

48/ cuarenta y ocho

Puente Alto a diez de septiembre del año dos mil dieciocho

**VISTOS:**

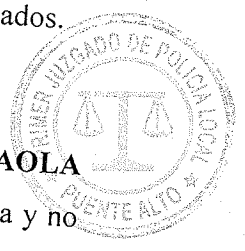
El mérito de la denuncia de fs 1; las declaraciones indagatorias de fs 14 y 18 prestadas por don Gerardo Andrés Soto Araya, abogado en representación de **BANCO ESTADO**, domiciliados en avenida Concha y Toro N° 96, comuna de Puente Alto y por doña **JOCELYN PAOLA BASTIAS GUAJARDO** C. I. N° 16.663.099-1, domiciliada en pasaje Matricero N° 01501, villa San José de la Construcción, comuna de Puente Alto; el acta del comparendo de contestación y prueba de fs 40; resolución que dejó los autos para fallo de fs 47 y demás antecedentes del proceso.

**CONSIDERANDO:**

1° Que a fs 1 doña **JOCELYN PAOLA BASTIAS GUAJARDO**, interpuso denuncia en contra de **BANCO ESTADO** fundándose para ello que la denunciada le mantiene su dinero hace tres meses, el cual, le entrega el estado por concepto de aporte familiar, al irse al mesón de servicio al cliente le informan que hay un problema con las cajas vecino, al pasar 36 días más sin solución a su problema realiza un reclamo en el SERNAC y en el banco respuesta positiva.

2° Que a fs 14 prestó declaración por escrito don Gerardo Andrés Soto Araya, abogado en representación de **BANCO ESTADO** quien señaló que el día 16 de julio de 2017 la denunciante realizó dos giros en una caja vecina por la suma de \$60.000 y otro por \$140.000, ninguno de los cuales fueron impugnados, que por un error de comunicación en los sistemas computacionales el giro por \$140.000 no quedó registrado en su cuenta pero que están reflejados en la cartola histórica, con fecha 17 de julio de 2017, por lo que las retenciones se realizaron a un ajuste en los sistemas del banco ya que en realidad no poseía los fondos reflejados.

3° Que a fs 18 prestó declaración indagatoria doña **JOCELYN PAOLA BASTIAS GUAJARDO**, señalando que en el mes de julio fue a sacar dinero con su tarjeta y no tenía saldo, pero en agosto fue nuevamente a sacar dinero y tampoco tenía saldo por lo que volvió al banco a preguntar que pasaba y le señalaron que tenían problemas con el sistema de cajas vecinas, al volver nuevamente a preguntar por su dinero, le informaron que los problemas seguían con caja vecina, finalmente después de reclamar dos veces le señalaron que había



49/moneda  
moneda

realizado un giro por \$140.000, el cual ella no realizo, por lo que le tienen retenido más de \$130.000.

4° Que a fs 40, se efectuó el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de doña JOCELYN PAOLA BASTIAS GUAJARDO y del apoderado de la parte de BANCO ESTADO, quienes ratificaron sus declaraciones.

La parte denunciante rindió prueba documental, acompañando con citación copia del reclamo realizado en el SERNAC, copia del reclamo en el banco, respuesta negativa a sus reclamos, cartola instantánea de chequera electrónica, comprobante de pagos de servicios, comprobante de presentación de reclamo y copia de liquidación de pago.

La parte denunciada rindió prueba documental, acompañando con citación, copia de la respuesta emitida y copia de los productos contratados.

5° Que no existiendo diligencias pendientes por resolución de fs 47 se dejaron los autos para fallo.

6° Que este sentenciador, apreciando los antecedentes según las reglas de la sana crítica, desestimara la denuncia de fs. 1 en atención a que la denunciante no acompañó pruebas suficientes para acreditar que la parte de BANCO ESTADO haya incurrido en alguna infracción a la Ley N°19.496. En efecto se encuentra acreditado en autos que la denunciada reconoció un problema en los sistema computacionales del Banco que no registraron un giro de \$140.000.- por parte de la denunciada, sumas que no tenía en su cuenta vista, por lo que el Banco debió reversar dicha suma reteniendo dineros de su cuenta, hecho que en definitiva no constituye infracción alguna a la Ley 19.496

**TENIENDO PRESENTE:**

Lo dispuesto en los artículos 13 de la Ley N° 15.231; 14 de la Ley N° 18.287; 1 y siguientes de la Ley N° 19.496,




**RESUELVO:**

Que desestima la denuncia de fs. 1 por las razones expuestas en el considerando sexto de esta sentencia.

Notifíquese legalmente esta resolución.

Regístrese y archívese en su oportunidad

Rol 567.868-4

  
DICTADA POR DON JOSE MIGUEL NALDA MUJICA  
JUEZ TITULAR

  
AUTORIZA XIMENA ANDREA HORMAZABAL GONZALEZ  
SECRETARIA TITULAR



CERTIFICO: Que esta copia está conforme con su documento original, que he tenido a la vista.  
Puentes Alto, 15 de Nov. de 2018

