: Conforme dispone el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará sus costas.

POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULO 14 y 17 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:

1) No ha lugar a la denuncia de autos interpuesta por SERNAC, en contra de BANCO FALABELLA, por infracción a los artículos 3 letra A), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2) Conforme dispone el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, cada parte pagará sus costas.

3) Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que se encuentre firme y ejecutoriada, conforme a lo dispuesto al artículo 58 bis, inciso primero de la ley 19.496.

Notifíquese y déjese copia.

Hecho, archívese en su oportunidad.

Rol N°: 552-2013.

Resolvió doña CARLA TORRES AGUAYO, Juez Titular

Autoriza doña PAULA BUZETA NOVOA, Secretaria Titular

