

Vistos y teniendo presente:

El escrito de denuncia de fs.40, por “infracción de Ley N°19.496”, presentada por MARIO ALEJANDRO FLORES CISTERNAS, gerente, en representación de Sociedad MF MONTAJES Y PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN LTDA. Rut 76.108.441-0, del giro de su denominación, ambos domiciliados en Av. Club Hípico 3341, comuna de Pedro Aguirre Cerda, en contra de BANCO DE CHILE, Sociedad Anónima Bancaria, Rut 97.004.000-5, representada por don Arturo José Tagle Quiroz, ingeniero comercial, ambos domiciliados en calle Ahumada 251, comuna de Santiago, Región Metropolitana.

Se funda en que el día 12 de Septiembre de 2013, aproximadamente a las 18,30 horas intentó efectuar transferencias electrónicas desde la cuenta corriente N° 00-523-00693-04 a las cuentas Rut del Banco Estado de nueve trabajadores de la Empresa, para el pago de adelanto de remuneraciones, las que no se concretaron o no se realizaron porque en la pantalla apareció la frase BLOQUEO DE CLAVE. Lo intentó nuevamente y apareció la misma mención; por lo que tomó decisión de posponer el pago. El día 13 de Septiembre de 2013, aproximadamente a las 08,30 horas procedió a realizar la misma operación y fueron aceptadas las transferencias a las nueve personas que menciona y por los montos que señala. “A las horas después” le comunicaron que al email de la Empresa habían llegado comprobantes de 3 transferencias por cada trabajador en vez de una sola.

Atribuye negligencia e irresponsabilidad al Banco, “al no mantener en óptimas condiciones el sistema operativo de transferencias (BANCONEXION)” que debido a falla transfirió tres veces las sumas de dinero a varios trabajadores. Pidió a los trabajadores que no ocuparan el dinero y lo consideraran como una reserva de sueldo de fin del mes de Septiembre y quincena de Octubre, pero dos de ellos no regresaron a trabajar ni devolvieron el dinero. La encargada Karina Velozo comentó que la situación está en investigación en el departamento de operaciones y por el momento la querellada se haría cargo de compensar por lo ocurrido devolviendo el dinero de los dos trabajadores, depositándose la suma de \$1.075.200. Agrega que hasta la fecha no ha recibido ninguna explicación y que ha sufrido grandes perjuicios que deben ser reparados conforme a la ley.

Respecto al derecho, expresa que la demandada infringe la Ley del Consumidor en los servicios ofrecidos y contratados provocando un menoscabo gravísimo a su representada, en su calidad de consumidora. Invoca los artículos 3°, 23 y 50 de la Ley 19.496.

En el primer otrosí del escrito presenta demanda civil de indemnización de perjuicios y daños, reclamando “daño material directo” por \$3.449.800, lucro cesante por \$10.000.000, daño moral por \$10.000.000, “reajustes”, intereses y costas.

El comparendo de fs.134 y 142, acompañándose escrito de contestación de fs.129, prueba documental y testimonial.

CONSIDERANDO:

1°) Que en definitiva y en síntesis, la denuncia de funda en que habría existido falla del sistema o programa computacional del Banco, que en relación con los dos intentos de efectuar transferencias electrónicas de fondos el día 12 de Septiembre de 2013 habría aparecido el mensaje BLOQUEO DE CLAVE, con letras rojas, por lo que se repitió la operación al día siguiente, lo que habría ocasionado que la transferencia de fondos se repitiera por tres veces, causando perjuicio o menoscabo a la Empresa denunciante;

2°) Que la parte denunciada niega responsabilidad en los hechos y la existencia de fallas y la copiosa documentación acompañada al proceso solo corrobora las afirmaciones del denunciante en cuando a que efectivamente se habría cargado a su cuenta corriente las tres transferencias por cada trabajador, según señala en su denuncia, pero no prueban en modo alguno que se haya debido a fallas del sistema o programa computacional o a hechos, acciones u omisiones de responsabilidad del Banco denunciado;

3°) Que no se acompañó al proceso ningún antecedente pericial o elemento técnico tendiente a demostrar la aludida falla técnica del sistema computacional y como es de conocimiento general, por lo que podría considerarse hecho público y notorio, los computadores u ordenadores sólo hacen o ejecutan lo que el operador o persona que lo maneja le pide u ordena, ya que no son máquinas inteligentes, en el sentido de que no adoptan decisiones por sí mismas. En consecuencia, debe considerarse la hipótesis de que la repetición de las operaciones de transferencia hayan sido causadas por mal manejo, error o descuido de quien las digitó o ejecutó;

4°) Que la testimonial presentada por la parte denunciante tampoco aporta en cuanto a los fundamentos de la denuncia, por tratarse de dos testigos de oídas que según lo reconocen, solo declaran sobre los que el denunciante les ha manifestado, admitiendo, además, vínculos de conocimiento o amistad, sin que pueda estimarse que están suficientemente contestes en los hechos y las circunstancias, ni que hayan dado razón suficiente de sus dichos, por lo que no cumplen las exigencias de la regla 2ª del artículo 384 del Código de Procedimiento Civil;

5°) Que de acuerdo con el artículo 3° de la Ley 19.496 los consumidores no solo tienen derecho a protección sino también obligaciones, como actuar informada y responsablemente, lo que incluiría hacerlo con el debido cuidado y diligencia;

6°) Que, no habiéndose probado actuación negligente o descuidada el denunciado o sus agentes dependientes y además, a mayor abundamiento, tampoco se acreditó perjuicio o menoscabo para la denunciante, puesto que ha reconocido que las transferencias en exceso se destinaron a remuneraciones futuras de sus trabajadores y en el caso de dos de ellos recibió del Banco la devolución o reembolso de la suma que correspondía, ascendente a \$1.075.200. En consecuencia, no se ha tipificado infracción alguna a la normativa de la Ley invocada, particularmente la contemplada en su artículo 23. Además, según documentos acompañados, habría iniciado procesos penales por apropiación indebida de dineros, en contra de los aludidos dos trabajadores, quienes podrían resultar

condenados por el tribunal penal a restituir las sumas recibidas, pudiendo producirse un enriquecimiento sin causa o doble indemnización.

Por las consideraciones expuestas, apreciando los antecedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica y de conformidad, además, con lo dispuesto en las Leyes N°s 15.231, 18.287 y 19.496, se declara:

Que no se da lugar a la denuncia de fs.40, por no existir responsabilidad infraccional del denunciado y como consecuencia, tampoco ha surgido responsabilidad civil por eventuales daños por lo que se rechaza la demanda civil de indemnización del mismo escrito, resultando por ello innecesario analizar la existencia y cuantía de daños ni las pruebas que pudieran relacionarse con estos aspectos.

Notifíquese por carta certificada y **ARCHIVASE** el proceso.

Rol N°295.783-9

RESOLVIO EL JUEZ DON CESAR LEAL GONZALEZ
AUTORIZA EL SECRETARIO (S) DON ISAIÁS DONOSO FUENTES.

