

Providencia, a tres de julio de dos mil quince.

VISTOS

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 19, rectificada a fojas 36, por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado legalmente por Rodrigo Martínez Alarcón, ambos domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE, BBVA CHILE**, representado por Manuel Olivares Rossetti, domiciliados en Pedro de Valdivia 100, piso 17, Providencia, por infracción a lo establecido en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia en el caso del consumidor Eduardo Ramón Medina Cárdenas, quien con fecha 7 de junio de 2013 realizó una transferencia por el monto de \$75.882 (setenta y cinco mil ochocientos ochenta y dos pesos) a la cuenta corriente N° 5663290746 del Banco de Chile, correspondiente a la empresa Chilevinos.com.

Transcurridos algunos minutos le llega la confirmación de la transacción, enviada por correo electrónico, sin embargo se percata que ciertos datos del destinatario eran incorrectos, a saber, el rut, el número de cuenta y al banco al que pertenecía dicha cuenta. Contacta al banco, no obteniendo una respuesta satisfactoria.

Frente a esta situación, el consumidor efectúa un reclamo al Banco, informándosele, con fecha 26 de junio, que la transacción fue realizada exitosamente y que los errores presentes en el correo electrónico "...no tienen injerencia en las transferencias, ya que éstas sólo comparan y verifican los datos numéricos de Rut y número de cuenta, los cuales deben coincidir con el banco del destinatario ingresado".

Sin embargo, el dinero no ingresó a la cuenta de Chilevinos.com, por lo que el señor Medina tuvo que efectuar un pago vía cheque para concretar su compra, con fecha 3 de julio de 2013.

Con posterioridad, y en respuesta al reclamo presentado ante el Sernac, el denunciado contestó que no era posible reversar el monto

transferido el día 7 de junio de 2013 ya que, por una parte, los datos asociados al destinatario, como el Banco y el número de cuenta fueron digitados por el consumidor y, por otro lado, cuando se efectuó la verificación, tanto de los datos de la cuenta asociados como el rut del destinatario no presentaron deficiencias, por lo que BBVA no tenía responsabilidad ni injerencia en la aceptación o en la modificación de dichos antecedentes.

Hace presente que en la Constancia de Recepción de Reclamos, en la "descripción del reclamo", el ejecutivo de cuenta dependiente de BBVA señala expresamente que "según lo que indica el cliente, esta transferencia llega a otro destinatario. Se revisa con cliente página de internet y efectivamente se encuentran bien ingresados los destinatarios".

Enuncia que BBVA CHILE ha infringido los artículos 3º inciso primero y 23 de la Ley 19.496, solicitando se condene al denunciado al máximo de las sanciones establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

Que a fojas 32 se hace parte Eduardo Ramón Medina Cárdenas.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

1.- Que la audiencia de contestación y prueba se celebró a fojas 43 y 44 con la asistencia del habilitado de derecho Nicolás Leal Villena por la parte del Servicio Nacional del Consumidor y de la parte de Eduardo Medina Cárdenas, y en rebeldía de la parte de BBVA. La parte denunciante ratificó sus acciones.

2.- La parte del Sernac acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- Copia de Formulario Único de Atención Nº 7033207 del Sernac, adjuntado a fojas 6.

- Carta de fecha 12 de julio de 2013, enviada por BBVA al Servicio Nacional del Consumidor en la que señalan que no es posible reversar los \$75.882 transferidos desde la cuenta del señor Medina "atendido que por una parte los datos asociados del destinatario, como el Banco y el número de cuenta que recibiría la transferencia fueron digitados por usted y por otro lado cuando se efectuó la verificación tanto de los datos de la cuenta asociados al

Rut del destinatario no presentaron deficiencias, por lo cual en este caso BBVA no tiene responsabilidad ni injerencia en la aceptación o en la modificación de dichos antecedentes”, rolante a fojas 8.

- Copia de Constancia de Recepción de Reclamos realizada por Eduardo Medina en la que se señala que la transferencia habría llegado a otro destinatario y que revisando la página de internet, efectivamente se encuentran bien ingresados los destinatarios, que rola a fojas 10.

- Copia de correo electrónico de fecha 26 de junio de 2013, enviado por BBVA al consumidor en el que se manifiesta que en lo relativo al reclamo, de acuerdo al análisis efectuado por parte del área especialista, la transferencia efectuada el 07 de junio por el monto de \$75.882, se realizó con éxito y de acuerdo a las instrucciones ingresadas por el cliente en el sitio privado, lo que fue confirmado con las claves de seguridad. Agregan que los errores en los ingresos de mail o nombre de destinatarios no tienen injerencia en las transferencias, ya que éstas sólo comparan y verifican los datos numéricos de rut y número de cuenta, los cuales deben coincidir con el banco del destinatario ingresado. Este documento rola a fojas 13.

- Copia de correo electrónico enviado al consumidor por Paola Silva de Chilevinos, en la que se detallan los datos del destinatario al que se deben depositar \$75.882, rolante a fojas 14.

- Copia de pantallazo, en el cual aparece una Cuenta Origen, de la cual se va a transferir, sin señalar el monto a transferir y una Cuenta Destino, correspondiente a Chilevinos, rut 968358804, Banco de Chile, cuenta corriente N° 5663290746, email psilva@chilevinos.com, adjuntado a fojas 15.

- Copia de correo electrónico de fecha 7 de junio de 2013, en el que se le confirma al consumidor que se efectuó una transferencia de \$75.882 a Productos Vitivinícolas Chilevinos Ltda, rut 77.689.320-K, Cuenta 25411888, Banco BCI, email psilva@chilevinoc.com, que rola a fojas 17.

3.- Que en consecuencia, el sentenciador, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, concluye que no se encuentra acreditado que efectivamente el

banco denunciado haya sido el responsable del cambio en los datos del destinatario que debía recibir la transferencia en cuestión, ni que el consumidor, con posterioridad, haya pagado mediante cheque el monto que debía ser transferido, razón por la cual el sentenciador no hará lugar a la denuncia de autos.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.946, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA

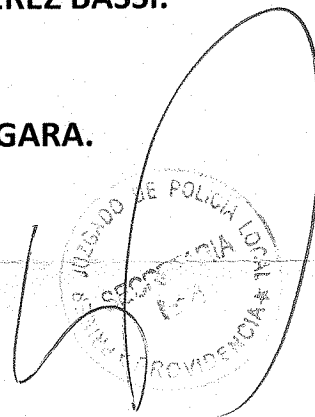
Que se rechaza la denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 19, rectificada a fojas 36, por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** contra **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE, BBVA CHILE**, antes individualizados, sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

ROL 32.796-1-2013

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**



Hodiego Molina Alarón, en su calidad de representante legal de Unión Nacional del Consumidor, domiciliado en Bealinos 333, piso 2, Santiago.

Santiago, veinte de enero de dos mil dieciséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción del fundamento 3, que se elimina.

Y se tiene en su lugar presente:

000904

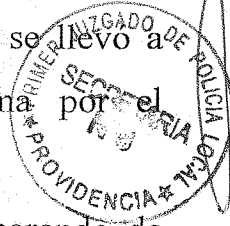
Primero: Que en el caso de autos corresponde revisar los antecedentes probatorios aportados por la denunciante a fin de establecer si se ha verificado por parte del proveedor del servicio una conducta que importe infracción al deber de calidad y seguridad en la labor prestada al consumidor y que le era exigible en razón de su giro.

Segundo: Que el denunciante afirma que el consumidor don Eduardo Ramón Medina Cárdenas, habría realizado una transferencia de dinero el 7 de junio de 2013, desde su cuenta corriente en el Banco BBVA Chile para un tercero, por la suma de \$75.882 y que dicha operación se verificó en la cuenta corriente de un destinatario diferente por causas no imputables a su parte.

Tercero: Que con el mérito de la prueba documental acompañada se tiene por acreditado que efectivamente el consumidor es cuentacorrentista del Banco BBVA Chile, que el 7 de junio de 2013 efectuó una transferencia a Chilevinos, cuenta corriente 5663290746 del Banco Chile y que al llegar la confirmación de la transacción observó que el dinero se había depositado a otro destinatario, de lo cual reclamó a su ejecutivo el 11 del mismo mes y año. En el señalado reclamo, según documento agregado a fojas 10, el ejecutivo deja constancia que “revisa con cliente página de internet y efectivamente se encuentran bien ingresados los destinatarios y en aviso de transferencia los datos cambiados atro (sic) banco, cta. cte. y correo electrónico”, documento no observado por la contraria.

El Banco afirma, en la resolución de reclamo de 26 de junio de 2013, que de acuerdo al análisis del área especializada la transacción se llevó a efecto con éxito conforme a los datos ingresados al sistema por el cuentacorrentista.

La denunciada, debidamente emplazada, no asiste al comparendo de rigor y, por tanto, ninguna explicación razonable ha dado respecto a lo que fuera constatado por uno de los dependientes del banco. Tampoco allegó al



14 MAR. 2016

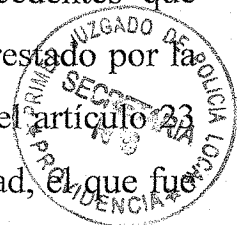
Unto dos

juicio antecedente de convicción alguno para efectos de corroborar el "éxito de la transferencia" conforme a los datos que habría consignados el consumidor.

Cuarto: Que este tribunal adquiere convicción en orden a la efectividad del error en la transacción bancaria no solo con el documento antes referido sino también con el mérito de la copia del correo electrónico agregado a fojas 14, donde se observa que el consumidor adquirió a Chilevinos productos por la suma de \$75.882, idéntico monto que intentó pagar a través de transferencia electrónica bancaria. Por otro lado del documento de fojas 14 consta que los datos entregados por el vendedor corresponden a la cuenta corriente Banco de Chile N°56-63-290746, RUT N°96.835.880-4, y, como se observa del instrumento de fojas 17, esta operación se verificó en la cuenta corriente N° 25411888, RUT 77.689.320-K del Banco de Crédito e Inversiones. Además, el cliente de la institución financiera se apersonó a la sucursal Parque Forestal para estampar un reclamo formal, lo que lleva a corroborar la versión de los hechos pues su denuncia se ha mantenido en el tiempo y en el relato ha reclamado por sus derechos, sin que se observe una ganancia secundaria en su actuar, sino la intención clara de evidenciar un error del banco y la falta de seguridad del procedimiento.

Quinto: Que de la prueba aportada ha de concluirse, entonces, la existencia de indicios concretos en orden a inferir que el demandante fue objeto de una situación irregular en la operación bancarias de que da cuenta el documento de fojas 17, sin que exista justificación plausible de parte de la denunciada que explique la contradicción observada entre lo constatado por el ejecutivo de cuenta del consumidor el día 11 de junio de 2013 y la respuesta al reclamo remitida al cliente afectado por el Banco.

Sexto: Que así las cosas, existen en esta causa antecedentes que demuestran deficiencias en la calidad y seguridad del servicio prestado por la institución denunciada, lo que importa transgresión a la norma del artículo 23 inciso primero de la ley N° 19.496, sobre deber de profesionalidad, el que fue desatendido por la denunciada al no indagar con seriedad los hechos que uno de sus dependientes afirmó haber constatado respecto a la transferencia del día 7 de junio de 2013, lo lleva necesariamente a concluir que el Banco BBVA



Chile no adoptó un comportamiento responsable frente a la falta denunciada, evidenciándose en el acto de consumo una falla en la calidad y seguridad del sistema de transferencias electrónicas, lo cual ocasionó un menoscabo al cliente quien debió pagar al proveedor el valor de \$75.882 por otro mecanismo.

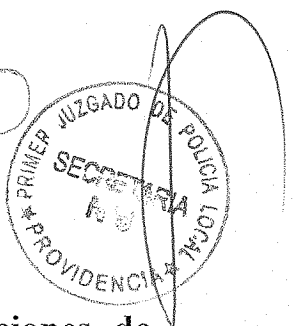
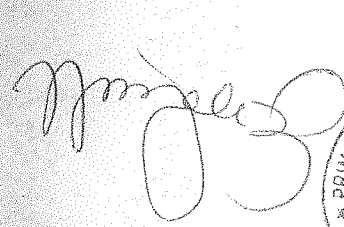
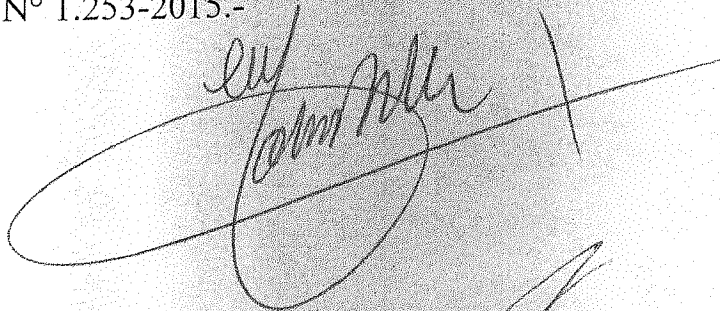
Séptimo: Que de lo que se viene razonando acreditada la conducta infraccional corresponde imponer a la denunciada una multa por su actuar negligente, la que se determina conforme al margen previsto por el artículo 23 de la citada ley.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, a lo que disponen los artículos 32 y siguientes de la ley 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de tres de julio de dos mil quince, escrita a fojas 60 y siguientes **y se declara** que se impone a la denunciada, Banco BBVA Chile, una multa ascendente a 20 UTM.

Redactó la ministro señora González Troncoso.

Regístrese y devuélvase.

Policía Local N° 1.253-2015.-



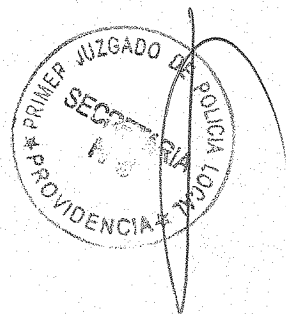
Pronunciada por la Sexta Sala de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Mauricio Silva Cancino e integrada por los Ministros señor Mario Rojas González y señora Jessica González Troncoso.



Providencia, a veintidós de febrero de dos mil dieciséis

Cúmplase.

Rol N° 32.796-01-2013



PROVIDENCIA, 12 de SEPTIEMBRE de 2017

certifiquese por el Secretario del Tribunal si la multa impuesta a fojas 103 fue pagada por el infractor.

Rol N° 032796-01-2013

certifico que no consta en autos que el infractor haya acreditado el pago de la multa impuesta.

PROVIDENCIA, 12 de SEPTIEMBRE de 2017

PROVIDENCIA, 12 de SEPTIEMBRE de 2017

Con el mérito del certificado precedente, expídase orden de arresto 000091 para proceder a la reclusión nocturna por 15 noches, en contra de :

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE

Representado por: MANUEL OLIVARES ROSSETTI

Rol N° 032796-01-2013

Se despacho orden de arresto N° 000091

SEÑOR MAYOR COMISARIO DE JEFATURA ZONA METROPOLITANA

13 SEP 2017

110 1

20-01-2017
SE DEVU
INSTANCIA
2016) TRAER
EN CARPETA

15-03-2017
GÓ LA MULTA
A LA TESO
USA. TRAER
TR COPIA DE