

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso No. 40783-5-2014

LAS CONDES, veintitrés de septiembre de dos mil quince.-

VISTOS:

A fs. 15 y ss doña **Valeria Piwonka Santo**, médico cirujano, con domicilio en calle Badajoz 130, of. 1404, Comuna de Las Condes, interpone querrela infraccional en contra de **Banco BCI**, RUT 97.006.000-6, representado por su gerente general, don **Lionel Olavarría Leyton**, ambos con domicilio en El Golf 125, piso 17, Comuna de Las Condes, por infracción a la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundando sus peticiones en que con fecha 9 de mayo de 2014, a las 23:09 horas, al intentar retirar dinero en efectivo del cajero automático perteneciente al denunciado, instalado en la Farmacia Salcobrand ubicada en la intersección de Av. Cristóbal Colón con Av. Manquehue Sur, la suma requerida no obstante haber sido descontada desde su cuenta corriente, no fue dispensada; demandando a su vez civilmente la suma de \$ 200.000.- por concepto de daño emergente y a la suma de \$ 500.000.- por concepto de daño moral; **acciones notificadas a fs. 25.**

A fs. 35 y ss se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso con asistencia de los apoderados de las partes, ratificando la querellante y demandante sus acciones, oponiendo la querellada y demandada excepciones de falta de legitimación activa y pasiva, contestando subsidiariamente las acciones interpuestas en su contra, negando la efectividad de los hechos, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En cuanto a los hechos:

PRIMERO: Que, en relación a los hechos denunciados, doña Valeria Piwonka Santo expone que con fecha 9 de mayo de 2014, habría concurrido al cajero automático 6257, perteneciente al Banco BCI, instalado al interior de la Farmacia Salcobrand situada en Av. Cristóbal Colón esquina

Manquehue; Que, siendo las 23:09 horas habría introducido su tarjeta de débito, emitida por Banco BICE, realizando las operaciones necesarias para girar la suma de \$ 200.000.- desde su cuenta corriente, transacción que en definitiva no habría logrado realizar, toda vez que la máquina no le habría proporcionado la suma requerida; Que, al consultar el saldo disponible en su cuenta para realizar un nuevo giro, esto no habría sido posible porque el monto máximo de dinero disponible para retiro se señalaba que ya había sido utilizado; Que, refiere haber permanecido en el lugar por un lapso de tiempo aproximado de una hora, no permitiendo que nadie se acercara al cajero, tiempo durante el cual habría intentado contactarse por teléfono con las líneas de emergencias bancarias, tanto del Banco BCI como de su Banco; Que, desde Banco BCI le habrían indicado que el procedimiento a seguir en estos casos era solicitar a su Banco un formulario, a fin de iniciar los trámites pertinentes entre ambas instituciones bancarias, a lo que habría dado cumplimiento con fecha 20 y 29 de mayo de 2014, siendo informada por su ejecutiva bancaria, aproximadamente dos meses después, que la respuesta de Banco BCI habría sido negativa en orden a restituir el dinero, fundado en que éste habría sido dispensado por el cajero más tarde en relación a la hora de la operación; Que, manifiesta haber formulado reclamos en contra de Banco BCI tanto frente a Línea Directa del Mercurio como ante el Servicio Nacional del Consumidor, sin obtener la restitución del dinero, no obstante tratarse de una transacción fallida.

En cuanto a las excepciones opuestas:

SEGUNDO: Que, en la audiencia de estilo celebrada a fs. 35 y ss, la parte de Banco BCI, opone en primer lugar excepciones de falta de legitimación activa de la demandante y de falta de legitimación pasiva de Banco BCI, fundada la primera en que la querellante es cliente de Banco BICE, entidad que tiene la primera responsabilidad en relación a los fondos depositados en su cuenta corriente, ajenos y desconocidos para el Banco BCI, que pasa a ser un tercero ajeno a dicha relación contractual, y la segunda, sustentada también en su calidad de tercero, ignorando además el número de tarjeta de débito con el cual se habría cursado la cuestionada transacción, información que sólo posee Banco BICE; solicitando por su parte la contraria a fs. 37 el rechazo de las excepciones opuestas, manifestando que los hechos se sustentan en una operación de giro de dinero desde un cajero automático perteneciente a Banco BCI, siendo además contradictorios sus argumentos, toda vez que si bien alega ignorancia en relación al número de tarjeta de débito mediante el cual se habría efectuado la operación, afirma por otra parte categóricamente que el dinero fue dispensado, lo que no es efectivo.

TERCERO: Que, considerando que, concurriendo el consumidor, sobre la base del estado aparente de las cosas a los distintos cajeros que poseen las instituciones bancarias, no resulta dable exigir a su respecto que conozca la trama jurídica existente entre dichas instituciones para la explotación de dicho servicio, con lo cual, siendo la materia debatida en autos la realización de una transacción bancaria en un cajero perteneciente a Banco BCI, teniendo presente además, lo informado a fs. 53, parte final, por Redbanc S.A., al responder el Oficio No. 528 de fecha 26 de febrero de 2015 - enviado por el Tribunal, precisamente a solicitud de Banco BCI, formulada en la audiencia de estilo a fs. 39 – en que señala: **“Redbanc S.A. no dispone información sobre el dispensado de dinero desde un cajero automático, sino sólo de la autorización o rechazo de la transacción. La cuadratura del cajero y la huincha de auditoría, debe solicitarse al propietario del mismo”**, que en este caso es Banco BCI, con lo cual, las excepciones opuestas son desestimadas.

En cuanto a los descargos:

CUARTO: Que contestando a fs. 36 y ss las acciones promovidas en su contra, Banco BCI señala que una vez recibido el reclamo de la actora, se habría dado oportuna y completa respuesta a sus planteamientos mediante comunicaciones de fecha 21 y 22 de agosto de 2014, que constan a fs. 9 y 10, contestando además el formulado por la querellante ante el Servicio Nacional del Consumidor, mediante comunicación de 9 de septiembre de 2014, agregada a fs. 2; Que, obtenidos los informes técnicos respectivos, fue confirmada la autenticidad de la operación cuestionada, en base a la información obtenida de la denominada huincha de auditoría, que debidamente validada por la empresa Redbanc S.A., ha permitido establecer que la transacción cuestionada se efectuó satisfactoriamente en un cajero automático de Banco BCI ubicado en una Farmacia Salcobrand; Que, a su vez, del informe de arqueo y cuadratura de las operaciones efectuadas en el mismo cajero, preparado por la Unidad de Cajeros Automáticos del Banco evidenció que al día 20 de mayo de 2014 el cajero materia de autos ATM6257 no reflejó diferencias o faltantes de dinero; Que, de acuerdo a la Ley 20.009 sobre Extravío de Tarjetas de Crédito y de Débito, se establece una presunción de autenticidad de todas las operaciones efectuadas con una tarjeta, que se concreten antes de su aviso de bloqueo y como en la especie no hay evidencia de un aviso en tal sentido, corresponderá a la propia demandante demostrar las circunstancias que sustentan su acción, y en especial, la falta de entrega de dinero alegada; Que, por último, de acuerdo con el DS 222 de 2013 del Ministerio del Interior, las grabaciones captadas por los cajeros automáticos

deben permanecer durante el lapso de 45 días a menos que medie orden de autoridad en sentido contrario, presumiendo que las respectivas imágenes ya no se encuentran disponibles.

En cuanto a lo infraccional:

QUINTO: Que, de acuerdo con los fundamentos de las acciones interpuestas, debe establecerse si al realizar doña Valeria Piwonka Santo una transacción consistente en retirar dinero desde su cuenta corriente del Banco BICE, con fecha 9 de mayo de 2014, en el cajero automático ATM 6257, perteneciente a Banco BCI, ubicado en una Farmacia Salcobrand de la Comuna de Las Condes, el monto de dinero requerido por ella, correspondiente a la suma de \$ 200.000.-, fue descontado de su cuenta corriente de Banco BICE y por otra parte, si fue efectivamente dispensado y a su vez, oportunamente entregado por el cajero perteneciente a Banco BCI; y, consecuentemente, si a éste último le asiste responsabilidad infraccional en relación a las disposiciones de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en los hechos.

SEXTO: Que, a fin de acreditar sus dichos la parte denunciante de doña Valeria Piwonka Santo acompaña los siguientes antecedentes probatorios: **1)** Constancia de fecha 23 de octubre de 2014, mediante la cual la Ejecutiva de Cuentas de Banco BICE, doña Paola Moraga Campusano, a nombre de Banco BICE certifica lo siguiente: *“Con fecha 20 de mayo de 2014, doña Valeria Piwonka Santo ingresó una solicitud por Giro no dispensado, efectuado con fecha 9 de mayo de 2014, a las 23:09:05 horas por un monto de \$ 200.000.- Dicho giro se hizo en Farmacia Salcobrand ubicada en Av. Cristóbal Colón esquina Manquehue Sur, cajero # 6257, perteneciente al BCI. Se contabilizó con fecha 12 de mayo de 2014, el cargo en cuenta corriente No. 21-70725-2, con la siguiente glosa: Cargo por Giro ATM Redbanc 6257 el 09/05/2014 a las 23:09:05 horas, monto \$ 200.000.- El Banco BICE, al solicitar devolución de dinero al BCI, este respondió que el cajero si había entregado la plata, pero con demora, no especificando tiempo de espera. Cliente indica que esperó alrededor de 20 y más minutos para ver si el cajero entregaba el monto solicitado, lo cual nunca ocurrió.” (fs. 1); **2)** Antecedentes en relación a los reclamos formulados por doña Valeria Piwonka con motivo de los hechos materia de autos, ante el Servicio Nacional del Consumidor y Línea Directa de Diario El Mercurio, rechazados por Banco BCI fundado en que el cajero habría dispensado la suma girada. (fs. 2 y 4 y ss); **3)** Comprobante de Saldo en Cuenta Corriente****7252, obtenido con fecha 9 de mayo de 2014 a las 23:15 horas, desde el cajero 6257, con saldo monto máximo de giro de \$ 0.- (fs. 3); **4)** Solicitud de Investigación por Giro de Cajero Automático no*

dispensado o mal dispensado(fs. 14); **deduciendo la contraria a fs. 38 objeción en relación al documento individualizado bajo el No. 1), la que es desestimada por el Tribunal, por tratarse de un documento que no merece dudas en cuanto a su autenticidad e integridad, considerándose pertinente a este juicio.**

SEPTIMO: Que se lleva a efecto a solicitud de la parte denunciante, a fs. 51 y 52, diligencia de absolución de posiciones de don Arturo Prado Puga, gerente asesor de Banco BCI y apoderado judicial, al tenor del pliego de fs. 50, contenido en sobre agregado a fs. 49, quien declara en relación al funcionamiento general de los cajeros automáticos de propiedad del banco, y respecto a las posibles fallas que estos podrían presentar, que define principalmente como desperfectos de carácter eléctrico, que son inmediatamente reportados, sin perjudicar a los clientes, toda vez que se paraliza la actividad del cajero, negando la afectividad de los hechos materia de autos, toda vez que la suma de dinero reclamada por la denunciante, aparece como dispensada.

OCTAVO: Que, por su parte Banco BCI presenta en apoyo de sus descargos los siguientes antecedentes probatorios: **1) Copia del reclamo de 16 de agosto de 2014 entablado por la actora a Línea Directa del Diario El Mercurio, contestado mediante las presentaciones agregadas a fs. 9 y 10 por dos distintos funcionarios de Banco BCI (fs. 30); 2) Documento de 3 páginas denominado huincha de auditoría, obtenido desde el cajero 6257, que acredita que el día 9 de mayo de 2014, a las 23:09 horas, fue dispensada a la suma de \$ 200.000.- (fs. 31 y ss); y, 3) Documento de una página que contiene informe de cuadratura o arqueo físico correspondiente al cajero 6257 que no arroja diferencias al día 20 de mayo de 2014 (fs. 34); **documentos todos no objetados de contrario.****

NOVENO: Que, rolan asimismo agregados al proceso a solicitud de la parte denunciada de Banco BCI, complementados mediante resolución del Tribunal de fs. 40, los siguientes antecedentes probatorios: **1) Carta respuesta de fecha 16 de marzo de 2015 del Gerente General de Redbanc, previamente citada en el considerando tercero, al resolver las excepciones opuestas por Banco BCI, haciendo presente en lo pertinente, según se ha señalado, que: “no dispone información sobre el dispensado de dinero desde un cajero automático, sino sólo de la autorización o rechazo de la transacción, agregando que la cuadratura del cajero y la huincha de auditoría debe solicitarse al propietario del mismo” (fs. 53); 2) Carta respuesta de fecha 26 de marzo de 2015 del Jefe de la Unidad de Cajeros Automáticos de Banco BCI, reiterando los descargos del banco en cuanto a que la suma girada por la denunciante, fue dispensada con fecha 9 de mayo de 2014, a las 23:09 horas, por el cajero respectivo (fs.57); y, 3) Carta respuesta de fecha 12 de junio de 2015, del**

Fiscal de Banco BICE, haciendo presente que ante el reclamo de la denunciante por la suma no dispensada, efectuado con fecha 20 de mayo de 2014, a través del Sistema Nacional de Comunicaciones Financieras (SINACOFI), habría requerido al Banco BCI reversar la suma de dinero no dispensada, o bien, el envío de los antecedentes que respaldaran la entrega del dinero, quienes con fecha 24 de junio de 2014, habrían comunicado su negativa en relación al reembolso, adjuntando la correspondiente huincha de auditoría(fs. 63); **documentos todos, no objetados de contrario.**

DECIMO: Que, el artículo 10 del Decreto Supremo No. 222 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, publicado en el Diario Oficial con fecha 30 de octubre de 2013, en lo pertinente, establece: **“Sistema de grabación de imágenes.** Las entidades obligadas deberán adoptar las medidas para que todo cajero automático y el recinto donde se encuentre instalado, cuenten con un sistema de grabación de imágenes de alta definición, que mediante una cámara externa capte y almacene aquella actividad que se produzca en torno al cajero durante su operación, y que mediante una cámara interna, incorporada al cajero mismo, permita apreciar nítidamente el rostro y demás características físicas de las personas que interactúen con el cajero automático. El sistema de grabación de imágenes estará conectado en línea a una central de monitoreo, perteneciente a la entidad obligada o contratada por la misma especialmente para estos efectos, que permitirá el acceso inmediato a dichas imágenes en el evento de que se active el sistema de alarma. **Las imágenes captadas por el sistema de grabación serán almacenadas y estarán disponibles por un plazo mínimo de 45 días.”** Entendiéndose por “entidades obligadas” de acuerdo con lo establecido por el artículo segundo de la misma disposición legal: **“las entidades bancarias y financieras de cualquier naturaleza y las empresas de apoyo al giro bancario, que reciban o mantengan dineros en sus operaciones, y sean propietarias o administradoras, a cualquier título, de cajeros automáticos, dispensadores o contenedores de dinero de cualquier especie”.**

UNDECIMO: Que, de conformidad con lo expuesto por las partes y pruebas que aportan al proceso, antecedentes que han sido apreciados por el sentenciador atendida su facultad de fallar conforme a las reglas de la sana crítica, se encuentra acreditado que la denunciante realizó con fecha 9 de mayo de 2014, una transacción bancaria en el cajero automático 6257 perteneciente a Banco BCI, consistente en el giro desde su cuenta corriente de Banco BICE, la suma de \$ 200.000.-, operación respecto de la cual se habría efectuado el cargo respectivo en su cuenta corriente, según acredita el certificado de fs. 1 emitido por Banco BICE, hecho que resulta concordante a su vez con la información proporcionada por Banco BCI, obtenida desde el

mismo cajero, correspondiente a los documentos individualizados bajo los nos. 2) y 3) del considerando octavo, agregados a fs. 31, en que efectivamente aparece registrada la operación, así como también de la planilla agregada a fs. 55 y 56, que adjunta el Banco BCI al responder un Oficio del Tribunal, mediante carta agregada a fs.57.

DUODECIMO: Que, si bien, en términos de información contable, la operación efectivamente aparece realizada, tanto respecto del banco en que la denunciante mantiene su cuenta corriente - Banco BICE -, como de la entidad bancaria propietaria del cajero - Banco BCI -, de acuerdo con las disposiciones del Decreto Supremo 222 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, publicado en el Diario Oficial con fecha 30 de octubre de 2013, citadas en el considerando décimo, las entidades bancarias respectivas, en este caso Banco BCI en su condición de propietaria del cajero, se encuentran obligadas a mantener las grabaciones en relación a las actividades en torno a la operación del cajero; Que, en la especie, dicha información, habría permitido establecer fehacientemente la efectividad de lo expuesto por la denunciante, en cuanto a que si bien el cajero habría registrado la transacción efectuada por ella, la cantidad solicitada no fue dispensada, considerando a su vez, que ésta manifiesta haber efectuado la operación y permanecido por un lapso de tiempo considerable en el lugar, a fin de comunicarse tanto con Banco BICE como con Banco BCI, hecho que pudo ser fácilmente constatado de la observación de las imágenes; Que, con lo antes señalado y existiendo constancia de que el reclamo formal en relación a lo sucedido fue interpuesto por la denunciante mediante el formulario correspondiente agregado a fs. 14 y remitido por Banco BICE a Banco BCI una vez recibido, según hace presente el Fiscal de Banco BICE a fs. 63, dentro del plazo de 45 días, contados desde la fecha de ocurridos los hechos en que como mínimo Banco BCI estaba obligado a contar con la información registrada por las cámaras del cajero, a la cual, dado el tenor de sus descargos formulados a fs. 36, no obstante existir un reclamo no existe constancia de que accediera a fin de comprobar lo señalado por la actora, ni habría puesto a resguardo tales grabaciones, más aun que debía necesariamente suponer que se le podrían requerir tales imágenes al existir un reclamo no solucionado, no encontrándose por tanto actualmente disponibles; resultando los señalados antecedentes suficientes para dar por establecida la efectividad de los dichos de la denunciante en cuanto a que el dinero no fue dispensado por el cajero, con lo cual, y teniendo presente lo establecido por el artículo 23 inc. 1 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en cuanto señala: ***“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 seguridad del***

respectivo bien o servicio”, resulta procedente acoger la denuncia de lo principal de fs. 15 y ss en contra de Banco BCI, al prestar un servicio de calidad deficiente, al no haber dispensado en su oportunidad un cajero automático de su propiedad la suma de dinero girada por la denunciante desde su cuenta corriente.

En lo civil:

DECIMOTERCERO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fs. 15 y ss doña Valeria Piwonka Santos interpone demanda civil en contra de Banco BCI, a fin de que sea condenada a pagar una indemnización por concepto de daño directo y daño moral.

DECIMOCUARTO: Que, en relación con lo demandado por concepto de daño directo y que asciende a \$200.000.-, correspondientes a la suma de dinero no dispensada por el cajero, resultando suficiente para acreditar su monto y procedencia la certificación de fs. 1 efectuada por Banco BICE, en cuanto a que el cargo por dicha suma fue contabilizado en su cuenta corriente, lo que justifica una indemnización por este concepto, la que se regula en la suma de \$200.000.-

DECIMOQUINTO: Que, la indemnización señalada en el considerando noveno deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de mayo de 2014, correspondiente al mes de la fecha en que ocurrieron los hechos y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

DECIMOSEXTO: Que, para justificar la existencia del daño moral, la actora no presenta antecedentes probatorios que permitan al sentenciador determinar que los hechos ocurridos le provocaran un impacto tal que permitan justificar una indemnización por concepto de este rubro, el cual debe ser desestimado.

VISTOS, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley No. 15.231, Orgánica de Policía Local; 18.287, sobre Procedimiento; 19.496, que establece Normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, conforme con lo señalado en los considerandos segundo y tercero, se rechazan la excepciones de falta de legitimación activa de la demandante y de falta de legitimación pasiva de Banco BCI, promovidas por éste último a fs. 35 y ss.

b) Que, conforme con lo resuelto en el considerando sexto, se rechaza la objeción de documentos deducida a fs. 38 por Banco BCI.

c) Que, se acoge la denuncia infraccional de lo principal de fs. 15 y ss y se condena a **Banco BCI indistintamente Banco de Crédito e Inversiones representado por su gerente general, don Lionel Olavarría Leyton**, según Acuerdo de Directorio agregado a fs. 26 y ss, a pagar una multa de **40 (cuarenta) Unidades Tributarias Mensuales**, por infringir lo previsto en el artículo 23 inc. 1 de la Ley 19.496, por prestar un servicio de cajero automático deficiente en cuanto a su calidad;

d) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí fs. 15 y ss, en cuanto se condena a **Banco BCI indistintamente Banco de Crédito e Inversiones representado por su gerente general, don Lionel Olavarría Leyton**, según Acuerdo de Directorio agregado a fs. 26 y ss, a pagar a **doña Valeria Piwonka Santo** una indemnización por concepto de daño emergente ascendente a la suma de **\$ 200.000.-**, reajustada de acuerdo a lo establecido en el considerando décimoquinto del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora, **con costas**.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.

Notifíquese.

Una vez ejecutoriada, remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo señalado por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.

Santiago, treinta y uno de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los considerandos undécimo, duodécimo, décimo cuarto y décimo sexto, que se eliminan,

Y, se tiene en su lugar y además presente:

1.- Que la parte demandada Banco de Crédito, deduce recurso de apelación en contra de la sentencia dictada con fecha 23 de Septiembre de dos mil quince, por la cual se le condenó, en la parte infraccional, a pagar una multa de 40 UTM por prestar un servicio de cajero automático deficiente; y en la parte civil a pagar una indemnización por daño emergente de \$200.000.- con reajustes e intereses para operaciones reajustables, con costas.

2.- Que sostiene que no existe en autos prueba alguna en su contra que justifique la condena que le fuera impuesta, salvo los dichos de la propia denunciante que asevera haber girado de su cuenta del Banco Bice, en un cajero automático perteneciente al BCI de la Farmacia Salcobrand, la suma de \$200.000.-, que no le fue dispensada, no hay denuncia a Carabineros, filmación, testigos, ni intervención del personal de la Farmacia.

3.- Que del mérito de los antecedentes se desprende claramente que la única intervención del Banco demandado dice relación con el hecho que el giro que intentó la demandante, lo hizo de un cajero automático de aquel, pero su cuenta era de otro Banco, operado por Redbanc, entidad que autentificó la operación cuestionada según información obtenida de la huincha de auditoria, en el sentido que el cajero en cuestión, no reflejó diferencias o faltantes de dinero en la cuadratura del 20 de Mayo del 2014.

4.- Que, en consecuencia, la única información con la que se cuenta es que se efectuó un giro de ese cajero automático, que este no presentó faltante de dinero al cierre del día en cuestión, y que la cuenta corriente de la actora evidencia un retiro por \$200.000.-

5.- Que, así las cosas, correspondía a la demandante acreditar los hechos en que sustenta su acción, lo que no hizo, y la denunciada, el Banco BCI, por su parte, proporcionó antecedentes en orden a acreditar que efectuó ante las

entidades pertinentes, Banco BICE, Redbanc y en sus propias oficinas que operan los cajeros automáticos, todas las gestiones que le eran exigibles a fin de dilucidar lo sucedido, sin detectar ninguna anomalía en la operación denunciada.

6.- Que, en cuanto al tiempo que deben guardarse las imágenes captadas por el sistema de grabación existente en los cajeros automáticos, la realidad es que el giro en cuestión se produjo el 9 de Mayo del 2014 y la presente demanda recién se incoó el 14 de Octubre del mismo año, mal podía entonces el Banco mantener en su poder aún grabaciones de 5 meses atrás.

Por las razones anotadas y de acuerdo a lo dispuesto en la ley 15.231, 18.287 y 19.496, SE REVOCA la sentencia en alzada de veintitrés de Septiembre de dos mil quince, escrita a fs. 67 y siguientes, por lo que se niega lugar a la denuncia infraccional y a la demanda civil, en todas sus partes, con costas.

Regístrese y devuélvase.

No firma la Abogado Integrante señora Herrera, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y del acuerdo, por ausencia.

Redacción de la Ministro señora Kittsteiner.

Rol N°1730-2015.

Pronunciada por la Cuarta Sala de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Cristobal Mera Muñoz e integrada por la Ministro señora María Rosa Kittsteiner Gentile y la Abogado Integrante señora Pola Herrera Fuezalida.

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

En Santiago, a treinta y uno de marzo de dos mil dieciséis, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente