

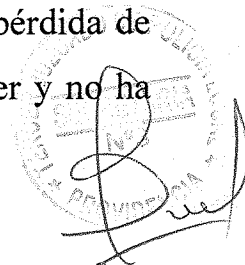
Providencia, a once de septiembre de dos mil quince.

VISTOS:

La querrela infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas uno y siguientes, por **GONZALO HERNAN LOPEZ IÑIGUEZ**, jubilado, domiciliado en avenida Providencia 2411, departamento 91, Providencia, en contra de **BANCO ESTADO**, sociedad bancaria, representada legalmente por Jessica López Saffie, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1111, Santiago, por infracción a los artículos 3 letra b), 12 y 19 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su querrela exponiendo que el día 18 de diciembre de 2014, concurrió a la sucursal del Banco Estado N°158 "ServiEstado Providencia", ubicada en avenida Providencia 2555, Providencia, con el ánimo de girar contra su cuenta vista N°347-039833-1, la suma de \$200.000.-, hecho que efectuó retirando la cantidad señalada. El día 22 de diciembre concurre a solicitar su estado de cuenta y observa que sus fondos han disminuido en \$400.000.-, y al sacar la cartola que emite el mismo cajero, le aparece que efectuó, el mismo día, dos retiros por idéntica cantidad, \$200.000.- cada uno, lo que es falso, porque no lo hizo, y además en dicho documento se señala el mismo número de operación para ambos retiros, N°9999997, por lo que la información se duplicó, quedando el Banco con parte de sus ahorros, sin justificación alguna.

Realizó el reclamo correspondiente en el Banco, quienes le señalan que efectuarán la devolución del dinero que por error habían descontado de su cuenta vista, en un plazo de 15 días; sin embargo, ello no ocurrió y recibe con fecha 20 de enero de 2015, dos cartas en la que le explican que no era verdad que él hubiese retirado sólo \$200.000.-, sino que había otro retiro, el 17 de diciembre de 2014, a las 18:20 horas, desde el cajero del Banco Chile de avenida Providencia 2653, y el día 18 de diciembre de 2014, desde el cajero automático N°4087, ubicado en Las Arañas 1901, La Reina. Adicionalmente, el Banco le bloquea su tarjeta Redbanc lo que le impide retirar el dinero que aún mantiene en su cuenta, argumentando que se "bloqueaba por pérdida de tarjeta", lo que no es efectivo, ya que la tarjeta la tiene en su poder y no ha



dado orden de bloquearla. Alega que existe negligencia inexcusable de parte del banco querellado, promete algo y no cumple con lo ofrecido, y menos aún devuelve el dinero que fue descontado de la cuenta vista sin ser retirado por su titular.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas uno y siguientes, por **GONZALO HERNAN LOPEZ IÑIGUEZ** en contra de **BANCO ESTADO**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por expresamente reproducidos. La situación vivida se tradujo en múltiples molestias, malos ratos y sentimientos de impotencia que jurídicamente no tenía porqué soportar, solicita que se le indemnice el daño material compuesto por la suma de dinero que el Banco Estado descontó de su cuenta vista, duplicando la operación de retiro, el mismo día y bajo el mismo número de operación, esto es \$200.000.-, y como daño moral pide \$1.000.000.-, por todas las molestias y malos ratos, al no devolverle su dinero y bloquear su tarjeta, impidiendo hacer uso de los dineros que mantiene en su cuenta. En definitiva, solicita la suma total de \$1.200.000.- más las costas de la causa.

A fojas 8, Marcelo Davico Ramírez, abogado, mandatario judicial, en representación de Banco del Estado de Chile, ambos domiciliados en avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1111, 5° Piso, Santiago, confiere patrocinio a los abogados Francisco Ossa Santa Cruz y Manuel José Searle Risopatrón y poder a los abogados José Andrés Foster Calderón y José Miguel Salazar Claro, todos domiciliados en Roger de Flor 2736, piso 7°, Las Condes.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 23 y 24.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de Banco Estado contesta las acciones en lo principal y otrosí de fojas 9 a 15. Señala que el Banco tomó conocimiento de la existencia de los hechos denunciados, y como es habitual envió los antecedentes al Departamento de Análisis Técnico a fin de que informara al respecto, el referido análisis fue concluyente, según los registros todas las operaciones que se realizaron en la cuenta Rut del querellante se efectuaron de forma correcta y previo a haberse introducido la tarjeta bancaria y clave secreta



correspondiente, de modo que el procedimiento bancario que se debía observar para este tipo de operaciones se cumplió a cabalidad, por lo que el Banco niega absolutamente la efectividad y su participación en los hechos denunciados.

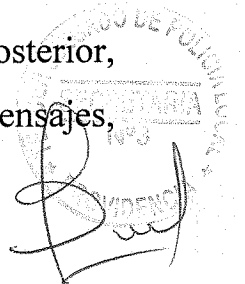
Los giros realizados se efectuaron en dos días distintos, esto es el 17 y 18 de diciembre de 2014, de manera tal que bajo ningún punto de vista se podría haber vulnerado el límite máximo establecido para retirar dinero del cajero automático.

La prueba documental rendida en la audiencia.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

En materia infraccional:

- 1.- Que para acreditar los hechos, la parte de Gonzalo López Iñiguez acompaña copia de la cartola de su Cuenta Vista N°347-7-039833-1, fecha de emisión 09-03-2015, aparecen los dos giros por Redbanc de \$200.000.- cada uno, con fecha 18-12-2014, N°Docto. 0000CAJ.AU3. (fojas 16)
- 2.- Que a fojas 18, la misma parte acompaña el comprobante de los últimos movimientos de su cuenta, de fecha 20/12/2014, registra dos giros por \$200.000.- el mismo día 18 de diciembre de 2014 y con el mismo número de documento, esto es, 9999997.
- 3.- Que la parte del Banco Estado presenta como prueba documental dos “huinchas de auditoría de cajero automático” y la carta enviada al cliente dando respuesta a su presentación. (fojas 20 a 22)
- 4.- Que las mencionadas huinchas de auditoría aparentemente registrarían los movimientos de dos cajeros automáticos, la información proporcionada en ellas resulta ininteligible, incluso en uno de ellos se señala “ATM 0870, TXS 4570, hora 18:20, fecha 17-12-2014, datos no coinciden”.
- 5.- Que de acuerdo a las instrucciones de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, respecto a la “Transferencia Electrónica de Información y Fondos” (Capítulo 1-7), “Los sistemas utilizados, junto con permitir el registro y seguimiento íntegro de las operaciones realizadas, deberán generar archivos que permitan respaldar los antecedentes de cada operación, necesarios para efectuar cualquier examen o certificación posterior, tales como, fechas y horas en que se realizaron, contenido de los mensajes,



SBIF
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS

identificación de los operadores, emisores y receptores, cuentas y montos involucrados, terminales desde los cuales se operó, etc.”. “Los sistemas de transferencia electrónica de fondos deberán generar la información necesaria para que el cliente pueda conciliar los movimientos de dinero efectuados, tanto por terminales como por usuario habilitado, incluyendo, cuando corresponda, totales de las operaciones realizadas en un determinado período.”

5.- Que como es sabido, es el mismo banco denunciado quien emite la información contenida en la cartola y estados de cuenta del cliente, que en ellos efectivamente aparece como si el giro de dinero del cajero automático hubiese sido duplicado, y atendido que la prueba rendida por el banco no resulta suficiente para desvirtuar este hecho, este tribunal deberá acoger la denuncia de autos.

En materia civil:

6.- Que la conducta imputada en el considerando precedente a Banco del Estado de Chile en cuanto ocasionó daños a terceros, da origen a una indemnización regulada según lo previsto en el artículo 3° letra e) de la Ley 19.496.

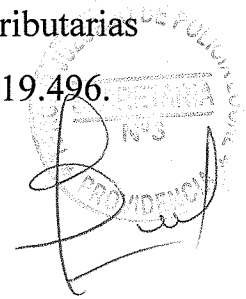
7.- Que sin duda, la demandada debe restituir la suma total cargada a la cuenta de Gonzalo Hernán López Iñiguez, correspondiente a \$200.000.-.

8.- Que en cuanto al daño moral reclamado, a juicio de esta sentenciadora, no se ha rendido prueba para acreditar que el demandante sufrió perjuicios de orden moral por la conducta desplegada por la demandada, por consiguiente no se otorgará resarcimiento por este concepto.

Y atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos, y artículos 3° letra b) y e), 12, 23, 24 y 27 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

A. Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de fojas uno y siguientes y se condena a **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, ya individualizado, a pagar una multa de 10 U.T.M. (Diez Unidades Tributarias Mensuales) por haber incurrido en infracción al artículo 23 de la Ley 19.496.



TRIBUNAL DE JUSTICIA DE CHILE
SALA IV
Nº 13
FOLIO 13

B. Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas uno y siguientes, por **GONZALO HERNAN LOPEZ IÑIGUEZ** en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, sólo en cuanto se condena a éste último a pagar a la parte demandante la suma de \$200.000.- por concepto de daño emergente, con costas.

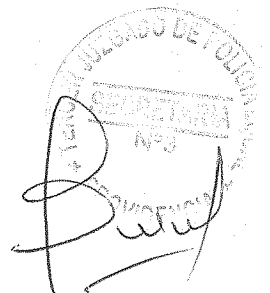
C. Que la suma anterior deberá reajustarse de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes de diciembre de 2014 y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo, sin intereses.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°23.062-2-2015

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

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



Foja: 62
Sesenta y Dos

C.A. de Santiago

Santiago, veinticinco de febrero de dos mil dieciséis.

Proveyendo a fojas 59, 60 y 61, téngase presente.


* **Vistos:**

Se confirma, en lo apelado, la sentencia de once de septiembre de dos mil quince, escrita a fojas 29 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

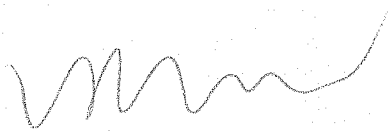
Nº Trabajo-menores-p.local-1732-2015.

Pronunciada por la **Tercera Sala de Febrero** de esta Illtma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por los Ministros señor Jaime Balmaceda Errázuriz y señora María Rosa Kittsteiner Gentile. Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones. En Santiago, veinticinco de febrero de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.



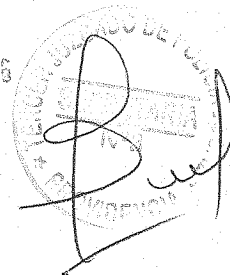
Handwritten signature and official stamp of the Third Chamber of the Court of Appeals of Santiago.

Providencia, a quince de marzo de dos mil dieciséis.
Cúmplase.
Rol N°23062-02-2015



C.C. De la Cámara Santandrea
Foster Calderón

17 MAR 2016



17 MAR 2016