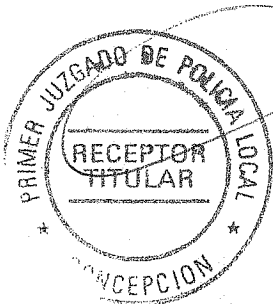
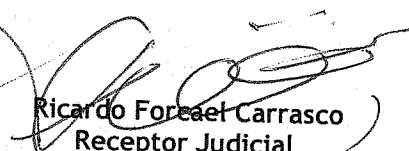
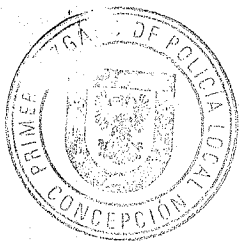


EN CONCEPCIÓN, 11/04/2019 HORAS 11:55

A Señor **MANUEL MUÑOZ GARCÍA** y **PAULINA CID MUÑOZ**, ambos en representación de Servicio Nacional de Consumidor Sernac, con domicilio en Calle Colo Colo N° 166, Concepción, en causa **Rol 10.700-17**, adjunto notifico a Ud., **sentencia definitiva** dictada en esta causa, cuya copia se acompaña.-




Ricardo Forcael Carrasco
Receptor Judicial
Primer Juzgado de Policía Local
Concepción



CONCEPCIÓN, cinco de marzo de dos mil diecinueve



VISTOS:

Que, a fojas 1 y siguientes, rola copia simple de Resolución Exenta nro. 197 de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 6 y siguiente, rola copia de Resolución con Toma de Razón nro. 405/148/2016, de fecha 18 de marzo de 2016, la cual nombra a Juan Pablo Pinto Gélírez, como Director Regional de la Dirección Regional del Bío Bío del Servicio Nacional del Consumidor.

Que, a fojas 7 y siguientes, rola reclamo nro. R2017H1567099 presentado por la consumidora Geraldine Hyde Toro, de fecha 22 de junio de 2017, con todos sus antecedentes.

Que, a fojas 35 y siguiente, rola copia de Oficio de Ord. 2603, de fecha 23 de junio de 2017, del Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor al Representante Legal de Falabella, Don Patricio Burich Maestri, a través del cual solicita información respecto de los hechos denunciados.

Que, a fojas 39 y siguientes, rola copia de Circular N° 3408 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Chile, de fecha 22 de octubre de 2007.

Que, a fojas 42 y siguientes, Juan Pablo Pinto Gélírez, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío-Bío, atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de Banco Falabella, representado para estos efectos por Claudia Ibacache, por los fundamentos de hechos y derecho que indica; En el primer otrosí, se hace parte; En el segundo otrosí, acredita personería y acompaña documentos; Y en el tercer otrosí, otorga patrocinio y poder a la abogada Paulina Cid Muñoz.

Que, a fojas 47 se provee escrito de fojas 42, a lo Principal. Por deducida denuncia infraccional, póngase en conocimiento de las partes y se cita a las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba. Al Primer y Tercer otrosí: Téngase presente; al Segundo Otrosí: téngase presente y por acompañados los documentos en la forma solicitada.

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	11 ABR. 2019
Línea	405



Que, a fojas 51, Paulina Cid Muñoz, en representación de Sernac, en lo principal de su escrito, señala nuevo representante legal, y en el otrosí, solicita nuevo día y hora para el comparendo de estilo.

Que, a fojas 55 y siguientes, rola copia de mandato judicial, otorgado por escritura pública en notaria de Santiago, de Cosme Fernando Gomilla Gatica, de fecha 12 de junio del año 2017, en virtud del cual Banco Falabella confiere poder judicial amplio al abogado Héctor Solano Pironi.

Que, a fojas 58, Héctor Solano Pironi, en representación de Banco Falabella S.A., en lo principal de su escrito, acredita personería y en el otrosí, asume patrocinio y delega poder a Fernando Núñez Chávez y a Andrés Gavilán Zurita.

Que, a fojas 60 y siguiente, Fernando Núñez Chávez, en representación de Banco Falabella S.A., contesta denuncia infraccional.

Que, a fojas 62, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 63 y 66, rola respuesta de Banco Falabella a oficio N° 3550 de fecha 22 de diciembre de 2017.

Que, a fojas 68, en virtud de lo dispuesto 50B de la ley 19.496 y en relación con el artículo 11 de la ley 18.287, se cita a las partes a audiencia de conciliación.

Que, a fojas 70, Paulina Cid Muñoz, en representación de Sernac, delega poder al abogado Manuel Muñoz García.

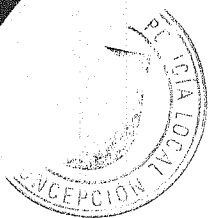
Que, a fojas 71, rola acta de audiencia de conciliación en rebeldía del abogado de Banco Falabella.

Que, a fojas 72 y siguientes, Manuel Muñoz García, en representación de Sernac, en lo principal de su escrito solicita, nulidad de todo lo obrado, y en el primer otrosí, en subsidio a lo principal, corrección de oficio.

Que, a fojas 77 y siguientes, Héctor Solano Pironi, en representación de Falabella S.A., evacua traslado.

Que, a fojas 81 y siguiente, se resuelve incidente de nulidad de todo lo obrado, interpuesto por el apoderado Manuel Muñoz García en representación de Sernac, en lo principal de su escrito de fojas 72, dándose lugar al incidente, retrotrayendo el proceso al estado de fijar nuevo día y hora para el comparendo de estilo.

Que, a fojas 84, se cita a las partes a audiencia de contestación, conciliación y prueba, resolución que les es notificada legalmente.



Que, a fojas 86, Héctor Solano Pironi, en representación de Banco Falabella S.A., delega poder a Diego Nova Moliné.

Que, a fojas 88, rola respuesta de Banco Falabella a Sernac, de fecha 29 de junio de 2017.

Que, a fojas 90, Diego Nova Moliné, en representación de Banco Falabella S.A., contesta denuncia infraccional, oponiendo excepciones de prescripción de falta de legitimidad activa, además de negar derechamente los hechos en que se funda la denuncia

Que, a fojas 98 y siguiente, rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba.

Que, a fojas 100, se complementa resolución de fojas 98, que proveyó escrito de contestación a denuncia infraccional, rolante a fojas 90 y siguientes, "por contestada la denuncia infraccional" agregándose en cuanto a las excepciones de prescripción y de falta de legitimidad activa interpuesta, traslado.

Que, a fojas 101 y siguientes, Diego Nova Moliné, en representación de Banco Falabella S.A., objeta documentos y efectúa observaciones.

Que, a fojas 104 se da traslado a la presentación de fojas 101 a la parte denunciante.

Que, a fojas 106 y siguientes, Manuel Muñoz García, por la parte denunciante Sernac, evacúa traslado conferido con ocasión de la prescripción y falta de legitimación activa alegada por la contraria.

Que, a fojas 111 el Tribunal da por evacuado el traslado, dejando su resolución para definitiva.

Que, a fojas 113, rola acta de audiencia de exhibición de audio, solicita por la parte denunciada infraccional Banco Falabella, representada por el abogado Diego Nova Moliné.

Que, a fojas 114 y siguientes, rola documento acompañado por la parte denunciada Falabella S.A., consistente en transcripción de audio que indica.

Que, a fojas 118 y siguientes, Paulina Cid Muñoz, en representación de Sernac, en lo principal de su escrito, realiza observaciones a la prueba, en el primer otrosí, solicita se tenga presente, y en el segundo otrosí, solicita fallo.

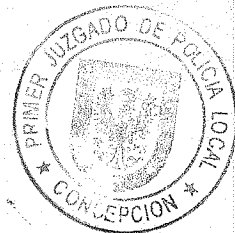
Que a fojas 123 se tiene por evacuado el traslado conferido a fojas 104, en rebeldía de la parte demandante y se deja la resolución de la objeción de documentos para la sentencia definitiva.



Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

1.- Que, Juan Pablo Pinto Geldrez, Ingeniero Comercial, Director Regional de la Octava Región del Bío Bío del Servicio Nacional del Consumidor, con domicilio en calle Colo-Colo N°166 Concepción, atendido lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de Banco Falabella S.A., representada para estos efectos por Claudia Ibacache, ambas con domicilio en Barros Arana 669, Concepción, fundada en que, tomó conocimiento que la denunciada ha vulnerado disposiciones relativas a los derechos de los consumidores, da cuenta de lo anterior, el reclamo nro. R2017H1567099 interpuesto por la consumidora Geraldine Hyde Toro el que se funda en que recibió carta de parte de Banco Falabella en la cual le comunicaban que se procedería al cierre de su cuenta corriente al encontrarse sobregirada, todo ello de conformidad a lo dispuesto en la cláusula N° 10 del punto I del Contrato Unificado de productos que contiene las condiciones generales para las cuentas corrientes bancarias de Banco Falabella, a la normativa legal vigente y a las políticas internas del banco, lo que fue una sorpresa para la consumidora, puesto que ella misma había tramitado el cierre de dicha cuenta corriente en el año 2012. Manifiesta que la apertura de dicha cuenta corriente se realizó en el mes de diciembre del año 2010, puesto que era un requisito que el banco establecía para obtener en su oportunidad un crédito de 12 cuotas de \$220.000. Señala que, tras haber pagado la totalidad de la deuda, solicitó el cierre de la cuenta, apersonándose para tales efectos en la sucursal de Mall Plaza del Trébol, según da cuenta el documento de solicitud de cierre voluntario de productos de fecha 14 de noviembre del año 2012, y que se acompaña en la presente causa. Que, no obstante haber gestionado correctamente el cierre de la cuenta a través del documento llamado Solicitud de cierre voluntario de productos" se da cuenta que esta se encontraba aún vigente, realizándose cobros por concepto de mantención, los cuales eran cubiertos por la línea de crédito de la consumidora afectada, por lo que hace ingreso de un requerimiento interno al banco, el N° WF1201125 que no se acompaña, en donde se le informó que se reconocía el error y se procedía al reverso de los cargos. Sin embargo, transcurrido el tiempo, y en virtud de la comunicación enviada por el



Banco en el mes de marzo de este año (2017), se enteró que la cuenta corriente aún se encontraba vigente, y no solo eso, sino que se habían generado cobros por comisiones de mantención e intereses que llegaban a la suma aproximada de \$600.000. En este contexto, la consumidora ha concurrido a la sucursal de Concepción durante los meses de marzo, mayo y junio sin obtener una respuesta de solución a su reclamo. Mientras tanto, la consumidora señala ser constantemente acosada por llamadas telefónicas de cobranza. Que, frente a los hechos se inició el proceso de mediación ante Sernac con el reclamo nro. R2017H1567099, con resultado desfavorable para la consumidora. Así, con fecha 29 de junio de 2017, el proveedor responde rechazando la solicitud del consumidor en orden a que el banco reverse la totalidad de las comisiones, intereses, multas, reajustes e impuestos al IVA, generadas por esta cuenta corriente ya indicada y solicitando el cierre definitivo de la misma. Es con motivo de lo anterior, es que Sernac en su rol de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, según lo dispone el artículo 58 letra g), viene en presentar denuncia por estar comprometido el interés general de los consumidores ante los hechos. Hechos que infringen los artículos 3 letra a) y los artículos 12, 17 d) inciso cuarto y 23 de la ley 19.496 sancionadas en el artículo 24 de la ley 19.496, solicitando condenar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándose en cada caso el máximo de la multa. Solicitando, en definitiva, declarar que la denunciada es infractora de todas y cada una de las infracciones denunciadas, condenado al infractor al máximo de las multas contempladas en la ley 19.496, con expresa y ejemplar condena en costas.

2.- Que, se realizó la audiencia de contestación, conciliación y prueba, rolante a fojas 98 y siguientes, con la asistencia de ambas partes. La parte denunciante Sernac, representada por el abogado Manuel Muñoz García, ratifica denuncia infraccional rolante a fojas 42 y siguientes, en todas sus partes, solicitando la condenación en costas. La parte denunciada infraccional, representada por el apoderado Diego Nova Moliné, contesta denuncia infraccional en virtud de minuta escrita, que rola a fojas 90 a 97, en cuyo escrito además opone, excepción de prescripción y de falta de legitimidad activa por los fundamentos de hecho y derecho que indica. La parte denunciante Sernac evacúa traslado conferido a fojas 106 y siguientes.



La parte denunciante Sernac rindió **prueba documental**, objetada por parte demandada a fojas 101, consistente en: 1.- Copia simple de Resolución Exenta nro. 197 de fecha 18 de diciembre de 2013, por la cual se delega facultades que indica en los/as Directores/as Regionales del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 1 y siguientes); 2.- Copia de Resolución con Toma de Razón nro. 405/148/2016, de fecha 18 de marzo de 2016, la cual nombra a Juan Pablo Pinto Gédrez, como Director Regional de la Dirección Regional del Bío-Bío del Servicio Nacional del Consumidor (a fojas 6 y siguiente); 3.- Reclamo nro. R2017H1567099 presentado por la consumidora Geraldine Hyde Toro, de fecha 22 de junio de 2017, con todos sus antecedentes (a fojas 7 y siguientes); 4.- Copia de Oficio de Ord. 2603, de fecha 23 de junio de 2017, de requerimiento de información y respuesta de proveedor de fecha 11 de julio de 2017 (a fojas 35 y siguiente); y, 4.-Copia de Circular nro. 3408 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Chile, de fecha 22 de octubre de 2007 (a fojas 39 y siguientes).

La parte denunciada **Banco Falabella S.A.**, representada por el apoderado Diego Novoa Moliné, rindió las siguientes pruebas: **I.- Documental:** Informe emitido por Banco Falabella, dirigido al Sr. Juan Pinto Geldres, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 29 de junio de 2017 (a fojas 88); y **II.- Exhibición de audio**, contenido e CD, cuya acta de audiencia rola a fojas 113.

3.- Que, al negar el demandado los hechos que son afirmados por la actora, corresponde al querellante acreditar la efectividad de sus aseveraciones.-

4.- Finalmente debemos agregar que la **prueba documental rendida por la demandante, que no ha sido objetada por la denunciada** y que consta en el proceso a fojas 37, 63, 66 y 88 de autos **son contradictorias** ya que a fojas 37 rola carta de doña **Sandra Ibacache**, Agente de Concepción del Banco Falabella, dirigida a don Juan Pinto Geldrez, Director Regional del SERNAC, en la que señala que la cuenta corriente de la señora Hyde fue cerrada con fecha 29 de marzo de 2017, con deuda vencida, relacionada a mantenciones e intereses que a esa fecha era de \$672.781.-; a fojas 63 consta Oficio de fecha 08 de enero de 2018, suscrito por don **Christian Iturrieta**, Subgerente de Gobernanza y Ética de Banco Falabella que informa a este Tribunal que la cuenta corriente de la denunciante fue cerrada el 29 de marzo de 2017, sin registrar deudas a la fecha de cierre. Por su parte a fojas 66 se encuentra oficio de don **Francisco Benavides A.**, Abogado



Senior, Banco Falabella, de fecha 21 de febrero de 2018 cuyo tenor es el mismo que el Oficio de fojas 63, en cuanto a que la cuenta corriente de la denunciante fue cerrada con fecha 29.03.2017 y que no tiene deuda con el Banco Falabella. Lo anterior, es totalmente incompatible con el Oficio de fojas 88, enviado por doña **Carolina Kaufmann**, Gerencia de Experiencia al Cliente, Banco Falabella de fecha 29.06.2017, en el que señala que la denunciante, doña Geraldine Hyde Toro, cerro su cuenta corriente con fecha 29.03.2017, con deuda vencida, relacionada a mantenciones e intereses a la fecha del Oficio ascendían a la suma de \$672.781.-

EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE PRESCRIPCIÓN

La parte querellada alega que de conformidad al artículo 26 de la Ley N° 19946, se ha cumplido con creces el plazo de 6 meses de prescripción establecido en la referida norma legal.

Señala que la denuncia se funda en una solicitud de cierre no efectuada de la cuenta corriente, solicitud del año 2012 y que, la denuncia en el SERNAC fue interpuesta el 25 de julio de 2017 por lo que señala que toda responsabilidad de la demandada se encuentra prescrita.

De acuerdo a los antecedentes que constan en el proceso, el hecho que dio lugar al reclamo por parte de la denunciante fueron los cobros asociados a la mantención de cuenta corriente, lo que ocurrió en marzo del año 2017 a través de carta dirigida a la denunciante que rola a fojas 30 de autos.

Sin perjuicio de lo anterior, se debe considerar lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 26, disposición que establece que se suspenderá el plazo de prescripción, cuando dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor. En el caso de marras el reclamo ante este último órgano se interpuso con fecha 22.06.2017, por lo que de acuerdo a lo anterior se debe considerar que la acción ante este Tribunal fue interpuesta dentro del plazo, ya que la acción prescribía en septiembre de 2017.

EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN FALTA DE LEGITIMIDAD ACTIVA:

De acuerdo al artículo 58 de la Ley de Protección al Consumidor específicamente la letra g), se ha entendido mayoritariamente por la jurisprudencia que el SERNAC tendría facultades para hacerse parte de un

procedimiento ya iniciado, como para interponer una acción de manera independiente. Lo anterior, dado que negar a este Servicio la facultad de interponer acciones judiciales pondría de cargo sólo de los consumidores, el deber de solicitar la responsabilidad infraccional del proveedor por incumplimientos a la Ley N° 19946. A mayor abundamiento, negar la facultad de denuncia autónoma del Sernac, se explicaría sólo en los casos en que este Servicio fuera un Ente Fiscalizador y sancionador.

En cuanto a lo que se entiende por "interés colectivo o generales de los consumidores", la propia Ley ha señalado que las acciones que tienen por objeto tutelar el interés colectivo, son aquellas que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual (artículo 50). El interés general no se encuentra definido en la Ley, pero la jurisprudencia lo ha concebido como aquel "que protege a la sociedad toda", y por tanto, tutela bienes jurídicos de orden público.

Por las consideraciones expuestas es que corresponde rechazar la excepción de falta de Legitimidad Activa.

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

La parte denunciada impugna los documentos presentados por la denunciante que rolan a fojas 1 y 6 por ser copias simples, es decir, por falta de autenticidad. Los documentos que rolan a fojas 7 y siguientes los objeta por insinceridad, en cuanto a que el contenido de los mismos es insincero y gozan de falta de integridad, en resumen los objeta por ser poco objetivos y no dar fe respecto de la fecha y que emanan de la parte que lo presenta.

Como puede apreciarse, amén de no invocar hecho alguno constitutivo de falta de integridad o de falsedad de los documentos objetados, se puede observar que lo que en definitiva se ha impugnado respecto de dichos documentos es el valor probatorio de ellos, lo que de acuerdo a nuestro derecho procesal es inadmisibile, por cuanto es una facultad exclusiva y excluyente de dar o no valor probatorio a los medios de prueba rendidos, corresponde al Tribunal y no a las partes litigantes, sin olvidar que la prueba en este tipo de procedimientos se aprecia de acuerdo a la sana crítica, es decir, no podrán contradecir los principios



de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados.

Por las razones antes expuestas, procede a rechazar la objeción de los documentos presentada por la parte denunciada.

EN CUANTO A LA DENUNCIA:

Debemos dejar establecido que la parte denunciada ha variado su línea de defensa en la substanciación de este proceso atendido que en el escrito presentado a fojas 60 se puede leer claramente que en el acápite referido a la "negación de los hechos", señalan que *"La cuenta corriente de doña Geraldine Hyde Toro se encuentra cerrada y la consumidora **no adeuda** a mi mandante suma alguna de dinero por concepto de comisiones, intereses, multas, reajustes e impuestos".-*

Por su parte el escrito que rola a fojas 90, también de la denunciada, en el párrafo referido a Negación de los hechos, señala *"La cuenta corriente de doña Geraldine Hyde Toro no se encuentra cerrada y adeuda a mi mandante por concepto de comisiones, intereses, multas, reajustes e impuestos."*

Son hechos que se encuentran acreditados en la causa:

1. El cobro de \$ 672.781.- realizados a la denunciada por parte de la denunciante, Banco Falabella.
2. Solicitud de cierre de cuenta solicitado el 14.11.2012.-

Atendido lo anterior, es que constando en el proceso el cobro realizado en una primera instancia a la denunciada a pesar de haber solicitado el cierre de la cuenta corriente, lo que fue negado posteriormente por la denunciada, con los oficios dirigidos a este Tribunal que rolan a fojas 63 y 66 de autos, se debe proceder acoger la denuncia del SERNAC.-

Por estas consideraciones y vistos los artículos 1, 13 y 14 de la Ley N° 15.231; artículos 1, 12, 12 A, 17 B, 17 D, 18, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 y demás pertinentes de la Ley N° 18.287 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección al Consumidor, **SE DECLARA:**



- 1.- **QUE, NO HA LUGAR A LA EXCEPCIÓN DE PRESCRIPCIÓN**, por no cumplirse los presupuestos establecidos en el artículo 26 de la Ley de Protección al Consumidor.
- 2.- **QUE, NO HA LUGAR A LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMIDAD ACTIVA**, atendido que el artículo 58 de la Ley de Protección al Consumidor específicamente la letra g), se ha entendido mayoritariamente por la jurisprudencia que el SERNAC tiene facultades para hacerse parte de un procedimiento ya iniciado, como para interponer una acción de manera independiente.
- 3.- **QUE, NO HA LUGAR A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS**, ya que no se encuentra lo suficientemente fundada la objeción, por cuanto no se han cumplido los presupuestos para la objeción documental, es decir a) sólo procede en caso que impugnen por falsedad o falta de integridad y b) deben indicarse los hechos o elementos que constituirán en un determinado instrumento la configuración de las causales de falsedad o falta de integridad.
- 4.- **QUE, HA LUGAR SIN COSTAS, A LA DENUNCIA INFRACCIONAL**, deducida en lo Principal, de escrito que rola a fojas 42, por el Servicio Nacional del Consumidor, en lo principal de la presentación que rola a fojas 42, y se condena a **BANCO FALABELLA S.A.**, representada por doña Alison Aceituno, en virtud de lo dispuesto en el artículo 50 letra B y demás normas pertinentes, de la Ley Nº 19946, al pago de una multa de **10 UTM** (diez Unidades Tributarias Mensuales), o al equivalente en pesos al día de su pago efectivo, como autor de la infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letra a), y b), 16 letra B y C, 17 letra D y, 23 de la Ley 19.496, en los términos referidos.

Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia sufrirá, por vía de sustitución y apremio, reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de unidad tributaria mensual, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente con un máximo de quince jornadas.

Causa Rol Nº 10.700/2017

Dictada por el Señor **Juez Letrado Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Concepción**, don **Fernando Barja Espinosa**. Autoriza Secretaria Subrogante doña Janette Cid Aedo. Conforme con el original.-



Janette Cid Aedo
Secretaria Subrogante