

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 5° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : V-150-2024
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

Santiago, dos de octubre de dos mil veinticuatro

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que con fecha 24 de junio de 2024, a folio 1, comparece doña Carolina Paz Norambuena Arizábalos, abogada, cédula nacional de identidad N° 8.851.909-4, en representación convencional del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados para estos efectos en calle Agustinas N° 1336, piso 5, comuna de Santiago, Región Metropolitana; quien solicita la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 344 de fecha 7 de junio de 2024, a fin de que éste produzca efecto erga omnes, en virtud de los fundamentos que se reproducen a continuación.

Expone que, la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a través del Párrafo 4° de su Título IV, consagra el denominado “Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores”, el cual, en razón de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 54 H del mismo cuerpo legal, “tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores”.

Señala que, en el marco de esta normativa, mediante la dictación de la Resolución Exenta N° 422 de fecha 23 de junio de 2023, se inició un Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, con el proveedor Banco Falabella, luego de haber tomado conocimiento de eventuales incumplimientos a la Ley N° 19.496,



Foja: 1

relacionados, conforme señalan los considerandos 8° y 9° de la citada Resolución Exenta, en relación a una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, prescritos en los artículos 3° inciso primero letras b) y e), 4, 12, 16 letras a), b), e) y g), 23 inciso primero, todos de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de otras normas protectoras de los derechos de los consumidores que resulten aplicables a los hechos descritos.

A continuación, refiere que a través de la dictación de la Resolución Exenta N° 741 de fecha 27 de noviembre de 2023, se dio inicio a un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor Promotora CMR Falabella S.A., luego de que, mediante presentaciones de fecha 20 de octubre de 2023 y su complementación ingresada el 2 de noviembre del mismo año, el citado proveedor solicitara su apertura, en atención a los mismos hechos que se contienen en la referida Resolución Exenta N° 422 de fecha 23 de junio de 2023. En este contexto, agrega que, por Resolución Exenta N° 803 fecha 22 de diciembre de 2023, se ordenó la acumulación de los procedimientos comentados precedentemente.

En lo concerniente al acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y los proveedores Banco Falabella y Promotora CMR Falabella S.A., afirma que su contenido se ajusta a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y se encuentra en la Resolución Exenta N° 344 de fecha 7 de junio de 2024, en la que según consta del acápite I del considerando 12° de la citada Resolución Exenta, beneficiará a todos aquellos consumidores que, por ser clientes de Banco Falabella y/o Promotora CMR Falabella S.A., se vieron afectados los días 26 de septiembre de 2022; 05 de enero, 15 de febrero, 17 y 26 de abril y 02 de mayo, todos del año 2023, por alguna de las siguientes circunstancias: a) fallas en la visualización de productos y servicios bancarios contratados por el consumidor, tanto en sus canales digitales web como aplicación móvil; b) indisponibilidad en los servicios de pago, transacciones y giros con sus tarjetas bancarias; y c) intermitencia e indisponibilidad en operaciones de transferencias electrónicas de fondos, desde y hacia cuentas del Banco Falabella.

Agregando que, dicho acuerdo beneficiará además a los consumidores del Banco Falabella y/o Promotora CMR Falabella S.A., con las medidas



Foja: 1

de cese de conducta que se describen en el Acápito II y con las actividades que conformarán el plan de cumplimiento correctivo que se señala en el Acápito IX, de la resolución exenta en comento.

En este contexto, asevera que el acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 344 de fecha 7 de junio de 2024, satisface los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, tal como lo exige el inciso segundo del artículo 54 Q, del precitado cuerpo legal, para que el tribunal lo apruebe y produzca efectos erga omnes.

En cuanto a la naturaleza de la presente solicitud y su procedimiento, hace presente que, la solicitud de aprobación judicial se enmarca dentro de un procedimiento de naturaleza no contradictorio o contencioso, cuyo objeto consiste en dotar de efecto erga omnes a un acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y un proveedor en el marco de un procedimiento administrativo especial establecido por los artículos 54 H y siguientes de la Ley N°19.496.

En lo referido al pronunciamiento del tribunal que conoce de la solicitud, precisa que sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los cuales asevera se encuentran íntegramente satisfechos.

En cuanto al juez competente para conocer del acuerdo, señala que en virtud de lo establecido el inciso primero del artículo 54 Q, del precitado cuerpo legal, sostiene que el domicilio de Banco Falabella se encuentra ubicado en Moneda N° 970, piso 7 y el de Promotora CMR Falabella S.A. en Moneda N° 970, piso 18, ambos de la comuna de Santiago, Región Metropolitana, por lo que este tribunal es competente para conocer del acuerdo.

Finalmente, solicita que en definitiva se tenga por aprobado el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y los proveedores ya individualizados, contenido en la Resolución Exenta N° 344 de fecha 7 de junio de 2024, para todos los efectos legales, declarando expresamente que dicho acuerdo cumple con los requisitos legales y que, en consecuencia, produce el efecto erga omnes.



Foja: 1

SEGUNDO: Que para acreditar su pretensión, la solicitante acompañó a folio 1, copia de la Resolución Exenta N° 344 de fecha 7 de junio de 2024, que contiene el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y los proveedores Banco Falabella y Promotora CMR Falabella S.A., en el marco de los Procedimientos Voluntarios Colectivos iniciados a través de la Resolución Exenta N° 422 de fecha 23 de junio de 2023 y la Resolución Exenta N° 741 de fecha 27 de noviembre de 2023, respectivamente, acumulados mediante la Resolución Exenta N° 803 de fecha 22 de diciembre de 2023.

TERCERO: Que, el párrafo cuarto del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, el que según lo previsto en su artículo 54 H, tiene por finalidad conseguir una solución para los casos en que existan conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores, solución que debe ser expedita, completa y transparente.

A su turno, y para el caso en que se llegue a un acuerdo que beneficie el interés de los consumidores, el artículo 54 P de Ley N° 19.946, señala que el Servicio Nacional del Consumidor dictará una resolución que establezca los términos y cada una de las obligaciones que asumirán las partes en virtud del acuerdo arribado, y deberá contener al menos, los siguientes aspectos: 1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. 2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda. 3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos. 4. La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados. 5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor. La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o



Foja: 1

preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento. La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción. Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B.

Finalmente, de los incisos 1° y 2° del artículo 54 Q del precitado cuerpo legal, se entiende que, el tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente; y que el tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.

CUARTO: Que del análisis de la normativa aplicable aludida en el motivo precedente y del contenido del acuerdo establecido en la Resolución Exenta N° 344 de fecha 7 de junio de 2024, dictada por el Servicio Nacional del Consumidor, que contiene los términos del acuerdo y declara el término favorable del procedimiento voluntario colectivo entre este organismo y los proveedores Banco Falabella y Promotora CMR Falabella S.A., en concordancia a lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, es posible establecer que este acuerdo cumple con los requisitos mínimos previstos en el artículo 54 P del aludido cuerpo normativo, lo que hace procedente su aprobación, en cuanto se advierte que entre sus capítulos se trata: 1. El cese de la conducta; 2) Devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados; 3) La proporcionalidad de la solución ofrecida al daño causado, que alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos; 4) La forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores afectados; 5) Procedimientos para cautelar la implementación del acuerdo.

Por estas consideraciones, y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N° 19.496, **SE DECLARA:**

I.- Que se aprueba el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y los proveedores Banco Falabella y Promotora CMR Falabella S.A., contenido en la Resolución Exenta N° 344 de fecha 7 de



V-150-2024

Foja: 1

junio de 2024, dictada por el referido servicio, el cual cumple con los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y, en consecuencia, produce efectos erga omnes;

II.- Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, un extracto de la misma, autorizado por la Ministra de Fe del Tribunal, deberá ser publicado en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor. Asimismo, Publíquese por el Servicio solicitante en su página web institucional, de conformidad con lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

III.- Que, la aprobación efectuada mediante el presente fallo, no obsta a que los consumidores afectados puedan hacer valer sus derechos, de conformidad a lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

Regístrese y notifíquese.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, dos de octubre de dos mil veinticuatro**



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: PSKTXQEQDNG

V-150-2024

Foja: 1



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: PSKTXQEQDNG