

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CALAMA

Calama a diez de septiembre de dos mil diecinueve.

Vistos:

A fojas 14, rol de querrela por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Wilson Enrique Barreda Vargas, en contra de Banco Falabella, representado por don Cristian Rivas Barreda, ambos con domicilio en avenida Balmaceda N°324, local 112 y 116, Calama. En razón de los siguientes argumentos de hecho y fundamentos de derecho: Que, recibo llamados por teléfono en los que me pedían que fuera a cancelar la deuda, que tenía con Banco Falabella y por mensajes de texto todos los días, la cual yo no había firmado ningún contrato con Banco Falabella. En el Banco Falabella de calle Latorre, me dijeron que tenía que pagar la deuda que ascendía a \$684.000.- pesos, me derivaron al Banco Falabella del mall Calama, donde un asistente del banco, me mostró el computador y me dijo que yo era cliente del banco con cuenta corriente, yo le dije que no había firmado nada, ningún contrato, por lo que decidí hacer el reclamo en el SERNAC el 23/11/2018, recibí respuesta del Banco Falabella con fecha 4/12/2018, en la que me dicen que lamentan las molestias ocasionadas. Pero sus molestias me acusaron muchos problemas, como no pagar deudas que tenía con otras casas comerciales. Solicita condenar a la empresa al máximo de las multas señaladas en la Ley, con costas. En el primer autosí interpone demanda civil de indemnización de perjuicios que en atención al principio de la economía procesal se da por reproducida las mismas razones de hecho expuestas en lo principal, solicitando las siguientes sumas: por concepto de daño emergente la suma de \$2.500.000.-; por concepto de lucro cesante la suma de \$8.000.000.-; por concepto de daño moral la suma de \$1.000.000.-; o la suma que US. estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas.

A fojas 18, se fija audiencia de conciliación, contestación y prueba para el día 18 de enero del año 2019, a las 09:30 horas.

A fojas 28, el abogado don Hector Solano Pironi, en representación de Banco Falabella S.A., viene en contestar querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios argumentando: negamos toda responsabilidad en los hechos expuestos en la querrela infraccional y demanda civil. Los montos que se cobrarán

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CALAMA

al actor fueran condonados por Banco Falabella S.A., acogiendo así el reclamo administrativo. De este modo mi mandante tomó las medidas para solucionar la situación, siendo el consumidor quien no las acepta. Opone excepción de prescripción. En efecto y siguiendo los propios dichos del actor, los hechos que provocan el origen de este pleito habrían ocurrido en el año 2013, tal y como señala en su reclamo ante el SERNAC. El actor señala que "su entera de esta hora por llamado telefónico recibido; al acercarse a sucursal Calama, se le indica que esta deuda sería desde hace cinco años atrás, aproximadamente, por cuenta corriente"; De la carga de la prueba, quien tiene la carga de la prueba es el actor. El querellante y demandante no ha aportado al proceso ningún antecedente que haga presumir que los hechos que señala primero que todo hayan efectivamente ocurrido, segundo que hayan ocurrido en la forma que señala, y tercero que estos hechos de haber ocurrido y de la manera que expresa el actor se deban a negligencia de mi representada, como tampoco ha probado la efectividad de los perjuicios reclamados; Del vínculo de causalidad, para que exista responsabilidad civil no se requiere tan solo la existencia de una falta y de un perjuicio, pues puede haber una falta que no ocasiona un daño o puede haber un daño sin que haya falta; De las indemnizaciones solicitadas, de la forma en que solicita la indemnización por daño emergente se aprecia que se refiere a un perjuicio indirecto y que no dice relación con una afectación patrimonial del actor, sino que de un tercero. Reclama lucro cesante por \$8.000.000.-, por no poder trabajar como guardia y no poder "sacar" curso DS-10, ya que le dijeron que para poder obtenerlo no debía tener deudas ni DICOM, los requisitos para ser guardia de seguridad están establecidos en el Decreto 867, del 17 de junio de 2017, en el artículo quinto, sin que las deudas o DICOM sean una causal de inhabilidad para ser guardia de seguridad. También alega daño moral por un monto de \$25.000.000.- lo que a todas luces es exagerado, más aún cuando al señalar cuál es el daño moral se expresa en problemas físicos y psíquicos, sin explicar en qué consisten estos "problemas". Más aún, lo transcrito más tiene forma de molestias más que de daño moral; Del abuso del derecho, esta parte considera que el actor con su elevada pretensión indemnizatoria está claramente incurriendo en un "abuso del derecho". En subsidio solicita reducir el monto de

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CALAMA

indemnización. Solicita absolver a mi mandante; Solicita absolución de posiciones; compañía prueba documental.

A fojas 38, tiene lugar la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil don Wilson Barreda Vergara y por la parte querellada y demandada civil la abogada Milagros Llempen Delgado. La parte querellante y demandante civil viene en ratificar la querrela infraccional y la demanda civil en todas sus partes, con costas. La parte querrelada y demandada civil viene en contestar mediante minuta escrita solicitando se tenga como parte integrante de la presente audiencia. **Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.** Se recibe la casa a prueba; Prueba documental de la parte querellante y demandante civil, viene en ratificar los documentos acompañados a fojas 1 a 13; La parte querellada y demandada civil viene en ratificar los documentos acompañados en la contestación; Se rinde absolución de posiciones por parte de don Wilson Barreda Vergara; prueba testimonial no se rinde; Se pone término a la audiencia.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, a fojas 2 y ss., el abogado don Héctor Solano Pironi, en representación de Banco Falabella S.A., ha deducido excepción de prescripción de la acción, en razón del artículo 26 de la Ley N°19.496; en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando.

**SEGUNDO:** Que, apreciando los antecedentes de conformidad a las reglas de la sana crítica según lo dispone el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos; permiten a este tribunal concluir que la actividad jurisdiccional se inició el día 14 de diciembre del año 2018 al deducirse querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios ante este Juzgado, momento en el que se pone en movimiento el procedimiento para hacer efectiva la responsabilidad del denunciado. Constando en autos que el querellante interpuso un reclamo ante el SERNAC con fecha 22 de noviembre del año 2018. Es imperioso en el caso de marras, determinar cuando ocurre efectivamente el hecho susceptible de infracción a la ley en comento, en primer lugar señala el querellante que una vez que concurrió a Banco Falabella de calle Latorre en la ciudad de Calama, le manifiestan que tiene

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CALAMA

una deuda por un monto de \$684.000.-. Luego fue derivado a Banco Falabella del Mall Calama, donde la ejecutiva le señala que es cliente del banco por la cuenta corriente. Por su parte la denunciada señala en su defensa que la infracción habría ocurrido en el año 2013 es decir hace 5 años. Este sentenciador ante lo expresado en líneas anteriores, solo cabe razonar que no se cumple con el plazo exigido por el legislador para acoger la excepción de prescripción de la acción interpuesta a fojas 28, toda vez que de la relación de los hechos se conoce que el querellante se enteró el día 21 de noviembre del año 2018, que la deuda que se le está cobrando es del año 2013, toda vez que ese día se le informa lo anterior por un ejecutivo del Banco Falabella ubicado en el Mall Calama, hecho que no fue controvertido suficientemente por la denunciada. Es por esto, que se entiende que el día a quo es ese ya que ese el momento en que se torna cierta la infracción para el consumidor, y desde ese momento toma conocimiento del menoscabo padecido. Esta última circunstancia solo pudo ser conocida cuando el consumidor obtiene la información por parte del Banco, ya que desconocía la deuda y la fecha de la misma. Por tanto no se ha computado el plazo de seis meses exigidos por el legislador para declarar la prescripción del artículo 26 de la Ley de Protección de los derechos del consumidor; por tanto y en relación a lo mencionado este sentenciador no dará lugar a la excepción de prescripción de la acción intercedida.

**TERCERO:** Que, a fojas 14, se formula querrela por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por don Wilson Enrique Barreda Vergara, en contra de Banco Falabella, representado por don Cristian Rivas Barreda, ambos con domicilio en avenida Balmaceda N°3242, local 112 y 116, Calama, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando.

**CUARTO:** Que, para acreditar los hechos presenta prueba documental.

**QUINTO:** Que, a fojas 28, el abogado don Héctor Solano Pironi, en representación de Banco Falabella S.A., viene en contestación a la querrela infraccional, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando.

**SEXTO:** Que, para acreditar los hechos presenta prueba documental y solicita absolución de posiciones.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CALAMA

**SÉPTIMO:** Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciado conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.877, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496, permite a este tribunal concluir: que conforme a la prueba reseñada, se ha establecido que el querelante nunca dio su consentimiento para obtener una cuenta corriente en Banco Falabella. Que de igual forma la querrelada apertura una cuenta corriente a nombre del querellante sin su consentimiento, generando cobros e intereses de los mismos. Que, por lo anterior, Banco Falabella realiza cobros vía telefónica al querelante. Que, a fojas 1, rol respuesta de Banco Falabella al reclamo interpuesto ante el SERNAC, en la que condona la deuda relacionada a mantenciones e intereses cargados a la cuenta corriente, señalando además que la cuenta fue cerrada. La apertura de una cuenta corriente sin el consentimiento del titular, constituye una infracción a la Ley 19.496, tanto en la libre elección del consumidor del bien o servicio, como a la seguridad del mismo, por lo que Banco Falabella es responsable de adoptar todas las medidas de seguridad respecto de los servicios que ofrece, no siendo posible que se apertura una cuenta corriente sin que el consumidor sepa. Hecho relevante que se acredita con la prueba presentada, como el reclamo interpuesto en el SERNAC rolante a fojas 2, 9 y siguientes, y del que la querrelada da respuesta condonando la deuda, cerrando la cuenta y ofreciendo disculpas por lo ocurrido rolante a fojas 1 y 19. Consecuencia de lo anterior, se establece que los hechos ocurrieron de la manera que el querelante señala en su querrela infraccional. Que conforme a lo expuesto precedentemente, se concluye que el querellante no optó por abrir una cuenta corriente, además de que Banco Falabella no cumplió en su calidad de proveedor de servicios con su deber de proporcionar al consumidor la seguridad en el consumo de bienes y servicios y de evitar los riesgos que puedan afectarles contemplado en el artículo 3 letra a), d) y e) de la Ley N°19.496.

**OCTAVO:** Que, habiéndose constatado la infracción y establecido la existencia de una negligencia por parte de Banco Falabella, se hará lugar a la denuncia infraccional condenándola al pago de una multa ascendente a 30 U.T., en virtud a lo establecido en el

JUZGADO DE POLICIA L CAL  
CALAMA

artículo 23, en relación a artículo 3 letra a), d) y e), todos de la Ley 19.496.

**En cuanto a lo civil:**

**NOVENO:** Que, a fojas 1, se formula demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por don Wilson Enrique Barreda Vergara, en contra de Banco Falabella representado por don Cristian Rivas Barreda, ambos con domicilio en avenida Balmaceda N°3242, local 112 y 116, Calama, en virtud de los antecedentes señalados en lo expositivo de este fallo que se da por reproducido en este considerando. Solicitando las siguientes sumas: por concepto de daño emergente la suma de \$2.500.000.-; por concepto de lucro cesante la suma de \$8.000.000.-; por concepto de daño moral la suma de \$25.000.000.-; y la suma que US. estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas.

**DÉCIMO:** Que, a fojas 28, el abogado don Héctor Solano Pironi, en representación de Banco Falabella S.A., viene en contestar demanda civil, en virtud de los antecedentes señalados en lo expositivo de este fallo, que se da por reproducido en este considerando.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que, el tribunal dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil, toda vez que el perjuicio es claro y se encuentra probado, los cuales se encuentran acreditados en autos. Por ello se dará lugar a lo solicitado por el actor fijando como por concepto de daño moral la suma de \$300.000.- El tribunal estima que la circunstancia de ser objeto de un evento como el ventilado en el caso de marras, provocó un gran malestar y frustración, perjudicando moralmente al demandante, lo que sin duda es de exclusiva responsabilidad de la demandada siendo motivo suficiente para establecer la existencia de un daño moral y fijar el monto de indemnización por tales daños. Que, a lo solicitado por daño emergente y lucro cesante no se dará a lugar, toda vez que no fueron probados en juicio.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que, habiendo tenido las partes motivo plausible para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1°; 4; 15; inciso 2°, 23, 24 de la ley 18.285; artículos 3° letra d) e), 4°, art. 23 de la ley 19.496 y

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CALAMA

artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, **SE DECLARA:**

I.- Que, se rechaza la excepción formulada a fojas 28 y ss por la parte querrelada y demandada civil.

II.- Que, se acoge la querrela de autos y en consecuencia se condena a la denunciada Banco Falabella a una multa ascendente a 30 U.T.M. por haber infringido el artículo 23 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

III.- Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios y se condena a Banco Falabella, fijando por concepto de daño moral la suma de 100.000.-. Suma que deberá incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

IV.- Cada una de las partes pagara sus costas.

V.- Dese cumplimentado en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

**Rol N° 64.116/2018**

Dictada por **Manuel Pimentel Mena**, Juez de Policía Local de Calama.

Autoriza, **Pedro Rojas Pérez**, Secretario Abogado, Subrogante.

