

Antofagasta, veintidós de agosto de dos mil catorce.

VISTOS:

1.- Que, a fojas diez y siguientes, comparece doña MARIA JOSE DELGADO MONTAÑA, chilena, soltera, estudiante, cédula de identidad N° 18.580.041-5, domiciliada en Pasaje Dávila N° 6983, Población Salitreras Unidas, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "BANCO ESTADO", representado legalmente por don ROGELIO PERALTA JARA, Agente Sucursal, Antofagasta, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en calle Arturo Prat N° 400, de esta ciudad, por infringir la Ley N° 19.496. Expresa que con fecha 31 de enero de 2014 realizó un depósito por la suma de \$140.000.- en su cuenta RUT N° 18580041 de Banco Estado a través del cajero buzón, y al percatarse que el dinero no había sido abonado a su Cuenta RUT comprobó que había cometido un error al digitar el número de cuenta incluido el dígito verificador, lo que no es requerido para estos fines, digitando el número 18500415 en circunstancias que su RUT es el N° 18580041-5, error que provocó que su dinero fuera a dar a una Cuenta RUT de otra persona. Indica que a través de la plataforma de servicio al cliente solicitó la devolución de la suma de \$140.000.-, utilizando el formulario de solicitud de servicio, gestión que realizó en dos oportunidades, la primera en la ciudad de Copiapó, y la segunda en Antofagasta, ambas efectuadas por su pololo don Víctor Rojas pues ella se encontraba fuera de la ciudad por temas familiares. En ambas oportunidades, el banco se limitó a responder que no podía hacer devolución del dinero pues no está autorizado a intervenir en la Cuenta RUT de sus clientes sin la autorización de éstos, resultando imposible contactar al titular de la Cuenta RUT en que quedó depositado su dinero para que autorizara el retiro de los fondos. Expresa que de conformidad con los hechos descritos se configuran las siguientes infracciones a la Ley N° 19.496: no se ha respetado su derecho de cliente del Banco Estado al no permitirle recuperar su dinero, el que ha demostrado que es de su propiedad. Además, el Banco Etado no ha presentado evidencia alguna de las gestiones pertinentes para contactar al otro cliente a fin que autorice, de ser así necesario, el giro de los fondos para ser abonados a su Cuenta RUT, manifestando que considera que es el banco quien debe realizar dichas gestiones las que por las razones que indica ella se ve imposibilitada de hacerlas, solicitando tener por interpuesta esta denuncia infraccional en contra del proveedor individualizado, someterla a tramitación, y en definitiva condenarlo al máximo de las multas establecidas en el artículo 24 de la ley del ramo, con costas.

2.- Que, a fojas diecinueve y veinte, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia de la denunciante, doña María José Delgado Montaña, y de la apoderada de la parte denunciada, abogado doña Nafalía Núñez Gutiérrez, ya individualizadas en autos. La parte denunciante infraccional ratifica la denuncia de autos, solicitando al tribunal sea acogida en todas sus partes, con costas. La parte denunciada evacua el traslado conferido mediante minuta escrita la que pide se tenga como parte integrante de la audiencia, y solicita el rechazo de la denuncia interpuesta por la contraria en todas sus partes, con costas. Llamadas las partes a una

conciliación, ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, la parte denunciante ratifica los documentos acompañados en autos y que rolan de fojas 1 a 9, con citación. Esta parte hace comparecer a estrados al testigo don VICTOR RICARDO ROJAS TAPIA, chileno, soltero, estudiante, cédula de identidad N° 17.773.919-7, domiciliado en calle Ljullailaco N° 2551, departamento 304, Antofagasta, quien previamente interrogado es tachado por tener un vínculo de íntima amistad con la denunciante, lo que lo hace carecer de la imparcialidad necesaria para testificar en estos autos. El tribunal deja la resolución de la tacha para definitiva, y dispone que se interroge al testigo. El compareciente, legalmente examinado, y que da razón de sus dichos, declara que el día de los hechos acompañó a su polola a hacer el depósito y no sabe que pasó con la máquina pues al momento de digitar se pudo haber apretado un botón y la plata fue a dar a otra cuenta, no indicándoles la máquina en ese momento donde iba a dar el depósito, por lo que realizaron el protocolo que les indicó el banco en la sección consulta al cliente, donde fueron como tres veces para solucionar el problema, y al final nunca dieron una respuesta satisfactoria. Agrega que no le consta que la investigación se haya hecho correctamente ya que no les dijeron que se contactaron con la persona, y les dieron el RUT de quien había recibido el dinero al que no tuvo problemas para ubicar, pero no se contactó con éste pues pensó que el banco debía realizar dicha gestión.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la tacha:

Primero: Que, a fojas diecinueve, la parte denunciada dedujo tacha en contra del testigo don Víctor Ricardo Rojas Tapia, fundada en la existencia de un vínculo de íntima amistad entre el testigo y la denunciante lo que lo hace carecer de imparcialidad para declarar en este juicio.

Segundo: Que, la parte denunciante no evacuó el traslado conferido de la tacha deducida en contra del testigo Rojas Tapia.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos y lo expuesto por la parte denunciada, el tribunal rechazará la tacha deducida por ella en contra del testigo Rojas Tapia, por carecer ésta de fundamentos de hecho y de derecho, y ser el deponente testigo presencial de los hechos sobre los cuales declara.

En cuanto a lo infraccional:

Cuarto: Que, a fojas diez y siguiente de autos, doña MARIA JOSE DELGADO MONTAÑA, ya individualizada, deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "BANCO DEL ESTADO DE CHILE", representado legalmente por don ROGELIO PERALTA JARA, fundada en que el día 31 de enero de 2014 realizó un depósito por la suma de \$140.000.- en su Cuenta RUT N° 18580041 del Banco Estado a través del cajero buzón, y al percatarse que el dinero no estaba abonado en su cuenta comprobó que había cometido un error al digitarla ingresando el dígito

verificador, marcando los números 18500415 en circunstancias que su RUT es el N° 18580041-5, lo que provocó que su dinero fuera a dar a otra cuenta, y a pesar que pidió mediante el formulario de solicitud de servicio en dos oportunidades, tanto en Copiapó como en Antofagasta, la devolución del monto de \$140.000.- por ella depositados, no obtuvo resultado alguno, salvo la respuesta que el banco no podía hacer devolución del dinero pues no está autorizado a intervenir en la cuenta de los clientes sin la autorización de éstos, limitándose a darles el número de la cuenta Rut de la persona que recibió el depósito, no realizando gestión alguna para solucionar esta situación.

Quinto: Que, a fojas diecisiete y dieciocho, la parte denunciada evacuó el traslado conferido en los términos contenidos en la minuta que acompaña y, como primera alegación, señala que los hechos ocurridos son de exclusiva responsabilidad de la denunciante, quien cometió un error al realizar un depósito en su Cuenta RUT, negando esa parte que el denunciado haya cometido infracción alguna a la Ley N° 19.496, a pesar que la actora no señala ninguna disposición supuestamente infringida por el banco, el que se ve impedido de efectuar cargos en las cuentas de sus clientes sino con expreso consentimiento de ellos, por lo que en ningún momento ha actuado con negligencia que es lo que requiere el artículo 23 de la Ley N° 19.496 para tener por constituida una infracción en la prestación de un servicio, solicitando el rechazo de la denuncia, con costas

Sexto: Que, de conformidad a lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 340 del Código Procesal Penal, que establece que nadie podrá ser condenado por delito sino cuando el tribunal que lo juzgare adquiriere, más allá de toda duda razonable, la convicción de que realmente se hubiere cometido el hecho punible objeto de la acusación y que en él hubiere correspondido al acusado una participación culpable y penada por la ley, el tribunal absolverá de toda responsabilidad en los hechos materia de esta causa, al "Banco del Estado de Chile", representado por don Rogelio Peralta Jara, atendido lo precedentemente razonado.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B) N° 2, y 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 3°, 11, 14, 17, 18, 22, 23 y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1°, 2°, 12, 23, 24, 50, 50 A, 50 C y siguientes de la Ley N° 19.496, inciso 1° del artículo 340 del Código Procesal Penal, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

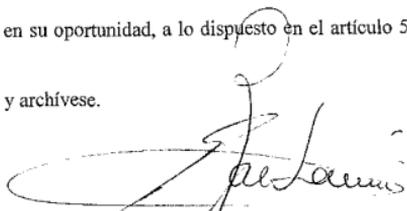
- 1.- Que, se RECHAZA la tacha deducida a fojas 19 en contra del testigo Víctor Ricardo Rojas Tapia.
- 2.- Que, se RECHAZA la denuncia infraccional deducida a fojas 10 y siguiente por doña MARIA JOSE DELGADO MONTAÑA, ya individualizada, en contra del proveedor "BANCO DEL ESTADO DE CHILE", representado por don ROGELIO PERALTA JARA, también individualizados, y se le absuelve de responsabilidad en los hechos materia de la denuncia de autos, por no ser constitutivos de infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496.

3.- Que, no se condena en costas a la parte perdidosa por haber tenido motivos plausibles para litigar.

4.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 6.574/2014.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rafael Garbarini Cifuentes', is written over a horizontal line. The signature is fluid and cursive.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autoriza don FIDEL INOSTROZA NAITO, Secretario Titular.

A large, sweeping handwritten flourish or signature in black ink, consisting of a single continuous line that forms a wide, shallow curve across the lower half of the page.