

Temuco, doce de diciembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Doña Vivianne Solange Hafemann Olea, cesante, domiciliada en Vicuña Mackenna N°779, Depto 902, de Temuco, interpone querrela por infracción a la ley 19.496 en contra de Banco del Estado de Chile, representado por don Juan Fuentes Novoa, ambos domiciliados en Avenida Alemania N°01610, que funda en que el día 11 de mayo fue al Banco querellado, a hacer un depósito por cajero automático por la suma de \$170.000.-. Al regresar a su casa se dio cuenta que se había equivocado en el RUT al cual envió el depósito, llamó de inmediato al Banco para que el dinero fuera rescatado de la cuenta a la que depositó erróneamente. La ejecutiva le informó que se había podido rescatar el dinero, pero tenía que ir personalmente al Banco para hacer el reclamo. Se acercó el día 12 de mayo, accediendo a Atención al Cliente; efectivamente se pudo rescatar el dinero, pero para que lo entregaran tenían que comunicarse con la persona a la cual hizo erróneamente el depósito: don José Paredes Ojeda, RUT 13.731.134-8, de la comuna de Labranza, Novena Región. Al otro día fue nuevamente a Atención al Cliente donde le informaron los datos. Pasó como una semana y volvió al Banco, conversando con el agente del Banco, don Juan Fuentes Novoa, quien dijo que iba a tratar de comunicarse telefónicamente con la persona, para dar una pronta solución. A la semana siguiente le informaron que se comunicaron con la persona, que fue amable y dijo que iría al banco a firmar para que pudiera retirar el dinero. Posteriormente se le informó que esta persona se negaba a ir a firmar. Debido a que la fecha de la denuncia el Banco no le ha dado solución a su problema, es que interpone la querrela.

Señala que se configuran las siguientes infracciones: artículo 3 letra b) 17 y 23 de la ley 19.496.

A fojas 31, don Jorge Quijada Vicencio, por la querrellada, solicita el rechazo de la querrela, dado que no hay infracción alguna a la ley del consumidor, en el proceder del Banco, ni menos responsabilidad que sea necesario reparar.

Señala que el error lo cometió la propia querellante y lo hizo por medio de un cajero, por lo cual ni siquiera hay intervención de funcionarios del Banco en la operación. La única responsable es la querellante.

El Banco actuó dentro de sus facultades y posibilidades que tiene en estos casos; en efecto, recibió tres reclamos por parte de la querellante, los cuales fueron debidamente contestados, y en todos se les informó la forma de proceder en estos casos y que, principalmente, para el reintegro de los fondos depositados erróneamente se debe contar con la autorización del destinatario del

46

depósito , a quien se contactó y quedó de prestarla para efectuar el pago respectivo, lo que no ha hecho, no obstante insistirse telefónicamente. Se le señaló a la querellante el nombre y dirección del titular de la cuenta en que se efectuó el depósito. El hecho de que éste no haya comparecido a prestar su autorización no transforma al Banco en responsable de la devolución de dichos dineros. A la fecha dicha comparecencia no se ha producido, para efectuar el cargo en su cuenta vista, ya que de hacerlo se infringe las normas contractuales y se queda expuesto a demandas por infracción a la ley del consumidor por parte del otro titular donde se efectuó el depósito, por lo que el Banco mal puede darle la solución que pretende la querellante. Pretender que el Banco efectuó un cargo en cuenta de otro titular a la sola petición de un tercero y sin constar con la autorización del otro titular, infringe normas regulatorias establecidas en circulares del Banco, exponiéndose a sanciones por parte de la SBIF y las propias del titular afectado.

En cuanto al derecho invocado, no se pueden relacionar las normas que se señalan con los hechos.

Termina solicitando el rechazo de la querella, en todas sus partes con costas.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1º) Que, doña Vivianne Solange Hafemann Olea interpuso querella por infracción a los artículos 3 letra b) 17 y 23 de la ley 19.496, en contra del Banco del Estado de Chile, que funda en que el día 11 de mayo realizó un depósito por \$170.000.- a través de cajero automático, cometiendo un error en la determinación del RUT a que correspondía el depósito, realizando la reclamación correspondiente, sin que el Banco le haya hecho la devolución de los dineros depositados erróneamente, no obstante haber identificado al titular de la cuenta en que se depositó erróneamente, sosteniendo que es este quien debe autorizar el cargo para la devolución.

2º) Que, la querellada y demandada solicita el rechazo de la querella y, consecuentemente, de la demanda, toda vez que el error en los datos de la cuenta lo cometió la propia querellante, sin intervención de funcionarios del Banco, ya que se hizo a través de cajero automático. Alega que no es posible hacer el cargo en la cuenta en que se hizo el depósito erróneo, sin la autorización de éste, pues de lo contrario está sujeto a posibles acciones en su contra, por incumplimiento contractual, y a sanciones por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

3º) Que, no existe discusión entre las partes que la actora efectuó un depósito, a través de sistema de cajero automático, por la suma de \$170.000.-

consignando erróneamente el RUT del beneficiario, lo que llevó que ese depósito se materializara en una cuenta distinta a la que pretendía. Asimismo, no existe discusión, en que el titular de esa cuenta está individualizado y el Banco realizó los contactos, pero dicho titular no ha concurrido a autorizar que se le haga el cargo respectivo, para la devolución del dinero.

4°) Que, la actora imputa una infracción a la Ley del Consumidor por parte del Banco, ya que no le ha hecho devolución del dinero. Resulta indubitado que el Banco tiene un contrato de apertura de cuenta corriente o vista con el titular de la cuenta en la que se efectuó el depósito, de modo que debe estarse en el cumplimiento de dicha contratación a las estipulaciones de la misma, entre las cuales están, obviamente, que sólo puede realizar los cargos a la cuenta, que estén expresamente consentidos por dicho titular. El Banco, se ve impedido, entonces, a descontar los valores del depósito erróneo, pues si actuara de ese modo estaría incumpliendo el contrato, sujeto a las acciones que pueda ejercer el titular y a las sanciones administrativas que pudiera aplicar la Superintendencia respectiva.

No existe, en consecuencia por parte del Banco ninguna acción que permita establecer infracción a la ley: en efecto, el error es de la propia querellante, sin intervención de personal del Banco, por lo que no ha existido incumplimiento alguno, ya que el depósito se hizo en la cuenta que la actora ingresó en el sistema, ni tampoco ha actuado negligentemente, pues una vez conocido del error, que se insiste es de la querellante, ha efectuado diligencias -a las que no está obligado- para resolver el problema, encontrándose impedido legal y contractualmente a hacer la devolución del dinero, realizando el respectivo cargo en la cuenta del titular en que se realizó el depósito en forma errónea.

5°) Que, en consecuencia, este sentenciador no ha adquirido convicción, más allá de toda duda razonable, de que se haya cometido por el Banco querellado alguna infracción a la ley 19.496, debe dictarse sentencia absolutoria. Es más, resulta dudoso que exista realmente entre la actora y el Banco una relación de consumo que haga responsable a este último en el cumplimiento de dicha ley.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

6°) Que, en el primer otrosí de su presentación de fojas 1, doña Vivianne Solange Hafemann Olea, fundada en los hechos de la querrela de lo principal, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra del Banco del Estado, solicitando el pago de la suma de \$3.500.000.- por daño moral, con reajustes, intereses y costas.

48

7°) Que, conforme a lo que se resolverá en lo infraccional, la demanda será rechazada, ya que con tal declaración ha desaparecido el fundamento para que ella sea acogida.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 313 y 23 y 50 y siguientes de la ley N° 19.496, **SE DECLARA: 1°)** Que, se rechaza la querrela interpuesta por **VIVIANNE SOLANGE HAFEMANN OLEA** en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE.**, representado por Juan Fuentes Novoa proveedor al que se absuelve. **2°)** Que, se rechaza la demanda civil interpuesta por **VIVIANNE SOLANGE HAFEMANN OLEA** en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE.**, representado por Juan Fuentes Novoa **3°)** Que, no se condena en costas a la querellante y demandante por estimar el sentenciador que ha tenido motivo plausible para litigar.

Tómese nota en el Rol N°63.961-Y.Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.



CERTIFICO: que las copias que anteceden son fiel a su original y la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, 20 de enero de 2017.



IVAN LABRIN RIOS
SECRETARIO (S)