

AVISO 20° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO

Para dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 53 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se informa que en juicio colectivo caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con Banco Security S.A.”, causa Rol N° C-6415-2017, tramitado ante el 20° Juzgado Civil de Santiago, con fecha 9 de Mayo de 2017, se declaró admisible la demanda colectiva presentada por el Servicio Nacional del Consumidor, Rut. 60.702.000-0, representado legalmente por don Ernesto Muñoz Lamartine, Rut. 12.637.898-k, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, Santiago, en contra de Banco Security, Rut N° 97.053.000-2, representado legalmente por don Bonifacio Bilbao Hormaeche, Rut N° 9.218.210-K, ambos domiciliados en Av. Apoquindo N° 3150, comuna de Las Condes, Ciudad de Santiago, Región metropolitana.

En síntesis, El SERNAC deduce demanda en contra de Banco Security, por infracción a la normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, como consecuencia de la suspensión e interrupción de sus servicios remotos, a propósito de las fallas en sus sistemas informáticos ocurridas entre, por lo menos, los días 4 al 12 de Octubre de 2016, irregularidades que se producen con ocasión de la actualización programada de su sistema CORE, la que se informó se realizaría a partir de las 14:00 del día Viernes 30 de Septiembre y hasta el lunes 3 de Octubre. No obstante lo anterior, la suspensión e interrupción de los servicios, se mantuvo más allá del tiempo programado, incumpliendo, de esta manera, su deber de profesionalidad, sus obligaciones contractuales y generando daños a los consumidores, que incluso conllevaron la imposibilidad de realizar transacciones bancarias con normalidad, no tener acceso a revisar su estado de cuenta, realizar o recibir transacciones vía remota, duplicidad de cargos y diferencias de saldos en sus cuentas corrientes, entre otros problemas asociados, siendo del todo dable que aquellos consumidores afectados sean indemnizados adecuada y oportunamente de cada uno de los daños materiales experimentados dado el incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor para con los consumidores. Sumado a lo anteriormente expuesto, el proveedor incorpora en su contrato de adhesión denominado “Contrato Banca de Personas (personas naturales) VE2016” cláusulas referentes a las alteraciones o errores de sus sistemas, que deben ser declaradas nulas, por su abusividad, toda vez que establecen limitaciones de responsabilidad que pueden privar a los consumidores de su derecho de resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio, poniendo de cargo de los consumidores los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, dejándolos en definitiva en la indefensión, coartando de esta manera el ejercicio de sus derechos como consumidores, todo lo cual se contrapone manifiestamente a la letra y espíritu de la LPC, incurriendo la demandada, por lo mismo, en infracciones a los artículos 3 inciso primero letras b), 4 12, 16 letras c) y e), 23, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496.

En este contexto, por medio de la presente demanda, se solicitó en lo sustantivo al tribunal: Declarar admisible la demanda colectiva; Declarar la responsabilidad infraccional y, por consiguiente, condenar al proveedor demandado al máximo de las multas que establece la Ley N° 19.496; Declarar la abusividad y consecuente nulidad, total o parcial según S.S. determine, de la cláusula 9.7 del contrato de adhesión “Contrato Banca de Personas (Personas Naturales) VE2016”; Ordenar la cesación de todos aquellos actos que la demandada ejecute actualmente con ocasión de la cláusula cuya nulidad se solicita en esta demanda; Condenar al proveedor demandado, al pago de las indemnizaciones de perjuicios que procedan, como asimismo, cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores las conductas e incumplimientos en los que han incurrido el proveedor demandado; Determinar en la sentencia definitiva los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada; Ordenar que las indemnizaciones a las que dé lugar, sean enteradas con la aplicación de los respectivos reajustes e intereses corrientes; Ordenar que las restituciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo

53 C, en los casos en que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos; Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496; Aplicar toda otra sanción que S.S. determine conforme a derecho; Y que se condene a las demandadas al pago de las costas de la causa.

Los resultados del juicio empecerán a todos los afectados por los hechos demandados y que fueron descritos en el presente aviso, aunque no se hayan hecho parte en él. Quienes lo estimen procedente podrán hacerse parte en el juicio o hacer reserva de derechos, en un plazo de 20 días hábiles contados desde la fecha de esta publicación.

Mayor información en www.sernac.cl y al teléfono 800 700 100.
Lo que notificó a los consumidores que se consideren afectados,
La Secretaría.

