

Providencia, a veintidós de agosto de dos mil catorce.

**VISTOS:**

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 6 y siguientes, por **JUAN RAMON MARQUEZ ALDANA**, ingeniero comercial, domiciliado en Luis Thayer Ojeda 059, oficina 32, Providencia, en contra de **BANCHILE CORREDORES DE BOLSA S.A.**, Rut N°9.657.122-0, representada por Andrés Bucher Cepeda, ambos domiciliados en Agustinas 975, piso 2°, Santiago, por infracción a los artículos 3° letras a) y b) y 12 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia exponiendo que el día 5 de diciembre de 2013, en la mañana, y considerando que tenía varios productos en el Banco Edwards Citi, procedió a realizar la compra de 50.000 acciones de Colo Colo a \$240.-, por intermedio de la página web del mismo Banco, una vez realizada la transacción a través de la página, recibió un correo de Banchile que confirmó el ingreso de su orden de compra de las 50.000 acciones señaladas, por un monto de \$12.114.240, monto que fue efectiva y automáticamente cargado y descontado de su cuenta corriente. Cuatro días después no figuraba la inversión realizada, por lo que envió un correo solicitando información respecto al estado de compra de las acciones, recibió respuesta en que señalaban que le responderían a la brevedad, y que a futuro debía enviar su número de teléfono y Rut, lo que hizo casi inmediatamente, no obteniendo respuesta. Días después, concurrió personalmente al banco y le dicen que al parecer no estaban actualizadas sus facultades dentro del banco para operar comprando acciones por internet, luego le dicen que no se verificó la compra porque no lo pudieron ubicar para verificar el precio; ambas explicaciones diferentes, le resultan muy poco satisfactorias, atendido que siempre estuvo disponible y ubicable, sin haber recibido llamada alguna, en cuanto a no encontrarse "habilitado", se le envió un aviso de confirmación del ingreso de la orden de compra, y peor aún, le descontaron de su cuenta corriente los \$12.114.240.-. El día 9 de diciembre le reembolsan la cantidad señalada, a esa fecha las acciones ya habían aumentado su valor en un 20,4%, y durante ese período a la fecha, han llegado con creces a doblar su valor (+125%). Alega que se atentó en contra de su derecho a la información, que no tuvo la libertad



de elegir, ya que al no disponer de su dinero no tuvo la alternativa de optar por invertirlo en otra entidad, y claramente sus derechos como cliente y consumidor se vieron absolutamente menoscabados, causándole un perjuicio pecuniario evidente.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 6 y siguientes, por **JUAN RAMON MARQUEZ ALDANA** en contra de **BANCHILE CORREDORES DE BOLSA S.A.**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos. Los hechos referidos le han causado daño emergente que asciende a la suma de \$15.000.000.-, teniendo en cuenta que el valor de la acción llegó a aumentar en un 130%, suma que podría perfectamente haber percibido en su momento; como daño moral, señala que tratándose de una institución seria, que se supone debe entregar confianza, transparencia y lealtad a sus clientes, sin existir hasta el día de hoy una explicación satisfactoria y menos una disculpa, sino a cambio un gran mal rato, y por supuesto un evidente quiebre de confianza, pide la suma de 2.000.000.-, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 17, comparece **CRISTIAN ROJAS SEPULVEDA**, ingeniero comercial, domiciliado en Isidora Goyenechea 3162, piso 5°, Las Condes, en representación de Banchile Corredores de Bolsa S.A. Señala que el Sr. Juan Márquez es cliente de Banchile Corredores de Bolsa S.A. desde el año 2009, es un cliente activo, principalmente en moneda extranjera de forma presencial, y no operaba con ellos en productos de bolsa. En el año 2009, el Sr. Márquez firmó la totalidad de los contratos que permiten operar en los distintos productos de Banchile, incluyendo el contrato de servicios de transacciones vía red internet, contrato N°582798. Que la primera vez que opera vía internet, para poner orden de acciones, es el 5 de diciembre de 2013, a las 13:59:55 horas, Orden de Compra N°15730137, Folio N°3823545, correspondiente a 50.000 acciones de Colo Colo, a precio de mercado. Esta orden, de acuerdo a lo que establece los términos y condiciones contenidos en el contrato señalado, opera en condición contado normal (CN), lo que significa que tiene que provisionar los fondos para la compra. Señala que Banchile Corredores de Bolsa S.A. recibió el 5 de diciembre de 2013, a las 14:01:44 horas el depósito

correspondiente de los \$12.114.240.-, la orden de compra de acciones tiene una vigencia que cada cliente determina, en el caso del Sr. Márquez solicitó una vigencia de 24 horas, por lo tanto la orden venció el día 6 de diciembre de 2013, a las 13:59:55 horas. Ocurrió que a nivel de la Bolsa de Comercio, las últimas operaciones de Colo Colo transadas fueron a las 12:24:09 horas del día 5 de diciembre de 2013, y el día 6 de diciembre no hubo transacción de esa acción, venciendo su orden, por lo que se procede a anular y devolver los fondos a la cuenta corriente del cliente, a las 24 horas hábiles bursátiles. En definitiva, la situación de no asignación de la orden fue producto del mercado.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta de las actas que rolan a fojas 33 y 95.

Llamadas las partes a avenimiento, éste no se produce.

La parte de Banchile Corredores de Bolsa S.A. contesta las acciones deducidas en su contra en el primer otrosí de fojas 24 y siguientes. Señala que la orden dada por el Sr. Márquez no pudo ser ejecutada por un hecho no imputable a Banchile, consistente en que mientras ella estuvo vigente, no hubo oferta de venta de acciones de la sociedad Colo Colo, en la Bolsa de Comercio de Santiago y en la Bolsa Electrónica de Chile. Con respecto a la supuesta falta de respuesta por parte de Banchile, no es efectivo, ya que a las 18:42 horas del mismo día 9 de diciembre, se le respondió el correo que había enviado, señalándose que la ejecutiva doña Macarena Castillo, de atención al cliente, había intentado comunicarse con él por teléfono, a su celular, pero no logró ubicarlo, enviándole un correo, solicitando que le devolviera la llamada al número 800202820 o indicara otro número para ubicarlo.

La prueba documental rendida en la audiencia.

La objeción de documentos de fojas 99 y siguiente.

#### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

- 1.- Que, como se ha visto, Juan Ramón Márquez Aldana, el día 5 de diciembre de 2013, dio una orden de compra de acciones a la empresa Banchile Corredores de Bolsa S.A., la que en definitiva no fue ejecutada.
- 2.- Que, la parte denunciante alega que se atentó en contra a su derecho a la información, puesto que no se le informó por qué no se ejecutó su orden de compra; que no tuvo la libertad de elegir, ya que al no disponer del dinero no

pudo optar por invertirlo en otra entidad; y en definitiva, el proveedor del servicio no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido la prestación de servicio.

3.- Que, conforme a los documentos que se acompañaron en autos, consta que la orden de compra de las acciones se dio el día 5 de diciembre, día jueves, a las 13:59:55 horas, que la orden de compra tenía validez hasta el día 6 de diciembre y que su liquidación opera bajo la modalidad de contado normal. (fojas 72)

4.- Que, de acuerdo al Contrato de Servicio de Transacciones Vía Red Internet, suscrito entre las partes, acompañado a fojas 41 a 47, las órdenes o instrucciones enviadas a través de la red internet por el Cliente al Corredor, se considerarán sólo a contar del día en que sean recibidas por éste, dentro de los horarios especificados para cada producto. Para el caso de las órdenes o instrucciones de compra de acciones, el Corredor, se reserva el derecho de dar cumplimiento a ellas sólo una vez que se verifique la provisión de fondos suficientes para llevar a cabo la comisión.

5.- Que, según los Términos y Condiciones acompañados a fojas 62 a 71, que se entienden formar parte del Contrato antes señalado (cláusula segunda del Contrato de Servicio de Transacciones Vía Red Internet), las órdenes de acciones ingresadas después del cierre bursátil de la Bolsa de Comercio de Santiago entrarán al mercado en la apertura del siguiente día hábil. Las transacciones que a la fecha de vencimiento no se hayan asignado, serán eliminadas automáticamente del sistema al cierre de mercado y los fondos serán devueltos a caja en un plazo máximo de 24 horas hábiles bursátiles desde su vencimiento.

6.- Que, de acuerdo a la base de datos histórica de la Bolsa de Comercio de Santiago, acompañada por el propio denunciante (fojas 4), no aparece que el día viernes 6 de diciembre de 2013 se hayan transado acciones de Colo Colo. Esto se encuentra corroborado con los certificados de fojas 85 y 94, emitidos por el gerente de operaciones bursátiles de la Bolsa Electrónica de Chile, Bolsa de Valores, y por el gerente de administración y finanzas de la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores; respectivamente.

7.- Que, como se ha visto, el día lunes 9 de diciembre se restituyeron los fondos provisionados en la cuenta corriente del denunciante. (fojas uno y 77)

8.- Que, atendido lo antes expuesto y demás antecedentes que obran en autos, este Tribunal estima que no se ha acreditado infracción atribuible a la denunciada, por lo que en definitiva no se acogerá la denuncia de autos.

**En materia civil:**

9.- Que lo expuesto en los considerandos precedentes privan de fundamento a la acción civil interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 6 y siguientes.

Y atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231. Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 14 y 17 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos y Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**SE DECLARA:**

A. Que no se hace lugar a la denuncia formulada en lo principal de la presentación de fojas 6 y siguientes.

B. Que se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 6 y siguientes. Sin costas, en virtud de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 15.231.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL N°20.569-7-2014**

Dictada por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



C.A. de Santiago

Santiago, catorce de enero de dos mil quince.

A fs. 152 y 153: téngase presente.

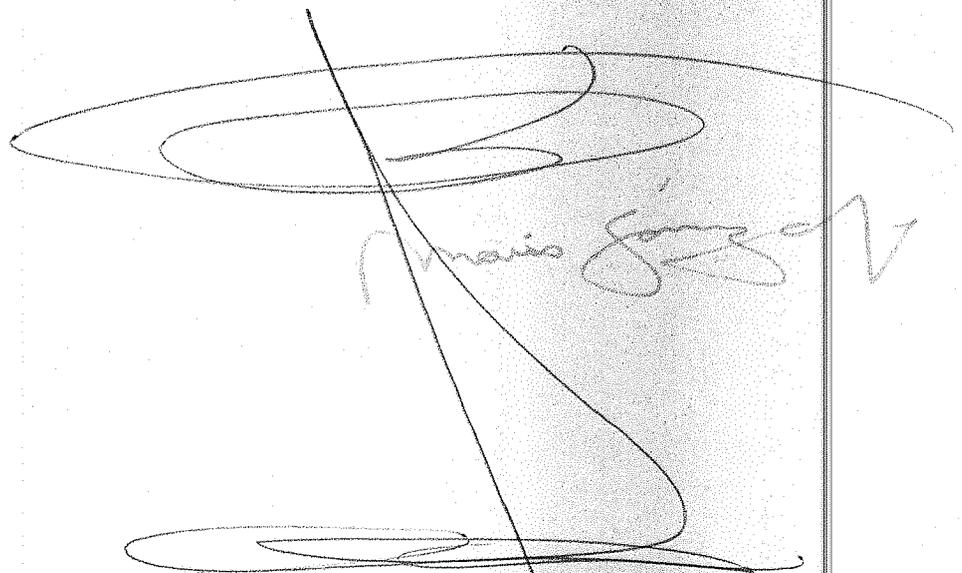
VISTOS:

**Se confirma** la sentencia apelada de veintidós de agosto de dos mil catorce, escrita a fs. 107 y siguientes, con costas del recurso.

Se previene que el Ministro (S) señor Gómez, estuvo por no imponer las costas, por estimar que el recurrente tuvo motivos plausibles para litigar.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-1495-2014.

A large, stylized handwritten signature in black ink, which appears to be "Mario Gómez Montoya". The signature is written over a large, faint, circular stamp or watermark.

Pronunciada por la *Segunda Sala* de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Alfredo Pfeiffer Richter e integrada por el Ministro (S) señor Mario Gómez Montoya y por el Abogado Integrante Ángel Cruchaga Gandarillas.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a catorce de enero de dos mil quince, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

A small, handwritten signature in black ink, likely of the secretary or the official responsible for the notification.

Providencia, a dos de febrero de dos mil quince.

Cúmplase.

Rol N°20.569-07-2014.-

*B. H. ad*

