

PROCESO N°14.497-2015- SCS.-
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.-
SANTIAGO, Seis de Abril del año Dos Mil Diez y seis.-

VISTOS:

A fs.6 rola impresión página SERNAC formulario único de atención de público ;

A fs.7 rola carta de JUAN CARLOS BENITO MEDINA abogado web center Sernac a Banco Falabella;

A fs.8 rola carta de Banco Falabella a JUAN CARLOS MEDINA VARGAS;

A fs.10 rola cartola de cuenta de vista Banco Falabella;

A fs.11 y 12 rolan correos electrónicos;

A fs.13 rola Certificado Banco Falabella;

A fs.14 rola Fotocopia de cédula de identidad;

A fs.15 rola Fotocopia de Comprobante Red Banc;

De fs.18 a fs.23 rola antecedentes de la Denuncia ,
Fiscalía Centro Norte;

A fs.25. rola denuncia formulada por doña MARIA GABRIELA MILLAQUEN URIBE, abogado del Servicio Nacional del Consumidor en contra de BANCO FALABELLA representado legalmente por don PATRICIO BURICH MAESTRI, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor; Denunciada notificada a fs.44;

A fs.49 rola contesta denuncia infraccional;

De fs.55 a fs.59 rola fotocopia de fallo judicial;

A fs.60 rola Informe Técnico de Fraude;

A fs.63 rola acta de comparendo de contestación y prueba;

A fs.66 rola objeta documentos y con lo relacionado y,

CONSIDERANDO:

1°.-Que doña MARIA GABRIELA MILLAQUEN URIBE, abogado del Servicio Nacional del Consumidor denunció a BANCO FALABELLA representado legalmente por don PATRICIO BURICH MAESTRI, por haber este último infringido la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor;

2°.- Que la infracción se hace consistir en la manifiesta falta de seguridad en la entrega de sus servicios, infringiendo con su conducta lo dispuesto en los Arts. 3 inciso 1° letra d), 12 y 23 inciso 1° de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor;

3°.- Que la parte denunciada a fs.49 negó los cargos formulados en su contra, señalando en suma que:

El Sernac sostiene esencialmente que con fecha 25 de Febrero de 2015, la afectada se percató por medio de la banca telefónica de Banco Falabella, que respecto de su cuenta vista tenía un saldo de \$5004.- Posteriormente, el Banco le informó que existía un giro en cajero automático y cuatro consumos por la suma de \$400.000.

El Banco realizó la investigación pertinente y estimó que no correspondía la devolución del dinero;

La denuncia debe ser rechazada, el giro de \$200.000. generado desde la cuenta de la denunciante fue dispensado del cajero automático N°9599 del Banco del Estado de Chile que se encuentra ubicado en la calle Puente N°750 dentro de las dependencias del Banco.

La compra que suma \$200.000.- objetada por la usuario, sin anomalías. Después del bloqueo se concluye que las transacciones se ejecutaron bajo todos los procedimientos internos contemplados para este tipo de operaciones en donde hubo presencia de la tarjeta respectiva más número de pin sin irregularidades.

Las transacciones fueron efectuadas bajo la exclusiva responsabilidad de la clienta y no hay negligencia del Banco además la tarjeta no se encontraba bloqueada al momento de las operaciones;

Banco Falabella se ajustó en todo momento a la legislación vigente y a lo pactado por las partes, en forma clara y transparente frente a la usuaria realizando la investigación pertinente;

calle Puente, Santiago y, por su parte, el correo señala que habría sido en un cajero del Banco de Chile en Calama;

9°.-Que lo anterior hace que este Tribunal cuestione el valor probatorio de los documentos indicados precedentemente ya que carecen de la seriedad y consistencia necesaria para exculpar de responsabilidad a Banco Falabella al no otorgar en la prestación de sus servicios las condiciones necesarias de seguridad y en especial, de profesionalidad, con que se debe actuar en materias que afectan directamente el patrimonio de los consumidores;

10°.-Que ante el reclamo del cliente, efectivamente Banco Falabella investigó la situación pero lo hizo de manera negligente tal como se concluye en el considerando octavo del presente fallo;

11°.-Que el Tribunal apreciando el mérito de la prueba rendida en autos debe dar por establecido que infringió la ley sobre protección a los derechos del consumidor al actuar con negligencia en la prestación del servicio al cliente infringiendo con su conducta lo dispuesto en el artículo 23 haciéndose acreedor de una multa de hasta 50 UTM según lo señalado en el artículo 24 de la ley 19.496;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en las Leyes 18.287 y 19.496;

SE DECLARA:

Que se acoge la denuncia formulada por doña MARIA GABRIELA MILLAQUEN URIBE, abogado del Servicio Nacional del Consumidor en contra de BANCO FALABELLA representado legalmente PATRICIO BURICH MAESTRI y se le

calle Puente, Santiago y, por su parte, el correo señala que habría sido en un cajero del Banco de Chile en Calama;

9°.-Que lo anterior hace que este Tribunal cuestione el valor probatorio de los documentos indicados precedentemente ya que carecen de la seriedad y consistencia necesaria para exculpar de responsabilidad a Banco Falabella al no otorgar en la prestación de sus servicios las condiciones necesarias de seguridad y en especial, de profesionalidad, con que se debe actuar en materias que afectan directamente el patrimonio de los consumidores;

10°.-Que ante el reclamo del cliente, efectivamente Banco Falabella investigó la situación pero lo hizo de manera negligente tal como se concluye en el considerando octavo del presente fallo;

11°.-Que el Tribunal apreciando el mérito de la prueba rendida en autos debe dar por establecido que infringió la ley sobre protección a los derechos del consumidor al actuar con negligencia en la prestación del servicio al cliente infringiendo con su conducta lo dispuesto en el artículo 23 haciéndose acreedor de una multa de hasta 50 UTM según lo señalado en el artículo 24 de la ley 19.496;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en las Leyes 18.287 y 19.496;

SE DECLARA:

Que se acoge la denuncia formulada por doña MARIA GABRIELA MILLAQUEN URIBE, abogado del Servicio Nacional del Consumidor en contra de BANCO FALABELLA representado legalmente PATRICIO BURICH MAESTRI y se le

condena a pagar una multa de 15 UTM por infracción a la ley 19.496 ;

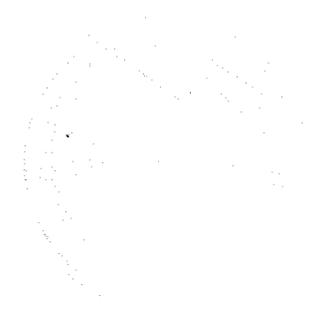
Si la multa no fuere pagada dentro del plazo legal cúmplase con lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287.-

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE, en su oportunidad.

DECRETADO POR LA JUEZ (s): SRA. ISABEL OGALDE RODRIGUEZ.-

SECRETARIA ABOGADO (s): SRA. MARIA CECILIA ORDÓÑEZ URBINA.-





14.997-2015

124

Ciento veinticuatro

Santiago, quince de diciembre de dos mil dieciséis.

Vistos y teniendo presente:

1°.- Que del mérito de autos, en especial, los antecedentes tenidos a la vista del 2° Juzgado de Policía Local de Santiago, Rol N°1078-2016 caratulados Servicio Nacional del Consumidor con Banco Falabella, aparece que las sentenciadoras, al dictar la resolución cuestionada, han consignado los razonamientos de hecho y de derecho que sustentan su decisión de revocar la sentencia de primera instancia y rechazar la denuncia infraccional deducida en contra del Banco Falabella por infracción a la Ley de Protección al Consumidor, ajustándose a los planteamientos esgrimidos por los intervinientes en torno a las infracciones de los artículos 3 inciso primero letras a) y d); 12 y 23 inciso primero de la Ley 19.946, calificando para ello los hechos del proceso, interpretando y dando aplicación a las disposiciones legales atinentes a la materia.

2°.- Que, en tal entendimiento, la decisión de las recurridas, contrastada con las argumentaciones de la quejosa, claramente representa una legítima diferencia en la determinación de los hechos de la litis y su calificación que no llega a constituir una falta o abuso grave que amerite la interposición de un recurso de la naturaleza de que se trata y que, por lo mismo, contempla la aplicación de medidas disciplinarias.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se rechaza** el recurso de queja de lo principal de fojas 5, interpuesto por el abogado Sr. Rodrigo Martínez Alarcón en representación del Servicio Nacional de del Consumidor.

Regístrese, devuélvase su agregado, hecho, archívese.

Rol N° 82241-16



