



*File  
Cuentas  
Bancos*

Maipú, veinticinco de noviembre de dos mil catorce

VISTOS:

Denuncia infraccional en procedimiento por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, interpuesta por don Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, en representación para estos efectos de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR -SERNAC-**, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, 2° piso, Comuna de Santiago, Región Metropolitana, en contra de **BANCO ITAÚ**, RUT: 76.645.030-K, representado legalmente por don Boris Buvinic Guerovich, ambos domiciliados en calle Enrique Foster Sur N° 20, piso 6, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana, y conjuntamente en contra de **BANCO DE CHILE**, RUT: 97.004.000-5, representado legalmente por don Arturo Tagle Quiroz, ambos domiciliados en calle Ahumada N° 251, piso 2, Comuna de Santiago, Región Metropolitana

CONSIDERANDO:

PRIMERO: La parte denunciante de **SERNAC**, en causa **Rol N° 5839-2013**, señala que dicho servicio ha tomado conocimiento del reclamo efectuado por doña María Angélica Vásquez Kamp, C.I. 6.020.917-0, domiciliada en calle Los Alfiles N° 841, comuna de Maipú. Indica que con fecha 08 de junio de 2013, la referida se dispuso a utilizar un cajero automático N° 3908, operado por Banco de Chile, ubicado en el Supermercado Santa Isabel ubicado en Avenida Pajaritos N° 2106, de esta comuna, sin embargo, antes de poder girar dinero debió esperar a que éste fuera cargado por la empresa Prosegur, y además había una persona antes que ella para poder utilizarlo. Así finalmente pudo utilizarlo para acceder a girar \$ 150.000.- pesos desde su cuenta corriente del Banco Itaú, sin embargo, el cajero automático sólo procedió a entregarle \$ 24.000.- pesos. Ante esta situación de inmediato llamó al número de emergencia de Redbanc para interponer el reclamo respectivo, así como otras personas fueron víctimas de la misma situación. Luego



de practicar el reclamo telefónico, todos los afectados se dirigieron ante la 25 ° Comisaría de Carabineros de Maipú, estampando la correspondiente denuncia. Así la señora Vásquez realizó directamente el reclamo ante el banco operador, es decir, Banco de Chile, quienes no aceptaron el reclamo, por lo cual concurrió a las oficinas del Sernac, quienes dieron tramitación al reclamo, solicitando la información al Banco de Chile, quienes señalaron que se ha rechazado la petición dado que la transacción objetada no registra errores en dispensación. En este caso, argumenta que le asiste responsabilidad a Banco de Chile, por su labor de intermediario en los servicios financieros, en cuanto a la falta de seguridad de los servicios y productos, que deben entregarse de manera adecuada y oportuna al cliente o consumidor. Por su parte el Banco Itaú, operador de la cuenta corriente, no ha otorgado un servicio seguro para su cliente, los que le caben como proveedor directo, atendida la descoordinación entre el monto solicitado, lo girado y lo finalmente descontado en la cuenta de la señora Vásquez, por lo cual, ambas entidades bancarias han infringido con ello el artículo 3 letra d) y e), 12 y 23, de la Ley N° 19.496.

Así, atendido los antecedentes expuestos, la denunciante solicita se condene a los infractores al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con expresa condenación en costas.

Acompaña a esta presentación, documentación -inobjetada por la contraria- : consistente en 1) copia simple de carta suscrita por doña María Angélica Vásquez, dirigida a SERNAC; 2) copia simple de impresión de correo electrónico; 3) copia simple de impresión de cartola bancaria; 4) copia simple de carta emitida por Banco de Chile; 5) copia simple de Boucher emitido por Redbanc; 6) copia simple de citación ante la Fiscalía Local de Maipú.

**SEGUNDO:** A fojas 54, rola declaración indagatoria, prestada por la parte de **BANCO DE CHILE**. Señala que su representada recibió un reclamo por parte



7/11/13  
causa  
5839-2013

de la señora Vásquez Kamp, ante lo cual, se procedió a una revisión interna determinándose que el giro había sido realizado por la tarjeta original mediante el uso de clave secreta definitiva por la propia denunciante. Que la empresa Prosegur encargada de la mantención del cajero automático referido, informó que del análisis realizado a la huincha de auditoría, que registra las operaciones realizadas, no se registraron errores de dispensación. Que conforme dichos antecedentes, se informó al Sernac que no se acogía el reclamo. Que con posterioridad la misma empresa señaló que en una nueva revisión en el cajero automático, se determinó que efectivamente presentaba algunos problemas técnicos en la configuración del dispositivo y la denominación de los billetes utilizados. Que personal de su representada tomaría contacto con la cliente para poner a su disposición los dineros reclamados. Que finalmente y con fecha 07 de octubre de 2013, se puso a disposición del Banco Itaú estos dineros, y personal de dicha entidad señaló que se había practicado el abono en la cuenta de la señora Vásquez Kamp.

Acompaña en dicho acto, los siguientes documentos: 1) copia simple de correo electrónico; 2) copia simple de documento emitido por Sinacofi.

TERCERO: A fojas 84, rola audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del apoderado don Erick Orellana Jorquera, por la denunciante **SERNAC**, también con la asistencia del abogado don Jorge Oyarzun Valenzuela, en representación de **BANCO DE CHILE**, y del apoderado don Tomás Contreras González, en representación de **BANCO ITAÚ**.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

La parte denunciante de **SERNAC.**, ratifica la denuncia de autos, y solicita se acoja en todas sus partes, con ejemplar condenación en costas.

La parte denunciada de **BANCO DE CHILE**, procede a formular sus descargos por escrito, señalando una relación de los hechos, y una alegación de



aquellos, en similares términos, al prestar declaración indagatoria, rolante a fojas 54 y siguientes. Que se dan por enteramente reproducidos para estos efectos.

Agrega que no existe menoscabo al consumidor, pues su representada procedió a la devolución de los fondos apenas tuvo conocimiento de la información correcta, procediendo de manera pronta y expedita. Señala que se ha comprobado la buena fe de su representada, ello pues, todas las respuestas entregadas obedecieron a los antecedentes que se manejaban, y conforme la información existente, lo que se ve reflejado, en que solicitó una nueva revisión a la empresa encargada del mantenimiento del referido cajero automático. Finalmente señala que es improcedente la aplicación de las sanciones requeridas por el Sernac, por la aplicación de los principios supraleales, procediendo la aplicación de sólo una sanción.

Que la parte de **BANCO ITAÚ**, procede a formular sus descargos por escrito. Primeramente procede a hacer una breve relación respecto de los hechos denunciados. Que la actora de autos, formuló un reclamo en contra de su representado, por lo que el día 20 de junio de 2013 se le da respuesta indicándole que se hicieron las gestiones pertinentes con el Banco de Chile, quien es el operador del cajero en cuestión. Agrega que su representada ha dado completo y cabal cumplimiento a las obligaciones que le son propias, y en relación a los hechos denunciados. Que en relación a estos, el error corresponde enteramente a Banco de Chile, quien es el operador del cajero automático, y que su actuar ha sido diligente, por lo cual, el error solo corresponde a la referida entidad bancaria, de manera que, su representada carece de falta de responsabilidad a este respecto, pues ha cumplido cabalmente con sus obligaciones legales y reglamentarias.

La parte denunciante de **SERNAC.**, procede a reiterar los documentos ya acompañados en la denuncia de autos.



*Handwritten signature and notes:*  
7/11/13  
Secretaría  
D. [illegible]

*1120  
Causa  
Juzgado*

La parte denunciada de **BANCO DE CHILE**, acompaña carta dirigida a la señora Vásquez Kamp., emitida por la referida institución.

La parte denunciada de **BANCO DE CHILE**, solicita al tribunal que requiera a la parte de **BANCO ITAÚ**, para que informe si es que a la cuenta corriente de la actora de autos se realizó el abono de la suma de \$ 126.000.- pesos, correspondiente a la suma remitida a dicha institución. Petición a la cual el tribunal, hace lugar, oficiándose al efecto.

CUARTO: A fojas 88, comparece el abogado don José Luis Pismante Araos, en representación de la parte de **SERNAC.**, y procede a objetar y observar el documento, rolante a fojas 83, consistente en carta dirigida a la actora de autos, emitida por la parte de **BANCO DE CHILE**, en razón de que dicho documento es una copia simple, emanada de la misma parte que lo presenta, sin que se entregue certeza sobre su autenticidad e integridad, sin ser reconocido en juicio, careciendo de valor alguno. Agrega que dicho documento no desvirtúa lo expuesto por la denunciante.

QUINTO: A fojas 91, rola informe emitido por **BANCO ITAU.**

SEXTO: A fojas 94 y siguientes, comparece la parte de **SERNAC.**, y solicita se tenga presente al momento de resolver, antecedentes de hecho y de derecho que expone. Primeramente señala una relación de los hechos denunciados, de similar forma a lo expuesto en la denuncia de autos. Agrega a ello, una exposición acerca de las gestiones de carácter judicial llevadas a cabo por este tribunal.

Agrega que respecto del documento objetado por dicha parte, queda en evidencia la falta de diligencia de la parte de **BANCO DE CHILE**, pues la supuesta devolución se habría efectuado con fecha 08 de octubre de 2013, es decir, 4 meses desde que ocurrieron los hechos, y con posterioridad a interpuesta la denuncia.



Que en relación a la documentación probatoria acompañada por dicha parte, es innegable que se ha incurrido en las infracciones denunciadas, quedando en evidencia la falta de diligencia respecto de los referidos hechos.

Que en razón de los hechos expuestos, la denunciada ha infringido los artículos 3, letra a) y d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

Por último señala en cuanto al derecho, las normas infringidas de la Ley N° 19.496, se fundamentan en una responsabilidad objetiva, y por lo cual, hace aplicables las sanciones contempladas en ella misma.

**SÉPTIMO:** Que a fojas 115, rola certificación, requerida como medida para mejor resolver, decretada por el tribunal, la que da cuenta de que la funcionaria del este tribunal doña Marcela Valenzuela, se comunicó telefónicamente con doña Trinidad Poblete Arancibia, de la Gerencia Legal del Banco Itaú, quien le informó que en la carta emitida por dicha entidad a este tribunal, había un error de transcripción, aclarando que el reintegro efectuado a la cuenta de la señora Vásquez Kamp, corresponde a la suma de \$ 126.000.- pesos.

**EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:**

**OCTAVO:** La parte de **SERNAC.**, procede a objetar documento acompañado por **BANCO DE CHILE**, rolante a fojas 83, por tratarse de un documento privado, no reconocido judicialmente, emanado de él mismo, por lo cual, no consta su autenticidad, ni veracidad.

En este sentido efectivamente se trata de un documento privado el cual emana de **BANCO DE CHILE**, quien a la postre, es parte involucrada en los hechos denunciados; sin perjuicio de ello, esta judicatura estima plausible concederle valor probatorio atendido al hecho que es un documento que está directamente relacionado con uno de los puntos discutidos en proceso, esto es, monto, fechas y modalidades de las transacciones bancarias efectuadas. En este sentido entiende esta sentenciadora que se trata de un elemento de prueba de



*7.32  
declaro  
verdad*

relevancia, razón por la cual no resulta procedente acoger la objeción alegada por la parte de **SERNAC**.

**NOVENO:** En primer término es menester, a efecto de responsabilizar al denunciado, establecer la existencia de la relación consumidor-proveedor, exigida por la Ley N° 19.496. En la especie, consta a fojas 36 y siguientes de autos, copias simples de documentos, entre ellas, principalmente cartolas, estados de cuenta, emitidos por la denunciada **BANCO DE CHILE y BANCO ITAU**, acompañados tanto por la actora, como por la contraria, documentos que no han sido objetados, y que a través de ellos, en su conjunto, se logra establecer el vínculo existente entre las partes conforme lo establece la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

**DÉCIMO:** Atendido el mérito de autos, las declaraciones de las partes en la audiencia de rigor, como la prueba rendida, esta magistrado determina que de acuerdo a las reglas de la sana crítica, es posible colegir responsabilidad infraccionaria respecto de una de las partes denunciadas.

Que la parte de **SERNAC**, señala que las denunciadas habrían infringido lo dispuesto en los artículos 3, 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por cuanto, han actuado con negligencia y descuido en la prestación de sus servicios, puesto que al momento de girar dinero desde un cajero automático, éste le ha entregado una cantidad inferior a la efectivamente solicitada y registrada en dicha unidad, y que el banco librado efectuó el respectivo asiento contable en su cuenta sin proceder a restituirle dinero no recibido. Que asimismo, se incurrió en conducta negligente al no dar respuesta a los reclamos formulados en variadas oportunidades, ni reintegrar los dineros girados en su debida oportunidad.

A su vez, la parte de **BANCO DE CHILE**, señala que ellos como banco intermediario, procedieron a restituir el dinero faltante, una vez que recibieron la



7/12/13  
cuenta  
ocurrencias

pertinente y completa información por parte del tercero operador de los cajeros automáticos de su propiedad.

En ese sentido el **BANCO ITAU**, expone que ha dado completo y cabal cumplimiento a las obligaciones que le son propias, y en relación a los hechos denunciados. Que en relación a estos, el error corresponde enteramente a Banco de Chile, quien es el operador del cajero automático, y que su actuar ha sido diligente, por lo cual, el error sólo corresponde a la referida entidad bancaria.

Que en la especie, con ocasión de los hechos denunciados y su dinámica de ocurrencia, se han generado dos transacciones bancarias y contables simultáneas, una configurada por la prestación que hace el cajero automático en orden a recibir las instrucciones del cliente o usuario y dispensar los fondos solicitados, y otra consistente en el asiento contable que se practica en el banco librado y que mantiene la cuenta en sus registros.

En cuanto a la primera transacción consta en autos, conforme la prueba rendida, declaración de la parte denunciante en concordancia con los descargos practicados por la denunciada, que el cajero automático al cual ha concurrido la señora Vásquez Kamp a retirar fondos es operado por la parte denunciada de **BANCO DE CHILE**. Que la referida primera transacción ha ocurrido con fecha 08 de junio de 2013, y de conformidad a lo expuesto por la denunciada, sólo recién con fecha 07 de octubre de 2013, mediante sistema de mensajería electrónica, se puso a disposición de Banco Itaú los fondos retenidos, y con misma data se señaló que se había efectuado el abono en la cuenta de la señora Vásquez Kamp.

En ese sentido, la denunciada **BANCO DE CHILE**, alega que procedió a esta devolución una vez que la empresa Prosegur, encargada de la gestión del cajero automático en cuestión, les informó que había efectuado una segunda revisión y se determinó que presentaba fallas en la configuración del dispositivo y la denominación de los billetes usados.



7/24  
Cuentos  
revisados

En relación a esta dinámica, entre el denunciado **BANCO DE CHILE** y la empresa Prosegur existe lo que se denomina en materia comercial y bancaria una "cadena de procesamiento externo", en el cual, un tercero es subcontratado por el proveedor inicial de servicios para la ejecución en forma continua u ocasional de importantes actividades contratadas con este. Dentro de las condiciones que deben cumplirse en los referidos procesamientos externos, está primeramente la obligación del banco de mantener un catastro actualizado de los servicios contratados con estas empresas externas determinando, cuáles son servicios estratégicos o de alto riesgo, estableciendo mecanismos de permanente control y seguimiento, y otra condición de vital importancia, es la de establecer procedimientos que aseguren el cumplimiento oportuno y cabal de los compromisos que tiene para con sus clientes.

En ese sentido, **BANCO DE CHILE**, conforme lo expuesto en sus descargos, mantiene con la empresa Prosegur un servicio de gestión de mantención de cajeros automáticos, relación convencional que genera sólo un efecto relativo entre ambos, es decir, sólo genera derechos y obligaciones así acordados entre ellos, de modo, que el eventual incumplimiento de las gestiones que retributivamente cada uno deba ejecutar a favor de otro, genera consecuencias jurídicas exclusivamente respecto ellos, por lo cual, estos efectos le son inoponibles a terceros; en el caso sub lite, la falta de información adecuada, íntegra y oportuna, entregada a **BANCO DE CHILE**, por la empresa Prosegur, no debe ser óbice para el cumplimiento de las obligaciones que le son propias a este banco respecto de sus clientes o usuarios, como es el caso de autos.

Que, de lo expuesto en los considerandos anteriores, unido al hecho que la denunciada **BANCO DE CHILE**, no ha dado una solución a la señora **VÁSQUEZ KAMP**, sino transcurridos 4 meses aproximadamente desde efectuado el primer requerimiento, se desprende que la denunciada incurrió en infracción al artículo 12



7125  
causa  
vacaciones

y 23 de la Ley N° 19.496, al actuar en forma negligente y descuidada en cuanto a la oportunidad en que ha procedido a dar solución al problema denunciado, en lo específico, el reintegro de las sumas indebidamente no entregadas por un cajero automático, operado por este ente bancario.

**DÉCIMO PRIMERO:** En cuanto, a la responsabilidad que eventualmente le cupiere al **BANCO ITAU**, conforme la declaración de los intervinientes, es que consta que el referido cajero automático no pertenece a esta entidad bancaria sino que al Banco de Chile, por lo cual Banco Itaú, actúa en estos autos como agente bancario en la cual mantiene una cuenta corriente la señora **VÁSQUEZ KAMP**, por lo que, en la operatoria efectuada por el cajero automático, no puede atribuirse responsabilidad alguna.

Que a fojas 91, rola informe emitido por el **BANCO ITAU**, rectificado posteriormente mediante certificación de fojas 115, el que señala que con fecha 08 de octubre de 2013, se hizo el abono en la cuenta N° 0200529740 de la señora **VÁSQUEZ KAMP**, por la suma de \$126.000.- pesos, bajo la glosa "ajuste giros Redbanc".

Que conforme lo anteriormente expuesto, y la probanza rendida, es que se acredita fehacientemente que **BANCO ITAU**, cumplió a cabalidad su respectiva obligación en el servicio prestado, ya que al momento de solicitar el giro, autorizó electrónicamente la entrega del dinero requerido, conforme la información entregada por el cajero automático en cuestión, hecho del cual no puede imputársele una conducta infraccionaria, desde el momento que no es titular, ni operador del cajero electrónico que debe materializar el encargo, de manera que, esta magistrado se ha formado convicción en cuanto a su falta de responsabilidad contravencional en los hechos denunciados.

**POR ESTAS CONSIDERACIONES, Y VISTO ADEMÁS LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULO 14 17, Y 23 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:**



7/26  
Luz  
Luz

1) No ha lugar a la objeción de documentos promovida a fojas 88, por la parte denunciante de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR -SERNAC-**

2) Ha lugar a la denuncia de autos, deducida por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR -SERNAC-**, en contra de **BANCO DE CHILE**. Condénese a **BANCO DE CHILE**, al pago de una suma por concepto de multa, de **10 Unidades Tributarias Mensuales (10 U.T.M.)**, por infracción a lo dispuesto por los artículos 3, 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa dentro del plazo legal de cinco días de ejecutoriado el fallo, despáchese orden de reclusión en contra de su representante legal, por el término de quince noches, por vía de sustitución y apremio

3) No ha lugar a la denuncia de autos, deducida por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR -SERNAC-**, en contra de **BANCO ITAÚ**, conforme lo expuesto en el motivo décimo primero de este dictamen.

4) Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que se encuentre firme y ejecutoriada, conforme lo dispuesto en el artículo 58 bis, inciso primero de la Ley N° 19.496.

Notifíquese y déjese copia.

Hecho, archívese en su oportunidad.

**Rol N°:5839-2013.**

*[Handwritten signature]*

Proveyó doña **Carla Torres Aguayo**, Juez Titular.

Autoriza don **Fernando Aguirre Farias**, Secretario Subrogante.

*[Handwritten signature]*

