

SANTIAGO, veinticuatro de junio de dos mil diecinueve.

**VISTOS:**

Denuncia infraccional deducida en lo principal de fs. 68, por doña **Daniela Agurto Geoffroy**, Directora Regional Metropolitana del **Servicio Nacional del Consumidor**, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, en contra de **Banco Falabella**, representado por don **Benoit De Grave**, Santiago; la que funda, en suma, en que mediante oficio ordinario N° 010075 de fecha 08 de junio de 2018, requirió a la denunciada información y documentación referida al producto financiero "crédito automotriz", documento que fue recepcionado por el proveedor el día 12 de los mismos mes y año y fue respondido por éste con fecha 27 de junio de 2018, ocurriendo que, tras un análisis exhaustivo de la información aportada y documentos adjuntos, se constató que no fue remitida la totalidad de la documentación solicitada, pues no se adjuntó el pagaré que deben firmar los consumidores con ocasión de la celebración de un contrato de crédito de consumo automotriz, lo que importa la existencia de una negativa injustificada a entregar dicha información por parte del proveedor, infringiendo así lo dispuesto en el art. 58 inciso 6° y siguientes de la Ley 19.496 y concluyen solicitando se acoja la denuncia entablada y se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la ley, que corresponde a la cantidad de 400 UTM, con costas.



Acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba de fs. 92, celebrado con la asistencia de la parte denunciante de Sernac, representada por su apoderado, don Andrés Abarca Sepúlveda y de la parte denunciada de Banco Falabella, representada por su abogado, don Mario Lorca Ortiz.

La parte de Banco Falabella contesta las acciones negando en primer término los fundamentos de la denuncia, por haber cumplido con la información requerida por Sernac, no obstante y para el efecto de poner término al proceso, se allana a la denuncia y solicita de regule en un mínimo la multa, en atención a la colaboración de dicha parte, de lo cual toma conocimiento el denunciante Sernac y no formula oposición.

La parte denunciante rinde prueba documental, adjuntando los siguientes antecedentes con citación, los que no fueron objetados por la contraria:

- 1.- A fs. 1 a 8, fotocopia de personería de doña Daniela Agurto Geoffroy.
- 2.- A fs. 9 y 10, fotocopia de oficio N° 010075 de fecha 08 de junio de 2018 dirigido por Sernac a Banco Falabella.
- 3.- A fs. 11, impresión de la página web de chilexpress.cl donde consta estado de orden de transporte.
- 4.- A fs. 12 a 67, fotocopia de oficio respuesta remitido por Banco Falabella a Sernac con fecha 26 de junio de 2018 y documentos adjuntos al mismo.

Resolución de fs. 93 que dispone los autos para fallo.

**CONSIDERANDO:**

1°) Que la acción infraccional de autos consiste en la denuncia interpuesta por Sernac, representado por su Directora Regional Metropolitana, en contra de Banco Falabella, fundada en la negativa injustificada por parte de la denunciada en entregar la totalidad de la información solicitada por el servicio mediante oficio de fecha 08 de junio de 2018, omitiendo remitir una copia del pagaré que deben firmar los consumidores de crédito de consumo automotriz de dicha entidad bancaria, infringiendo con ello lo dispuesto en el art. 58 inciso 6° y siguientes de la Ley 19.497.

2º) Que la defensa del banco querellado consistió en negar toda responsabilidad en los hechos, aludiendo que dio estricto cumplimiento a lo solicitado por Sernac en su oficio, pero no obstante, con la intención de colaborar en autos y dar término al proceso, se allanó a la denuncia interpuesta y solicitó se aplique una multa rebajada en consideración a la colaboración prestada.

3º) Que, en atención al allanamiento de la denunciada, las partes están contestes en que: 1).- Con fecha 08 de junio de 2018 el Servicio Nacional del Consumidor remitió el oficio N° 010075 a Banco Falabella solicitándole información de documentación referida al producto crédito de consumo automotriz, 2).- Mediante misiva de fecha 26 de junio de 2018, recibida por Sernac el día 27 de los mismos meses y año, Banco Falabella contestó el requerimiento efectuado por el servicio denunciante y remitió respuesta a las preguntas efectuadas conjuntamente con la documentación solicitada, omitiéndose remitir una fotocopia del pagaré que deben firmar los consumidores con ocasión de la celebración de un contrato de crédito de consumo automotriz,

4º) Que el artículo 58 incisos 5º a 7º dispone que "Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquee la ley.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior podrá contener todas aquellas solicitudes de información y datos que sean necesarios para el debido cumplimiento de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo señalado en la presente ley" y del documento acompañado a fs. 9 correspondiente a fotocopia del oficio N° 010075 remitido por Sernac a Banco Falabella, consta en el párrafo N° 13 letra c que se solicitó al proveedor copia de aquellos contratos de adhesión relacionados con "todo otro documento o anexo que se ponga a disposición del consumidor al momento de la contratación", no estando incluida dentro de la documentación remitida por el proveedor la fotocopia del pagaré que deberán suscribir los consumidores o el Banco en representación de éstos, con ocasión de la documentación del crédito de consumo automotriz que les sea otorgado, no constando en el documento de fs. 12, correspondiente a carta respuesta de fecha 26 de junio de 2018 remitido por Banco Falabella a Sernac que se haya solicitado prórroga del plazo otorgado para dar total cumplimiento a lo solicitado por el servicio o que se haya explicitado un motivo para no acompañar el pagaré señalado, lo cual constituye una negativa injustificada por parte de la denunciada y, en consecuencia, una infracción a lo dispuesto en el art. 58 incisos 6º y siguientes de la Ley 19.496, razón por la que se acogerá la querrela interpuesta y se procederá a aplicar la multa que señala más adelante.

5º) Que no se condenará en costas al denunciado por haberse allanado a denuncia.

**Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en los arts. 50 y siguientes y 58 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1698 y siguientes del Código Civil, 17 de la Ley 18.287, y demás pertinentes de la Ley 15.231,

**SE RESUELVE:**

**A)** Que se acoge la denuncia deducida en autos por doña Daniela Agurto Geoffroy en representación del Servicio Nacional del Consumidor y se condena a BANCO FALABELLA, representado por don Benoit de Grave, ambos ya individualizados, al pago de una multa equivalente al día de su pago a DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, como infractor al art. 58 incisos 6° y siguientes de la Ley N° 19.496, conforme a lo establecido en la parte considerativa de esta sentencia.

**B)** Que cada parte pagará sus costas.

Si la condenada no pagare la multa establecida dentro del plazo legal, dese cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

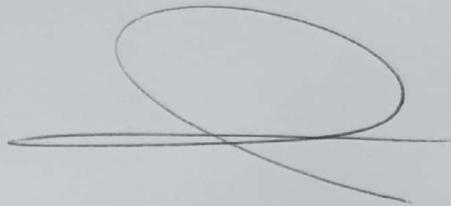
Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, jueza titular.

Autoriza doña Fabiola Maldonado Hernández, secretaria titular.



Stgo. quince de octubre de dos mil diecinueve.

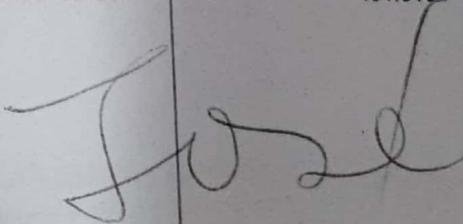
Certifico que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia definitiva de autos duranos de los plazos legales, los que se encuentran vencidos.



MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO	
<b>INGRESO N° 1901170368</b>	
BANCO FALABELLA S.A. <small>NOMBRE</small>	96509660-4 <small>R.U.T.</small>
MONEDA 970 PISO 700 SANTIAGO	
MULTAS LEY CONSUMIDOR 4 JUZ <small>TITULO DE INGRESO POR INFRACCION</small>	PERIODO
4M024590/18	01-10-2019 <small>FECHA EMISION</small>
Infraccion : LEY CONSUMIDOR 19496. Causa: 2018-M-24590-2 Fecha Infrac. : 27/11/2018	

Nro. Parte : .

Actuario: JOSE RODRIGUEZ ROSALES

TESORERIA	N° <b>3713529</b>	PLAZO PARA PAGAR	08-10-2019	
	CUENTAS	VALORES		
	1150802001001004	491.310		
			<b>Pagado</b> 18-10-2019 09:43 8LL75K44NK 1901170368 	
	SUB TOTAL	491.310		
IPC	0			
INTERES	0			
TOTAL	491.310		V.V 491.310	
CUARTO JUZGADO DE UNIDAD	17942495-9 LIQUIDADOR	avaras EMISOR		

CHEQUES A NOMBRE TESORERO MUNICIPAL