

SAN BERNARDO, Once de Enero de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 6 y siguientes, doña IVETTE DEL CARMEN JOFRE DELGADO, Técnico Jurídico, con domicilio en calle Arturo Prat N° 417, departamento 402, comuna de San Bernardo, interpone querella infraccional en contra del proveedor BANCO DEL ESTADO DE CHILE S.A., representado por su gerente general o en su defecto por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 621, de esta comuna, la que funda en que el día 29 de septiembre de 2015, en horas de la mañana, vía electrónica, desde su domicilio, al intentar transferir fondos desde su cuenta RUT del Banco Estado, a su cuenta Vista N° 277-7-000851-0 de la misma entidad, la operación fue rechazada, informándosele en pantalla "Estimado cliente, usted no posee este producto", lo cual le resultó sorprendente, por cuanto contrató su cuenta RUT desde el origen de este tipo de cuenta y la había usado regularmente hasta esta fecha. Al llamar al Banco para pedir una explicación le informaron que presentaban problemas por cambios efectuados en su página WEB, en efecto, ésta se había reformulado completamente, pero que los problemas se solucionarían en el transcurso de la tarde. Sin embargo, al día siguiente, el problema continuaba y el único cambio era que el banco había vuelto a mostrar su antigua página o portal WEB, al llamar al banco, esta vez la culparon del problema aduciendo que no tenía registrada su firma electrónica, lo que no es efectivo, pues hasta esa fecha había usado ambas cuentas sin ninguna dificultad, habiendo cumplido con todas las condiciones para operarlas. Indico que hasta la fecha, no puede disponer de sus fondos y esa situación no muestra señas de solucionarse, por lo que ha tenido que conseguir dinero y golpeado puertas para poder sostenerse económicamente. Señaló, como normas infringidas los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, solicitando se condene a la denunciada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas.

Asimismo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, a fin de que sea condenado a pagar la suma de \$100.000.-, por concepto de daño emergente, correspondiente al monto que no ha podido retirar de su cuenta, y la suma de \$2.000.000., por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.



Que, a fojas 10, el Primer Juzgado de Policía Local de San Bernardo, se declaró incompetente para seguir conociendo de los hechos.

Que, a fojas 12, doña IVETTE JOFRE DELGADO, denunciante y demandante, cumplió lo ordenado por el Tribunal e indicó que el representante o jefe de oficina del proveedor denunciado, Banco del Estado de Chile, es don LUIS DE GIORGIS GUARACHI.

Que, a fojas 13, rola la certificación del Sr. Receptor actuante en autos de la notificación de la querella y demanda de foja 6 y siguientes.

Que, a fojas 38 y siguientes, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se llevó a efecto con la asistencia de doña IVETTE DEL CARMEN JOFRE DELGADO, con su apoderado don SERGIO OSORIO TAPIA; y de BANCO ESTADO DE CHILE, representado por su apoderado don IGNACIO NEUMANN MEBUS.

La parte querellante y demandante, ratificó sus acciones en todas sus partes, con expresa condena en costas.

La parte querellada y demandada, contestó por escrito las acciones deducidas en su contra.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produjo.

Se rindió prueba documental y testimonial. Se formularon peticiones.

Que, a fojas 34 vuelta, se ordenó traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, se ha deducido querella en contra del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, por infringir los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que, habiendo controversia en cuanto a si el servicio prestado por parte del proveedor BANCO DEL ESTADO DE CHILE, causó o no menoscabo a la consumidora doña IVETTE DEL CARMEN JOFRE DELGADO, al no respetar los términos y modalidades conforme se habría celebrado el contrato de prestación de servicios, es de cargo de la parte querellante acreditar la fuente o existencia de la obligación, de conformidad lo dispone el artículo 1698 del Código Civil.

TERCERO: Que, la parte querellada del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, contestó la acción infraccional deducida en su contra, solicitando su total rechazo, por cuanto, no serían efectivos los hechos relatados por la actora, ya que según los antecedentes manejados por su parte, no ha existido inconveniente alguno en



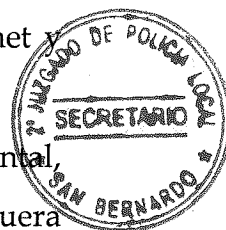
relación con las cuentas de la Sra. Jofré, y no se ha cursado reclamo a este respecto a su parte. Es más, indicó que el día 29 de septiembre de 2015, como consta a simple vista de la cartola instantánea de producto bancario cuenta RUT, de la querellante, que esta realizó un depósito de \$10.000.- en dicha cuenta por medio de transferencia electrónica, hecho no señalado por ella en sus acciones. A la vez, agregó, que consultado el registro de seguimiento de requerimientos de clientes, sistema que permite conocer todos los reclamos formales que hayan presentado ante el Banco Estado, no existe ninguno presentado por la Sra. Jofré, como demuestra su historial de requerimientos. Además, como principal defensa de fondo, expresó que BANCO ESTADO, no tiene responsabilidad alguna en los hechos denunciados, toda vez que la denuncia y demandada entabladas se basan en hechos falsos. Señaló, que la cartola instantánea de productos bancarios de la cuenta RUT de la actora, el día 29 de septiembre del año 2015, no tenía disponibilidad de saldo. Advirtió, que el mismo día, concluyendo el depósito de \$10.000.-, por vía de transferencia electrónica, el saldo en la cuenta alcanzaba a la cifra de \$53.834.- Indicó, que de acuerdo a lo anterior, resulta imposible que se hubiese podido efectuar la transferencia de \$100.000.- de la cuenta RUT de la actora, si en dicha cuenta no existía esa cantidad de dinero, no pudiendo imputarse por ese hecho responsabilidad alguna a su representada y menos que se haya configurado a partir de aquello una infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Adicionalmente, agregó que se debe tener presente, que sin perjuicio de las alegaciones ya señaladas por su parte, resulta obvio que el dinero de la clienta siempre ha estado a su disposición. En ningún caso se puede llegar a entender que ante la falla de la plataforma virtual por medio de la cual los clientes operan en sus cuentas bancarias, hecho que no acontece en el caso de autos, se les priva del derecho de disponer de su dinero, pues existen otros medios para la obtención del mismo, giros presenciales en sucursal o giros en cajeros automáticos en diversas comunas y a lo largo de todo el país. Resulta extremo difícil entender como la actora señala que a la fecha de interposición de sus acciones, no habría podido disponer de sus fondos, esto es, 10 días después de que supuestamente no habría podido realizar el giro. La única razón de lo anterior, sería que su cuenta RUT no disponía de los fondos para realizarlo, y en ningún caso se debe al supuesto actuar negligente de su parte, la que no ha infringido la Ley N° 19.496. Por lo anterior, solicitó el rechazo de la querella, con costas.



CUARTO: Que, la parte querellante y demandante, rindió prueba testimonial, consistente en la declaración de la testigo doña EDITH DEL PILAR ROMERO QUINTEROS, quien señaló ser compañera de la Sra. Ivette, sabe lo que le pasó porque ella trabaja al lado suyo, y el día 29 de septiembre, eran pasadas las 14.00 horas, ella se iba y se puso a revisar su cuenta por internet, ya que le había hecho una transferencia en la cual le decían que no tenía el producto, ella llamó por teléfono al call center del banco, y la página la estaban cambiando, ella nuevamente se metió a la página del banco y nuevamente le salía que no tenía producto y ella se afligió porque era para echarle bencina al auto, todo el proceso tuvo una duración de más de una hora, en ese lapso, varias veces se metió a la página, la que le señalaba lo mismo, que no tenía producto y hasta la fecha sigue apareciendo que no tiene el producto. Asimismo, hizo declarar a la testigo doña FLAVIA MARGARITA PRADENAS CATALAN, quien señaló, que el problema ocurrió en noviembre, ella vio a la actora muy complicada, porque al parecer le habían bloqueado la cuenta rut, le llamó la atención porque estaba en su computador revisando su cuenta y figuraba bloqueada, la vio llorando muy ofuscada, hasta el día de hoy sigue con problemas la Sra. Ivette, ya que no ha podido realizar transacciones y tiene el dinero en la cuenta, no sabe cuánto tiempo específico mantenía su cuenta rut, pero ella siempre se ha manejado con eso, ha reiterado sus reclamos por internet, no sabe si por otro medio, ha tenido problemas, teniendo que recurrir a su hijo y no ha podido cargar combustible o sacar su dinero de la cuenta, ha realizado reclamos por teléfono, por internet y presencial, no sabe si le devolvieron el dinero de su cuenta.

QUINTO: Que, la parte querellante y demandante, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Cartola Histórica de la chequera Electrónica de la actora, desde el 22 de enero de 2014 al 26 de agosto de 2015, que rola a foja 1 y siguientes de autos; y **2.-** Set de 7 impresiones de pantalla del producto cuanta rut, Banco Estado, correspondiente a los meses de octubre y noviembre de 2015, en que se informa que la cliente no posee dicho producto, que rolan a fojas 28 y siguientes del proceso.

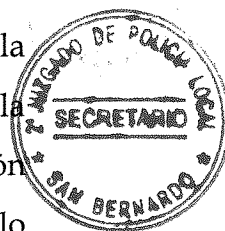
SEXTO: Que, la parte querellada y demandada, del Banco Estado, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Copia de Cartola Instantánea de la actora del periodo del 29 de enero al 15 de octubre de 2015, emitida con fecha 17 de noviembre de 2015, que rola a fojas 26 de autos; y **2.-** Copia



de registro de seguimientos de requerimientos de clientes, de la actora, que rola a fojas 27 del proceso.

SEPTIMO: Que, el artículo 12 de la Ley del Consumidor señala que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio." Por su parte el artículo 23 del citado cuerpo legal señala que: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

OCTAVO: Que, atendido el mérito de los antecedentes, y de las pruebas rendidas por las partes, las que han sido apreciadas y ponderadas de acuerdo a las reglas de sana crítica, esta Sentenciadora, ha llegado a la conclusión que efectivamente el querellado BANCO DEL ESTADO DE CHILE, no dio cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496, al no respetar los términos o modalidades con las que contrató con la querellante, el producto denominado CUENTA RUT, por cuanto del documento de fojas 26, aportado por la propia querellada, consistente en la cartola instantánea de la actora, se puede apreciar, que ésta, sí poseía el servicio para realizar transferencias de fondos a través de la página web de la querellada, ya que se aprecian operaciones realizadas por esa vía, incluso algunas desde el mes de enero del año 2015. Es más, al proceder la querellante en la audiencia de estilo, en el Tribunal, a realizar una transferencia de fondos desde la cuenta que mantiene con la denunciada, como diligencia probatoria, Inspección Ocular del Tribunal, no fue posible realizarla, arrojando como resultado lo siguiente: "Estimado Cliente: Usted no posee actualmente este producto", es decir, el servicio, que como se determinó, la consumidora poseía, por motivos ajenos a su voluntad, a la fecha de la audiencia de estilo, le seguía siendo negado, sin existir una justificación de dicha situación por parte del querellado Banco. Cabe señalar, que de conformidad a lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 1547 del Código Civil, y tratándose de una obligación que nace de un contrato, era de cargo del querellado, acreditar su diligencia, cuestión que no hizo, porque de la prueba que aportó y los descargos que formuló, de manera alguna, se logra acreditar su diligencia, sino que por el contrario queda de manifiesto que la actora poseía el servicio, y a la fecha de la audiencia, no se encontraba operativo.



Asimismo, en cuanto a las alegaciones de la querellada, en cuanto a que no se le había notificado del inconveniente, es necesario señalar que con la interposición de la querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, lo que sucedió con fecha 6 de noviembre de 2015, fueron puestos en su conocimiento, y que no obstante lo anterior, concurrieron a la audiencia, sin antes haber solucionado el problema. Así también, en su defensa argumenta que la actora no poseía los fondos suficientes para realizar la operación, pero en los mensajes impresos por la actora que rolan agregados a fojas 28 y siguientes, y lo consignado por el Tribunal en la audiencia de estilo, el mensaje de la plataforma web del banco indica que la operación no se puede realizar, por cuanto la cliente no posee actualmente este producto, y no por falta de fondos.

Finalmente, en relación a que los fondos estaban disponibles, y que la actora, podía disponer de ellos, concurriendo al Banco a girarlos o en cajeros automáticos, ello si bien pudo haber sido cierto, no es menos efectivo, que no tiene porqué obligarse a un cliente, a no usar un servicio contratado y, a utilizar otras opciones, ya que esto podría aceptarse como algo temporal, pero no permanente en el tiempo, ya que en ese caso se incurre en incumplimiento de lo pactado.

NOVENO: Que, de esta forma, la querellada con su actuar ha infringido precisamente el artículo 12 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que esta Sentenciadora, acogerá la querella de fojas 6 y siguientes, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente Sentencia.

II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.

DECIMO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 6 y siguientes, doña IVETTE DEL CARMEN JOFRE DELGADO, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del BANCO DEL ESTADO DE CHILE, a fin de que sea condenado a pagar la suma de \$100.000.-, por concepto de daño emergente, correspondiente al monto que no ha podido retirar de su cuenta, y la suma de \$2.000.000.-, por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

DECIMO PRIMERO: Que, a fojas 13, rola la certificación del Sr. Receptor actuante en autos de la notificación de la querella y demanda de fojas 6 y siguientes de autos.

DECIMO SEGUNDO: Que, la causalidad entre los daños reclamados y la culpa o negligencia para los efectos de la Ley del consumidor radica precisamente en el hecho de que la querellada, no dio cumplimiento a las obligaciones contraídas con la actora, al suspender de manera negligente, un servicio que se encontraba



contratado, desconociendo los términos o modalidades del contrato celebrado entre las partes, hecho que evidentemente, importa una daño para la consumidora, que no es sino que la concreción de la negligencia causada por el incumplimiento del proveedor.

DECIMO TERCERO: Que, los perjuicios que se reclaman evidentemente son consecuencia del actuar negligente de la parte demandada, pues ha sido ella quien no ha dado cumplimiento a sus obligaciones, como se ha señalado.

DECIMO CUARTO: Que, en cuanto a los daños emergentes pretendidos por la demandante, consistentes en la suma de dinero que ésta no habría podido retirar de su cuenta rut, será rechazada. Lo anterior, ya que la suma reclamada, al día en que la actora no habría podido realizar la transferencia, en primer lugar, no correspondía a la pretendida, y, en segundo término, por cuanto, esos dineros aún continúan en la cuenta de la demandante, pudiendo realizar el retiro de los mismos por otra vía.

DECIMO QUINTO: Que, en cuanto a la suma pretendida a título de daño moral, cabe señalar que el hecho que la consumidora haya contratado un servicio, y que producto del actuar negligente del proveedor, se haya visto impedida de realizar la transacción electrónica, en un momento de necesidad, como quedó acreditado con la prueba testimonial, le generó a la actora una aflicción a la que no se debía ver expuesta, por lo que dichos perjuicios deberán ser indemnizados, y se acogerá la demanda en lo que dice relación con este perjuicio, fijando su cuantía de manera prudencial en la suma de \$600.000.- (seiscientos mil pesos).

DECIMO SEXTO: Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde la fecha que el presente fallo quede ejecutoriado y hasta que el demandado pague el total de lo adeudado, y además, la suma indicada devengará intereses legales desde que el demandado se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la ley 18287, Art. 1547 del Código Civil y el artículo 12, 23, 24, 50, y demás pertinentes de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

I.- Que, se **ACOG**E, la querella de lo principal de la presentación de fojas 6 y siguientes, y se **CONDENA** al **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, como infractor a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los



Derechos de los consumidores, a pagar una multa de Cinco (5) Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

II.- Que, se hace lugar a la demanda del primer otrosí de la presentación de fojas 6 y siguientes, sólo en cuanto se condena a **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, a pagar a la demandante, sólo la suma de **\$600.000.- (seiscientos mil pesos)**., por concepto de daño moral, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

III.- Que, la suma antes indicada deberá reajustarse y devengará intereses legales en la forma señalada en el considerando décimo sexto de este fallo.

IV.- Que, NO se condena en costas a la parte querellada y demandada del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, por no haber resultado totalmente vencido.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

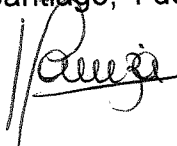
Rol N° 8352 - 6 - 2015.

PRONUNCIADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO. JUEZ. (S)

AUTORIZADA POR DOÑA CRISTINA RODRIGUEZ SALAS. SECRETARIA. (S)



Certifico que se anotaron y alegaron revocando el abogado don Víctor Urqueta y confirmando el abogado don Sergio Osorio. Santiago, 4 de mayo de 2016.



En Santiago, a cuatro de mayo de dos mil dieciséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con la siguiente modificación:

En el considerando décimo quinto se reemplaza la suma "\$600.000.- (seiscientos mil pesos)" por "\$300.000.- (trescientos mil pesos)".

Y se tiene, además, presente:

Que atendido el mérito de los antecedentes y estimando esta Corte que la parte demandada ha sido totalmente vencida de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, se le condenará en costas.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil y artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **se resuelve:**

I.- Que **se revoca** la sentencia de once de enero de dos mil dieciséis, escrita a fojas 44 y siguientes, sólo en cuanto no se condena a la parte demandada al pago de las costas de la causa, y en su lugar se declara que se le condena al pago de las mismas, cuya cuantía fijará el señor Juez a quo.

II.- Que **Se confirma**, en lo demás apelado, la referida sentencia, **con declaración** que se reduce el monto de la indemnización de perjuicios por concepto de daño moral que debe pagar la demandada, a la suma de \$300.000.- (trescientos mil pesos).

IP. Regístrese y devuélvase.
N° 304-2016 - CIV.

