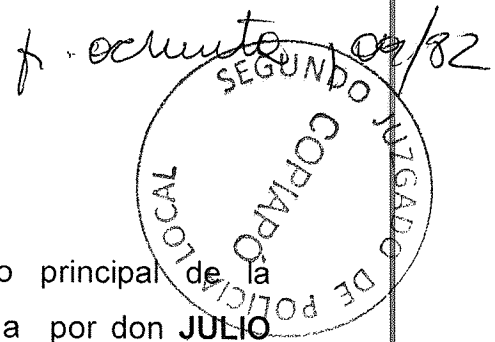
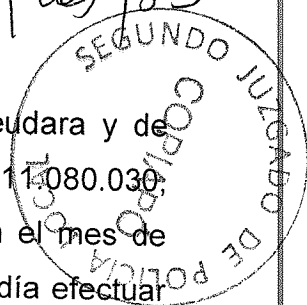


Copiapó, veintinueve de septiembre de dos mil diecisiete.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 57 rola denuncia infraccional presentada por don **JULIO GABRIEL SAA ZEPEDA**, domiciliado en calle Quidora N° 1268, Colonias Extranjeras de esta ciudad, en contra de "**BANCO FALABELLA**", representada por don **FRANCISCO JAVIER VALDIVIA**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora, domiciliados en calle Colipí N° 484 local H-105, Mall Plaza Real, de esta ciudad, por haber incurrido en actuaciones que constituyen abierta infracción a los artículos 3 letra d), 17 letra d) y 37 inciso 3 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y artículos 27 y 30 del Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo. Narra como fundamento de la denuncia, que en el mes de junio del año 2015 solicitó un crédito de consumo al BANCO FALABELLA, por un monto liquido de \$ 11.080.030 con un costo total del crédito (intereses más reajustes sic) de \$ 15.854.239 pagaderos en 36 cuotas desde el día 10 de octubre de 2015 hasta el día 10 de julio de 2018, siendo ésta la última cuota. Indica que el crédito se componía de la siguiente manera: a) Monto liquido del crédito por \$ 11.080.030; b) Número de cuotas 36; c) Fecha primer vencimiento el 10/08/2015; d) Costo total del crédito \$ 15.854.239; e) Tasa de interés 1,30%; f) CAE 23,48%; g) Valor de la cuota \$ 440.396 y h) N° operación 24-300-017738-9. Agrega que para poder celebrar dicha operación crediticia el entidad bancaria le exigió abrir (sic) una cuenta corriente con línea de crédito y suscribir un pago automático de cuenta (PAC) en virtud del cual el día convenido para el pago de la respectiva cuota se descontaría de su cuenta corriente automáticamente el monto a pagar, repitiendo dicha operación durante toda la vigencia del crédito solicitado. Agrega que pagaba puntualmente las cuotas del crédito, depositando el valor de la cuota para que de esta forma, fuera descontada de la cuenta corriente. Señala que en el mes de junio del año 2016 pagó la totalidad del crédito en forma adelantada, mediante vale vista afirmando que Banco Credichile compró la deuda. Para ello solicitó a BANCO FALABELLA le informara sobre la totalidad de la deuda, con reajustes e

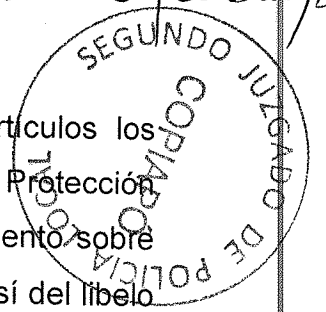


f. exento 1 tes / 83



intereses por el pago adelantado y de todo otro concepto que adeudara y de acuerdo a la información que se le entregó, debía pagar la suma de \$ 11.080.030, liberándolo de todo tipo de obligación con el Banco. Agrega que en el mes de enero de 2017 fue a cerrar la cuenta corriente, indicándole que no podía efectuar aquel trámite por una supuesta deuda de \$ 440.000, solicitando mayor información, la que no fue entregada. Sostiene que en el mes de febrero de este año se comunicó telefónicamente con BANCO FALABELLA, indicándole que la deuda que mantenía era de \$ 175.000 y se debía a un crédito. Posteriormente sostiene que en el mes de marzo del corriente le explicaron que el día 10 de diciembre de 2015 se generó un PAC crédito de consumo por la suma de \$ 440.396 por línea de sobregiro, siendo este el origen de la supuesta deuda. Agrega que siempre pagó por caja las cuotas del crédito, ya que no maneja los términos bancarios (sic) de línea de crédito, PAC, entre otros y que pagó la cuota del mes de diciembre de 2015 el día 11 de diciembre, esto es, un día después del cobro automático. En razón de lo anterior señala que BANCO FALABELLA recibió conforme el pago de la cuota del mes de diciembre de 2015 el día 11 del mismo mes y año, no informándole que esa cuota ya estaba pagada mediante el pago automático de cuenta ya que la cuota del mes de enero ni siquiera estaba devengada. Agrega que la entidad bancaria nunca le informó la existencia de la supuesta deuda en su línea de crédito y que se habría mantenido en reserva si no hubiese realizado los trámites para cerrar la cuenta corriente. Sostiene que la imputación unilateral de BANCO FALABELLA a la cuota pagada con desfase de un día produjo un desorden en las formas que la entidad imputó el pago de las cuotas siguientes del crédito, habiendo pagado oportunamente por caja. Agrega que en el mes de abril de 2016 se volvió a generar el PAC, habiendo pagado el día anterior la cuota del mes de abril señalándole dicha circunstancia a la cajera y ésta recibéndolo conforme, pero imputando el cobro para el mes de mayo de 2016 produciendo nuevamente el mismo problema, con el agravante que ya debería haber estado pagada la cuota por el desfase que se produjo con la primera imputación errónea al pago. Sostiene que en el mes de marzo de 2017 ingresó reclamo a SERNAC, pero la entidad bancaria solo se limitó a responder el

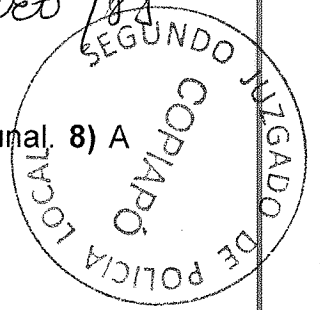
fr. oculto y oculto/84



monto de la deuda que mantenía. Que funda su acción en los artículos los artículos 3 letra d), 17 letra d) y 37 inciso 3 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y artículos 27 y 30 del Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo. Por el primer otrosí del libelo y fundado en los mismos hechos que argumenta en la denuncia, demanda civilmente a **BANCO FALABELLA**, representada legalmente por don **FRANCISCO JAVIER VALDIVIA**, cuyo RUT y profesión u oficio desconoce, domiciliados en calle Colipí N° 484 local H-105, Mall Plaza Real, de esta ciudad, fundado en los mismos hechos expuestos en lo principal de su presentación, solicitando se condene a ésta al pago de una indemnización de \$ 880.792, o la que corresponda en merito del proceso, los cuales produzcan la compensación de los saldos que pretende cobrar la entidad financiera, no indicando monto por el daño moral. Acompaña por el segundo otrosí de su libelo documentos consistentes en: **a)** Cartola del producto, emitido por BANCO FALABELLA, con fecha 10 de abril de 2017, en el que consta el historial de crédito con la entidad, firmado y timbrado por don Christopher Ferrera Arriaza; **b)** Pantallazo de historial del crédito; **c)** Solicitud de liquidación de crédito consolidado, firmado y timbrado por don Christopher Ferrera Arriaza; **d)** Cartola histórica de cuenta corriente desde le mes de julio de 2015 al mes de marzo de 2017; **e)** Antecedentes del crédito de consumo y apertura de cuenta corriente con BANCO FALABELLA y; **f)** Carta Respuesta de BANCO FALABELLA, de fecha 28 de marzo de 2017, suscrita por doña CAROLINA KAUFMANN P. Por el tercer otrosí designa abogado patrocinante y confiere poder al abogado FELIPE CARRASCO MATAS. **2)** A fojas 73 se acoge la denuncia y demanda civil a tramitación. **3)** A fojas 75 rola 75 rola notificación a la denunciada y demandada civil. **4)** A fojas 76 rola presentación del denunciante y demandante civil delegando poder al abogado don FRANCISCO CARRASCO MATAS. **5)** A fojas 78 se lleva a cabo comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil, representada por su abogado don FRANCISCO CARRASCO MATAS y en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil. **6)** A fojas 80 rola resolución ordenando certifique la Sra. Secretaria del Tribunal la existencia de diligencias

f. exente y cívico / 85

pendientes. 7) A fojas 80 rola certificado de la Sra. Secretaria del Tribunal. 8) A fojas 81 rola resolución cítese a las partes a oír sentencia.

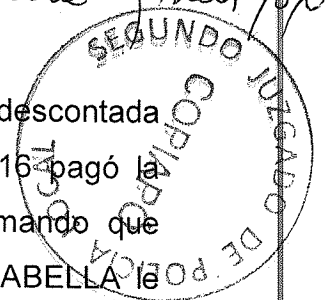


CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL.

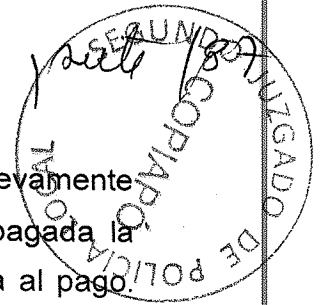
PRIMERO: Que en lo principal de la presentación de fojas 57 rola denuncia infraccional presentada por don **JULIO GABRIEL SAA ZEPEDA**, domiciliado en calle Quidora N° 1268, Colonias Extranjeras de esta ciudad, en contra de "**BANCO FALABELLA**", representada por don **FRANCISCO JAVIER VALDIVIA**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora, domiciliados en calle Colipí N° 484 local H-105, Mall Plaza Real, de esta ciudad, por haber incurrido en actuaciones que constituyen abierta infracción a los artículos 3 letra d), 17 letra d) y 37 inciso 3 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y artículos 27 y 30 del Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo. Narra como fundamento de la denuncia, que en el mes de junio del año 2015 solicitó un crédito de consumo al BANCO FALABELLA, por un monto liquido de \$ 11.080.030 con un costo total del crédito (intereses más reajustes sic) de \$ 15.854.239 pagaderos en 36 cuotas desde el día 10 de octubre de 2015 hasta el día 10 de julio de 2018, siendo ésta la última cuota. Indica que el crédito se componía de la siguiente manera: a) Monto liquido del crédito por \$ 11.080.030; b) Número de cuotas 36; c) Fecha primer vencimiento el 10/08/2015; d) Costo total del crédito \$ 15.854.239; e) Tasa de interés 1,30%; f) CAE 23,48%; g) Valor de la cuota \$ 440.396 y h) N° operación 24-300-017738-9. Agrega que para poder celebrar dicha operación crediticia el entidad bancaria le exigió abrir (sic) una cuenta corriente con línea de crédito y suscribir un pago automático de cuenta (PAC) en virtud del cual el día convenido para el pago de la respectiva cuota se descontaría de la cuenta corriente automáticamente el monto a pagar, repitiendo dicha operación durante toda la vigencia del crédito solicitado. Agrega que pagaba puntualmente las cuotas del

f. oculto / sen / 06



crédito, depositando el valor de la cuota para que de esta forma, fuera descontada de la cuenta corriente. Señala que en el mes de junio del año 2016 pagó la totalidad del crédito en forma adelantada, mediante vale vista afirmando que Banco Credichile compró la deuda. Para ello solicitó a BANCO FALABELLA que informara sobre la totalidad de la deuda, con reajustes e intereses por el pago adelantado y de todo otro concepto que adeudara y de acuerdo a la información que se le entregó, debía pagar la suma de \$ 11.080.030, liberándolo de todo tipo de obligación con el Banco. Agrega que en el mes de enero de 2017 fue a cerrar la cuenta corriente, indicándole que no podía efectuar aquel tramite por una supuesta deuda de \$ 440.000, solicitando mayor información, la que no fue entregada. Sostiene que en el mes de febrero de este año se comunicó telefónicamente con BANCO FALABELLA, indicándole que la deuda que mantenía era de \$ 175.000 y se debía a un crédito. Posteriormente sostiene que en el mes de marzo del corriente le explicaron que el día 10 de diciembre de 2015 se generó un PAC crédito de consumo por la suma de \$ 440.396 por línea de sobregiro, siendo este el origen de la supuesta deuda. Agrega que siempre pagó por caja las cuotas del crédito, ya que no maneja los términos bancarios (sic) de línea de crédito, PAC, entre otros y que pagó la cuota del mes de diciembre de 2015 el día 11 de diciembre, esto es, un día después del cobro automático. En razón de lo anterior señala que BANCO FALABELLA recibió conforme el pago de la cuota del mes de diciembre de 2015 el día 11 del mismo mes y año, no informándole que esa cuota ya estaba pagada mediante el pago automático de cuenta ya que la cuota del mes de enero ni siquiera estaba devengada. Agrega que la entidad bancaria nunca le informó la existencia de la supuesta deuda en su línea de crédito y que se habría mantenido en reserva si no hubiese realizado los trámites para cerrar la cuenta corriente. Sostiene que la imputación unilateral de BANCO FALABELLA a la cuota pagada con desfase de un día produjo un desorden en las formas que la entidad imputó el pago de las cuotas siguientes del crédito, habiendo pagado oportunamente por caja. Agrega que en el mes de abril de 2016 se volvió a generar el PAC, habiendo pagado el día anterior la cuota del mes de abril señalándole dicha circunstancia a la cajera y ésta recibéndolo conforme,

f - cuenta y saldo



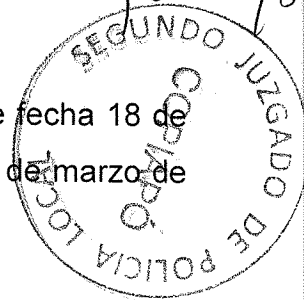
pero imputando el cobro para el mes de mayo de 2016 produciendo nuevamente el mismo problema, con el agravante que ya debería haber estado pagada la cuota por el desfase que se produjo con la primera imputación errónea al pago.

Sostiene que en el mes de marzo de 2017 ingresó reclamo a SERNAC, pero la entidad bancaria solo se limitó a responder el monto de la deuda que mantenía. Que funda su acción en los artículos los artículos 3 letra d), 17 letra d) y 37 inciso 3 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y artículos 27 y 30 del Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo.

SEGUNDO: Que la denunciada no contestó la denuncia infraccional al estar en rebeldía, teniéndose por contestada la denuncia infraccional y demanda civil.

TERCERO: Que para acreditar sus dichos, la parte denunciante acompañó documentos que rolan de fojas 1 a 56, consistentes en: **a)** Cartola de producto a nombre del denunciante, de fecha 10 de abril de 2017; **b)** Solicitud/liquidación de crédito consolidación; **c)** Cartolas históricas de cuenta corriente, periodos comprendidos entre los meses de julio de 2015 a marzo de 2017; **d)** Copia de control interno documentación cliente de fecha 18 de junio de 2015; **e)** Anexo de tarifas vigentes para productos contratados desde el 27 de marzo de 2015, Banco Falabella; **f)** Copia de mandato cargo único en tarjeta CMR FALABELLA o CMR FALABELLA VISA de fecha 16 de junio de 2015; **g)** Copia de solicitud de incorporación y certificado de cobertura de seguro de desgravamen asociado a líneas de crédito de cuentas corrientes de BANCO FALABELLA, de fecha 17 de junio de 2015; **h)** Copia de control interno documentación cliente; **i)** Solicitud única de productos y antecedentes del cliente de fecha 18 de junio de 2015; **j)** Copia de ficha control documentación previo al curse de fecha 18 de junio de 2015; **k)** Copia cedula de identidad del denunciante; **l)** Copia hoja de resumen de cotización o contrato de consolidación de fecha 18 de junio de 2015; **m)** Copia de propuesta de contratación de seguro de desgravamen mas cesantía e incapacidad temporal asociado a créditos de consumo BANCO FALABELLA de fecha 18 de junio de

f. ecumte 10/04/88



2015; n) Copia de propuesta de incorporación de seguro de vida, de fecha 18 de junio de 2015 y; o) Respuesta de BANCO FALABELLA de fecha 28 de marzo de 2017 a reclamo efectuado por el denunciante ante SERNAC.

CUARTO: Que la parte denunciada no acompañó documentos.

QUINTO: Que ambas partes no rindieron prueba testimonial.

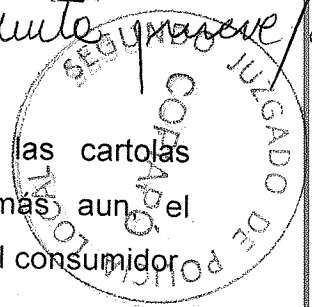
SEXTO: Que no es un hecho controvertido, en atención a la documentación acompañada, que el denunciante celebró contrato de crédito de consumo por la suma de \$ 11.080.030 y de plan de cuenta corriente con BANCO FALABELLA en el mes de junio de 2015.

SÉPTIMO: Que además consta de los documentos acompañados, específicamente de aquel que se acompaña y rola a fojas 1, que las cuotas devengadas del crédito de consumo señalado se encuentra pagadas, por ello, esta sentenciadora se abocará a verificar si los cobros relacionados con el plan de cuenta corriente contratado entre las partes es o no procedente.

OCTAVO: Que de acuerdo a información contenida en las cartolas de cuenta corriente acompañadas y que rolan de fojas 6 a 26, es posible percatarse que el actor solo mantenía una deuda de \$ 76.521 al mes de marzo del corriente, por cargos efectuados en su cuenta corriente y que dicen relación con impuestos al DL 3475 y por cargos interés línea de crédito de cuenta corriente, cargos que por lo demás, se encontrarían conformes de acuerdo el contrato de plan de cuenta corriente.

NOVENO: Que no obstante lo anterior, y en relación a lo señalado por la denunciada en la respuesta otorgada al denunciante frente al reclamo interpuesto por el denunciante a SERNAC y que rola a fojas 55 de autos, por la supuesta deuda que mantendría con la entidad bancaria, ésta ascendería a un valor de \$

f. oculto y no se ve / 89



901.311, no obstante no figurar dicho cobro en ninguna de las cartolas acompañadas por el actor, desconociendo este Tribunal y más aun, el denunciante, el origen del cobro, no entregando información alguna al consumidor

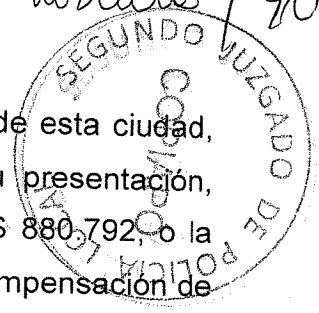
DECIMO: Que el sentenciador debe fallar conforme a las normas de la sana crítica, tal como lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287 que establece Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, debiendo expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En razón de lo anterior, para una persona común y corriente resulta del todo lógico y claro que los cobros que una entidad bancaria realice son aquellos reflejados en los estados de cuenta que el respectivo cliente y/o usuario conoce. Ello teniendo en consideración que las entidades bancarias realizan los cobros automáticamente, por medio de plataformas digitales y en operaciones aritméticas que la mayoría de los consumidores desconocen y son incapaces de calcular, haciendo aun más importante la labor de los Bancos e instituciones financieras en cuanto a la claridad que debe exigírseles para el cobros de los productos que mantiene con sus clientes, en su rol de proveedor y el deber de profesionalidad que deben mantener en las relaciones de consumo, frente a la desmejorada posición en la que se mantienen los consumidores, siendo éste el espíritu esencial del nacimiento de la dictación de la Ley N° 19.496 y sus posteriores modificaciones.

DECIMO PRIMERO: Que por lo anterior, la denunciada deberá ser condenada en la forma que se indicará posteriormente.

II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL.

DECIMOSEGUNDO: Que la parte denunciante por el primer otrosí del libelo y fundado en los mismos hechos que argumenta en la denuncia, demanda civilmente a **BANCO FALABELLA**, representada legalmente por don **FRANCISCO JAVIER VALDIVIA**, cuyo RUT y profesión u oficio desconoce,

f. noventa / 90



domiciliados en calle Colipí N° 484 local H-105, Mall Plaza Real, de esta ciudad, fundado en los mismos hechos expuestos en lo principal de su presentación, solicitando se condene a ésta al pago de una indemnización de \$ 880.792, o la que corresponda en mérito del proceso, los cuales produzcan la compensación de los saldos que pretende cobrar la entidad financiera, no indicando monto por daño moral.

DECIMOTERCERO: Que, habiéndose acreditado la infracción, corresponde verificar la procedencia o no de la indemnización solicitada.

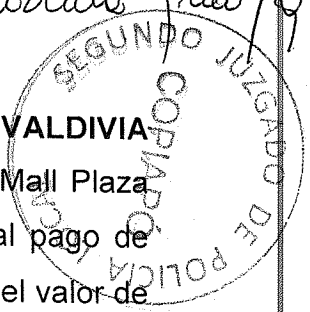
DECIMOCUARTO: Que efectivamente puede deducirse que el cobro de las sumas indicadas por la entidad bancaria, las que según el documento que rola a fojas 55 ascenderían a \$ 901.311 no tienen asidero alguno, toda vez que al consumidor solo se le informaron, a través de sus cartolas, que la suma que debía por concepto de su cuenta corriente es la suma de \$ 76.521 al mes de marzo del presente año, no distinguiendo el consumidor ni esta sentenciadora el origen del primer monto, por lo que la indemnización deberá ajustarse a lo señalado.

Por estas consideraciones y apreciando los hechos y probanzas de acuerdo con las normas de la sana crítica establecida en el artículo 14° de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en relación con lo estipulado en los artículos 3 letra d), 17 letra d) y 37 inciso 3 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y del Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo en sus artículos 3, 27 y 30 y 2314 y 2316 del Código Civil;

SE RESUELVE:

1° Que se **acoge** la denuncia infraccional presentada por don **JULIO GABRIEL SAA ZAPATA**, cédula de identidad N° 7.956.300-5, domiciliado en calle Quidora N° 268, Colonias Extranjeras de esta ciudad, en contra de "**BANCO**

fi - noventa / 100 / 95



FALABELLA", representada por don FRANCISCO JAVIER VALDIVIA CHAVARRÍA, ambos domiciliados en calle Colipí N° 484 local H-105 Mall Plaza Real, de esta ciudad, condenándose en consecuencia a esta última al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual al momento del pago efectivo, atendido el deber de profesionalidad del proveedor y la situación económica del infractor, ello, por haber cometido infracción a los artículos 3 letra b), 17 letra d) y 37 inciso 3 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y del Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo en sus artículos 3, 27 y 30, esto es, al no informar adecuadamente al actor y cobrar montos por concepto de cuenta corriente que no figuran en los estados de cuenta que comunicaban al denunciante y cuyo valor ascendería a la suma de \$ 901.311, figurando en dichos documentos, solo una suma de \$ 76.521. Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de esta sentencia, sufrirá el representante legal de la denunciada por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión, que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

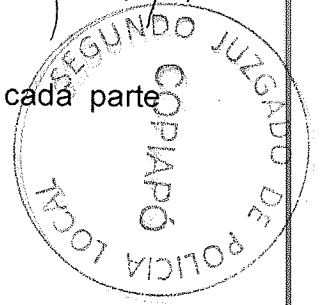
2° Que consecuentemente con lo anterior, se ordena a BANCO FALABELLA deje sin efecto el cargo pendiente de pago que informa mantendría el consumidor por la suma de \$ 901.311, o el que corresponda actualmente, manteniendo solo el cobro informado en el último estado de cuenta cuyo valor es de \$ 76.521.

3° Se ordena asimismo que BANCO FALABELLA elimine los datos del consumidor que hayan sido informados al boletín comercial u otro organismo, debiendo dar cuenta de aquello al Tribunal en un plazo de 30 días contados desde que la sentencia quede firme y ejecutoriada.

4° Que en razón de lo anterior, no se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios solicitada.

f. noventa / 001 / 92

5° Que no habiendo sido totalmente vencida la demandada, cada parte pagará las costas del juicio.



NOTIFÍQUESE

Rol N° 2856.-/2017.-/

Sentencia dictada por doña **MARÍA JOSÉ HURTADO KTEISHAT**, Juez no inhabilitada del Segundo Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **XIMENA OLIVARES ARAYA**, Secretaria (s).

