

LAS CONDES, treinta de marzo de dos mil quince.

VISTOS:

A fs. 32 y ss (aclarada a fs. 40) **María Eugencia Ballacey Toso**, domiciliada en calle San Carlos de Apoquindo N° 1.051, comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de Banco Edwards, sucursal San Carlos de Apoquindo, representada para estos efectos por don Arturo Tagle Quiroz, todos con domicilio en la comuna de Las Condes, para que sea condenada a pagar la suma de \$923.076, correspondiente a daño emergente y la suma de \$1.846.152 correspondiente a daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 46 de autos.**

Funda su denuncia argumentando que el gerente de la empresa donde se desempeña, cada mes transfiere desde la cuenta del Banco Internacional a su cuenta un total de \$10.021.920, a través de tres transferencias, dos de las cuales son por cinco millones de pesos y una por \$21.920, para realizar gestiones para la empresa. Sin embargo, el día 30 de septiembre de 2014, al revisar su cuenta corriente, se percató que tenía una transferencia de más por \$5.000.000, por lo que procedió a devolver dicha suma en forma inmediata, transfiriendo la suma de \$1.000.000 el día 30 de septiembre de 2014 y los restantes \$4.000.000 a través de dos transferencias el día 1 de octubre de 2014. Señala que el día 2 de octubre recibió un llamado por parte de la agente del Banco, solicitando que revisara su cuenta corriente en cuanto pudiera, pues habían efectuado un cargo en su cuenta corriente. Que, al revisar se percata que le habían cargado arbitrariamente \$5.000.000 y que por ese hecho habían sobregirado su cuenta y además, utilizado su línea de sobregiro. Manifiesta que llamo al banco para averiguar qué había

h+8

pasado, y le señalaron que el Banco Internacional había solicitado la gestión de cobrar los \$5.000.000 que no eran suyos. Ante ello les señaló que si hubiesen revisado su cuenta antes de sacar los \$5.000.000 se habrían dado cuenta que esa suma ya se había devuelto. Señala que el día 2 de octubre de 2014, y luego de enviar los comprobantes que avalaron su transacción, volvieron a hacer la devolución del dinero, el tema de los intereses también se solucionó. Manifiesta que todo lo anteriormente descrito le parece una falta grave y vulnera todos sus derechos como consumidora, puesto que sobregiraron su cuenta teniendo fondos suficientes y disponibles. Señala que se siente vulnerada, vejada y tremendamente pasada a llevar con lo ocurrido.

A fs. 42 y ss, comparece doña **María Eugenia Ballacey Toso**, C.I. N° 11.472.544-7, domiciliada en calle San Carlos de Apoquindo N° 1.051, comuna de Las Condes, quien expuso que ratifica en todas sus partes la denuncia y demanda civil interpuesta y al respecto precisa que es cuentacorrentista del Banco Edwards desde el 2 de septiembre de 1991 y además, es subgerente de recursos humanos y encargada de sistemas de la empresa Ovalle y Cia Limitada. Señala que la empresa tiene cuenta en el Banco Internacional, y le transfiere a fin de mes los montos correspondientes al pago de aquellos trabajadores que solicitan se deposite su remuneración en su cuenta; que el día 29 de septiembre de 2014, la empresa hizo una transferencia bancaria desde el Banco Internacional a su cuenta personal, por un monto total de \$10.021.920, que se efectuó mediante tres transferencias; que el día 30 de septiembre se percató que tenía mas saldo del correspondiente, y al revisar la cartota se percató que había una transferencia de más por \$5.000.000; que ante ello inmediatamente comenzó a devolver la transferencia adicional al Banco Internacional, pudiendo hacer sólo la devolución de \$1.000.000, y al día siguiente, es decir el 1 de octubre realizó las otras dos transferencias por \$2.000.000 cada una. Posteriormente el día 2 de octubre recibió una llamada de su banco, en la que se le solicitó que revisara su cuenta corriente, atendido a que le habían realizado unos cargos. Que, al revisar se percató que habían hecho un cargo en su cuenta por \$5.000.0000 con la descripción "ajustes BCH", utilizando su línea de crédito. Señala que al llamar a

39

su banco le informaron que el Banco Internacional le había dado la instrucción. Recién el día 3 de octubre de 2014 al revisar su cartola, se percató que el banco le había devuelto los \$5.000.000 y el reintegro de la línea de crédito y un monto por los intereses. Por último señala que si bien el banco le restituyó los montos sacados arbitrariamente desde su cuenta corriente, a la fecha no ha recibido ninguna explicación. Señala que para ella la infracción del banco es la arbitrariedad con la que puso y sacó fondos de su cuenta corriente.

A fs. 64 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de Ballacey y de la apoderada de la denunciada Banco de Chile, oportunidad en la que se contesta la denuncia y demanda interpuesta; se rinde la documental que rola en autos y se efectúan peticiones.

A fs. 69 y 70, la parte de Ballacey Toso, efectúa presentación por escrito.

A fs. 75, rola oficio enviado por Banco de Chile al Tribunal, a petición de la denunciada.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional:

Primero: Que, la parte demandante de María Eugencia Ballacey Toso, fundamenta su acción argumentado que la denunciada habría incurrido en infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, al actuar con negligencia en el servicio prestado al descontar desde su cuenta corriente los \$5.000.000 de pesos que habían sido transferidos erróneamente a su cuenta, sin percatarse que ella ya había devuelto dicha suma a la cuenta de origen, ocasionando con ello que su cuenta fuera sobregirada y por ende un gran perjuicio. Todo ello no obstante que anteriormente la denunciada reintegró dicho monto y los intereses.

Segundo: Que, la parte denunciada de Banco de Chile, formula sus descargos señalando que el Banco Internacional solicitó que la transferencia duplicada correspondiente a \$5.000.000 fuera anulada, sin embargo, al ser informado que la denunciante había efectuado la devolución del dinero

duplicado, se abonó inmediatamente a su cuenta corriente los \$5.000.000 que se habían descontado, y se abonaron además, \$1.000 para cubrir los intereses del uso de la línea de crédito. Que, teniendo presente que no hubo ningún menoscabo al consumidor, puesto que se devolvió el total de lo descontado mas los gastos generados, se hace improcedente la imputación de la infracción atribuida por el artículo 23 de la Ley 19.496.

Tercero: Que, la parte denunciante a fin de acreditar sus dichos, acompañó la siguiente prueba documental; **1)** A fs. 1 y ss, fotocopia acrtola de la cuenta corriente de María Eugenia Ballacey Toso; **2)** A fs. 7 y ss, comprobante transferencias efectuadas los días 30 de septiembre y 1 de octubre de 2014 por \$5.000.000 en total; **3)** A fs. 10, correos electrónicos; **4)** A fs. 26 y ss, documentos que dicen relación los derechos de la Ley sobre Protección a los Consumidores; **5)** A fs. 29 y 30, respuesta que dio Banco de Chile antre el Sernac, sobre los hechos investigados en autos; **documentos no objetados por la contraria en autos.**

Cuarto: Que, en consecuencia, aparecen como hechos sustanciales pertinentes y no controvertidos, los siguientes: 1) Que, doña María Eugenia Ballacey Toso es cuentacorrentista del Banco Edwards; 2) Que, el día 30 de septiembre de 2014, fueron transferidos a su cuenta desde la cuenta corriente de la empresa en la que trabaja, \$5.000.000 adicionales, que no correspondían; 3) Que, el mismo día 30 de septiembre y el 1 de octubre ella efectuó la devolución de dichos fondos; 4) Que, el día 2 de octubre de 2014, su banco efectuó un cargo a su cuenta por \$5.000.000 para reversar el monto transferido por error, sin percatarse que la denunciante ya había devuelto dichos fondos, utilizando su línea de sobregiro; 5) Que, el día 3 de octubre de 2014 el banco reintegró a la denunciante la suma de \$5.000.000 cobrada más \$1.000 para cubrir los intereses de la línea de sobregiro utilizada.

Quinto: Que, a la luz del proceso y conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes, no aparece por parte del banco denunciado alguna conducta que constituya infracción a la Ley 19.496, y considerando además, que no existe un menoscabo causado al consumidor como el descrito por la Ley

sobre Protección a los Derechos de los Consumidores en su artículo 23, por cuanto todas las sumas fueron reintegradas, se rechaza la denuncia de fs. 32 y ss en contra de Banco Edwards (actual Banco de Chile).

b) En lo Civil:

Sexto: Que, conforme con lo resuelto en lo infraccional de esta sentencia, y no habiéndose acreditado en autos que la demandada Banco Edwards (actual Banco de Chile) hubiese incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, no es procedente acoger la demanda civil deducida en su contra a fs. 32 y ss. de autos.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 1698 del Código Civil, normas pertinentes de las leyes N°s 18.010 y 19.496, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

a) Que, no ha lugar la denuncia infraccional interpuesta a fs. 32 y siguientes.

b) Que, se rechaza la demanda interpuesta a fs. 32 y siguientes (aclarada a fs. 40) por **María Eugencia Ballacey Toso** en contra de Banco Edwards (actual Banco de Chile), sin costas, por haber tenido motivo plausible para litigar.

DÉSE aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.


Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.
Ana María Toledo Díaz. Secretaria.