

Comité de Regulación de la Bolsa de Comercio de Santiago	
Corredor	Banchile Corredores de Bolsa S.A.
Reclamante	Yael Baytelman Finkelstein
Rol	17/2011

Santiago, 6 de diciembre de 2011.

Vistos y considerando:

- 1) Son partes en este procedimiento:
 - a) Como reclamante: doña Yael Fanny Baytelman Finkelstein, economista, domiciliada en Agustinas N°1180, comuna de Santiago (en adelante, la "Reclamante").
 - b) Como reclamada: Banchile Corredores de Bolsa S.A., sociedad del giro de su denominación, representada por don Jorge Rodríguez Ibáñez, ambos con domicilio en Agustinas N°975, piso 2, comuna de Santiago (en adelante, el "Corredor").
- 2) Con fecha 8 de julio de 2011 la Reclamante interpuso un reclamo en contra del Corredor, en razón de las siguientes circunstancias y argumentos:
 - a) Con fecha 10 de junio de 2011, a las 9:30 horas, la Reclamante habría comprado 750 acciones La Polar a \$1.365 mediante la plataforma del Corredor en Internet.
 - b) Al mediodía, luego de un alza en el precio de tales acciones, habría intentado venderlas mediante la misma plataforma, y no habría sido posible, pues las acciones no figuraban en su custodia.
 - c) Un ejecutivo del Corredor habría señalado a la Reclamante que las acciones no estarían disponibles sino dentro de 48 horas, y que tampoco podría venderlas mediante una orden verbal.
 - d) Posteriormente se suspendieron las transacciones de La Polar, y al momento en que se reanudaron, su precio había caído a \$300.
 - e) Los términos y condiciones establecidos en la página web del Corredor no indicarían limitación alguna respecto de las operaciones *intraday*, ampliamente utilizadas en Chile.
- 3) Con fecha 14 de julio de 2011 este Comité tuvo por interpuesto el reclamo y, en forma previa a resolver sobre su admisibilidad, solicitó al Corredor que informara respecto a la situación expuesta por la reclamante, acompañando los documentos que tuviera en su poder, y que contestara el reclamo para el caso que se declare su admisibilidad.
- 4) Con fecha 26 de julio de 2011 el Corredor presentó la información solicitada por el Comité, solicitando que se declarara inadmisibile el reclamo pues la Reclamante había interpuesto una denuncia por los mismos hechos ante la Superintendencia de Valores y Seguros. Acompañó al efecto copia de tal denuncia.

Para el caso que este Comité declarara admisible el reclamo, el Corredor contestó el reclamo haciendo presente las siguientes circunstancias y argumentos:

- a) Las órdenes ingresadas por Internet tienen condición de liquidación contado normal (CN), y se liquidan al segundo día hábil bursátil. No obstante, el monto de la transacción es descontado inmediatamente de caja como provisión de fondos.
 - b) Dadas estas condiciones, la Reclamante no podía instruir en un mismo día una compra y venta de las mismas acciones, pues estaba pendiente su liquidación.
 - c) Estas condiciones están claramente especificadas en los términos y condiciones que el cliente debe aceptar al acceder al sitio Internet del Corredor. Adicionalmente, el contrato "Servicio de Transacciones vía Red Internet" establece que cualquier orden constituye una aceptación de las condiciones, características y modalidades bajo las cuales se presta el servicio. Finalmente, conforma a la cláusula sexta del mismo contrato, es necesario que el cliente tenga en la custodia del corredor, al momento de la instrucción, cantidad suficiente de acciones para ejecutar la operación.
- 5) Con fecha 10 de agosto de 2011 este Comité declaró inadmisibile el reclamo de la Reclamante, atendido lo establecido en el punto 1), número iii), de la parte resolutive del Auto Acordado N°1 y que la denuncia realizada ante la Superintendencia de Valores y Seguros se basaba en los mismos hechos que los afirmados en el reclamo ante este Comité.
- 6) Con fecha 31 de agosto de 2011 la Reclamante informó a este Comité que retiró el reclamo presentado ante la Superintendencia de Valores y Seguros y solicitó que en virtud de este nuevo antecedente se repusiera la resolución de 10 de agosto de 2011. Acompañó al efecto copia de la carta de retiro del reclamo ante la Superintendencia de Valores y Seguros y el comprobante de su recepción por esta última con fecha 30 de agosto de 2011.
- 7) Con fecha 7 de septiembre de 2011 este Comité repuso la resolución de 10 de agosto de 2011, y en su lugar declaró admisible el reclamo interpuesto por la Reclamante. No existiendo controversia respecto a los hechos fundamentales, citó a las partes a oír sentencia.
- 8) Con fecha 20 de octubre de 2011 este Comité solicitó al Corredor que informara respecto a los siguientes puntos, acompañando los documentos que en cada caso se indican:
- a) Hora en que la Reclamante colocó mediante Internet el día 10 de junio de 2011, la orden para la compra de 750 acciones de La Polar, acompañando copia de la parte pertinente del registro centralizado de órdenes.
 - b) Hora en que se ejecutó la compra de 750 acciones de La Polar ordenada por la Reclamante el día 10 de junio de 2011, acompañando copia de la parte pertinente del libro diario de operaciones.
 - c) Hora en que se emitió la factura correspondiente a la compra de 750 acciones de La Polar efectuada por la Reclamante el día 10 de junio de 2011, acompañando copia de la referida factura y del correo electrónico mediante el cual fue enviada a la reclamante, en caso de haberse enviado por ese medio.

- d) Hora en que se cargó en la cuenta corriente de la Reclamante la provisión de fondos para la compra de 750 acciones La Polar realizada el día 10 de junio de 2011.
 - e) Hora en que la Reclamante colocó o intentó colocar mediante Internet el día 10 de junio de 2011 una orden para la venta de 750 acciones La Polar, acompañando copia de la parte pertinente del registro centralizado de órdenes o del documento en que conste tal información.
 - f) Procedimiento y periodicidad con que el sistema informático del Corredor actualiza los datos relativos a las custodias de sus clientes.
- 9) Con fecha 2 de noviembre de 2011 el Corredor informó a este Comité lo siguiente respecto a los puntos señalados en el número 8) anterior:
- a) La Reclamante colocó la orden de compra de 750 acciones La Polar a las 09:43:52 horas del día 10 de junio de 2011.
 - b) Dicha orden se ejecutó a las 09:45:51 horas.
 - c) La factura electrónica fue emitida el día 10 de junio de 2011, a las 22:38:08 horas y enviada electrónicamente a las 22:49:46 horas.
 - d) En provisión de fondo, el Corredor recibió los fondos en su cuenta corriente a las 09:47:24 horas del día 10 de junio de 2011.
 - e) No existe información en los registros del Corredor respecto a la hora en que la Reclamante supuestamente intentó colocar mediante Internet una orden de venta de 750 acciones La Polar el 10 de junio de 2011, dado que esa orden no se ingresó en los sistemas del Corredor al no tener la Reclamante acciones La Polar en custodia, pues la operación de compra de acciones no estaba liquidada aún al ser una orden con condición Contado Normal.
 - f) El sistema informático del Corredor actualiza los datos relativos a la custodia de sus clientes diariamente.

El procedimiento de actualización comienza una vez finalizadas las diversas operaciones efectuadas a través del Corredor, lo que ocurre en diferentes horas de la tarde, según el producto de que se trate. Respecto de las acciones nacionales, el procedimiento se inicia al concluir las operaciones del día en las bolsas de valores. Una vez iniciado el procedimiento, se desencadena una serie de subprocesos de recopilación, generación y emisión de información en los sistemas del Corredor, los que concluyen en la madrugada del día siguiente de las operaciones respectivas (aproximadamente a las 04:00 horas).

Concluido lo anterior, la información procesada alimenta el sistema de cartolas de clientes, el cual finaliza aproximadamente a las 08:00 horas del día siguiente de la operación respectiva, quedando habilitada para ser consultada por los clientes en la página de Internet del Corredor, www.banchileinversiones.cl, mediante el ingreso de su clave personal.

A su vez, en la página de Internet del Corredor el cliente puede consultar *on-line* la situación de sus operaciones ingresadas, cualquiera sea la plataforma de ingreso, y que todavía no han sido liquidadas, en la opción "Estado de Operaciones".

En cumplimiento de lo solicitado, el Corredor acompañó un conjunto de documentos.

10) La Reclamante acompañó los siguientes documentos:

- a) Impresión de la parte pertinente de la cartola de cuenta corriente de la Reclamante en el Banco de Chile correspondiente a junio de 2011.
- b) Impresiones de la página web de Banchile Inversiones, incluyendo muestras del Contrato para la Cartera de Acciones y Otros Valores en Custodia de Clientes y del Contrato de Servicio de Transacciones vía Red Internet.
- c) Impresiones de la página web de Banchile Inversiones bajo acceso de cliente, incluyendo documento con términos y condiciones.
- d) Impresión de correspondencia electrónica entre la Reclamante y ejecutivos del Corredor, entre el 21 de junio y el 5 de julio de 2011.
- e) Impresión de carta enviada por la Reclamante a don Sergio Cárcamo, ejecutivo del Corredor, con fecha 21 de junio de 2011 mediante correo electrónico.

11) El Corredor acompañó los siguientes documentos:

- a) Copia del reclamo presentado por la Reclamante en contra del Corredor ante la Superintendencia de Valores y Seguros, con fecha 11 de julio de 2011.
- b) Copia del Contrato de Servicio de Transacciones vía Red Internet suscrito entre la Reclamante y el Corredor con fecha 27 de julio de 2007.
- c) Términos y condiciones del sitio de Internet de Banchile Inversiones.
- d) Copia de carta enviada por don Tomás Ibarra, ejecutivo del Corredor, a la Reclamante, con fecha 7 de julio de 2011.
- e) Copia de carta de la Reclamante a la Superintendencia de Valores y Seguros, de 29 de agosto de 2011, y del comprobante de su recepción por esta última con fecha 30 de agosto de 2011.
- f) Copia de la parte pertinente del registro centralizado de órdenes del día 10 de junio de 2011.
- g) Copia de la orden de compra de 750 acciones La Polar efectuada por la Reclamante.
- h) Copia de la parte pertinente del libro diario de operaciones del día 10 de junio de 2011.
- i) Copia de la factura N°4812891.
- j) Copia del *tracking* de la factura referida en la letra i) anterior.

12) Que no existe controversia en cuanto a los hechos en que se basa el reclamo, que consisten en los siguientes:

- a) A las 09:43:52 horas del día 10 de junio de 2011 la Reclamante colocó mediante la página web del Corredor una orden de compra de 750 acciones de La Polar, a precio de mercado y bajo condición de liquidación Contado Normal.
 - b) A las 09:45:51 horas del día 10 de junio de 2011 se ejecutó la orden ingresada por la Reclamante, a un precio de \$1.365 por acción.
 - c) A las 09:47:24 horas del día 10 de junio de 2011 el Corredor recibió en provisión de fondos \$1.044.533 que fueron descontados de la cuenta corriente de la Reclamante en el Banco de Chile.
 - d) Unas horas más tarde, el mismo día 10 de junio de 2011, la Reclamante intentó dar una orden de venta de 750 acciones de La Polar, lo que no fue posible debido a que tales acciones no figuraban en la custodia de la Reclamante.
 - e) A las 22:38:08 horas del día 10 de junio de 2011 el Corredor emitió la factura electrónica N°4812891 por \$1.044.533, correspondiente a la compra de 750 acciones de La Polar por parte de la Reclamante, que envió a ésta a las 22:49:46 horas del mismo día.
 - f) Con fecha 13 de junio de 2011 fueron suspendidas las transacciones de las acciones de La Polar, las que se reanudaron el día 20 de junio de 2011.
 - g) Posteriormente, el precio de las acciones de La Polar ha bajado, correspondiendo el precio de cierre al 5 de diciembre de 2011, a \$357.
- 13) Que el asunto discutido entre las partes consiste en determinar si el 10 de junio de 2011 la Reclamante podía instruir al Corredor la venta de 750 acciones de La Polar que había comprado el mismo día.
- 14) Que al respecto, se deben tener presente las condiciones en que ha sido pactado entre las partes el servicio de transacciones vía Internet. En este sentido, el Contrato de Servicio de Transacciones vía Red Internet suscrito entre las partes contiene las siguientes disposiciones relevantes:
- a) La cláusula tercera, párrafo tercero, que establece:

“Por el solo hecho que el Cliente dé una orden o instrucción, a través de este servicio, se entenderá para todos los efectos legales que conoce y acepta los horarios y condiciones que se indican en el sitio web”.
 - b) La cláusula quinta, que establece:

“El cliente reconoce y acepta, que el otorgamiento de cualquier instrucción, mandato u orden dada por vía Red Internet al Corredor, constituye una expresa manifestación de su voluntad en orden a aceptar las condiciones, características y modalidades bajo las cuales se presta el servicio señalado, como también de las responsabilidades que asume al hacer uso del mismo y de la información contenida en él.”
 - c) La cláusula sexta, párrafo primero, que establece:

“Para el cumplimiento de órdenes de venta de acciones, el cliente autoriza al Corredor para efectuar cargos en su cuenta de custodia de acciones mantenidas en este último, por el número de acciones encomendadas vender. En este caso el Corredor se reserva el derecho de dar cumplimiento a tales órdenes o instrucciones sólo una vez que verifique la existencia de saldos suficientes de acciones que mantiene el cliente en el Corredor”.

d) La cláusula novena, que establece:

“Todas las órdenes o instrucciones que el Cliente dé al Corredor a través de la Red Internet se entenderán sujeta, respecto de ambos, a la normativa legal y reglamentaria actualmente vigente, no constituyendo esta modalidad de órdenes o instrucciones ninguna excepción a tales normativas”.

15) Que en el sitio web del Corredor se encuentra disponible para sus clientes un documento con los términos y condiciones de ese sitio web, que conforme a lo establecido en el Contrato de Servicio de Transacciones vía Red Internet se entiende aceptado por el cliente al otorgar una orden o instrucción. Entre los términos y condiciones establecidos, resultan relevante para resolver esta controversia, el punto 2, letra a., párrafo cuarto, que establece:

“Las órdenes de compra o venta de acciones ingresan con pago contado normal (condición CN), es decir, se liquidan al segundo día hábil bursátil después de realizada la transacción”.

16) Que conforme a los términos y condiciones establecidos por el Corredor en su sitio web, la compra de 750 acciones de La Polar realizada por la Reclamante el día 10 de junio de 2011 se liquidaría al segundo día hábil bursátil siguiente, esto es, el 14 de junio de 2011.

17) Que conforme a los mismos términos y condiciones, la orden de venta de 750 acciones de La Polar que la Reclamante intentó otorgar el día 10 de junio de 2011, se liquidaría también el día 14 de junio de 2011.

18) Que en consecuencia, la Reclamante habría tenido un saldo suficiente de acciones de La Polar en su custodia el día en que se liquidaría la operación de venta que intentó ordenar.


19) Que si bien la cláusula sexta del Contrato de Servicio de Transacciones vía Red Internet establece que el Corredor se reserva el derecho de dar cumplimiento a las órdenes o instrucciones del cliente sólo una vez que verifique la existencia de saldos suficientes de acciones que éste mantiene en el Corredor, tal cláusula y los demás antecedentes acompañados por el Corredor no son suficientemente claros en cuanto a excluir la realización de órdenes de venta respecto a acciones en que el cliente mantiene un saldo pendiente de liquidación suficiente para cubrir la venta el día de la liquidación de esta última.

20) Que atendido que el Contrato de Servicio de Transacciones vía Red Internet constituye un contrato de adhesión redactado por el Corredor y que existe un término ambiguo proveniente de la falta de una explicación que ha debido darse por el Corredor, tal ambigüedad debe interpretarse en contra del Corredor conforme al principio general establecido en el artículo 1.566, inciso segundo, del Código Civil.

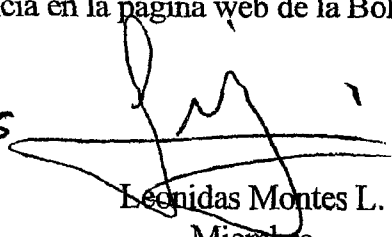
- 21) Que en consecuencia, este Comité recomendará al Corredor indemnizar a la Reclamante los perjuicios causados por la falta de ejecución de la orden de venta de 750 acciones de La Polar del día 10 de junio de 2011. A efectos de determinar tal indemnización, se propone restablecer la situación patrimonial de la Reclamante a aquella que habría tenido en caso de haber vendido el día 10 de junio de 2011 las 750 acciones de La Polar al mayor precio de ese día, esto es, \$1.630 por acción.
- 22) Que no obstante la recomendación anterior, este Comité no impondrá sanción al Corredor, por cuanto su conducta no ha constituido una infracción a la normativa bursátil.

Se resuelve:

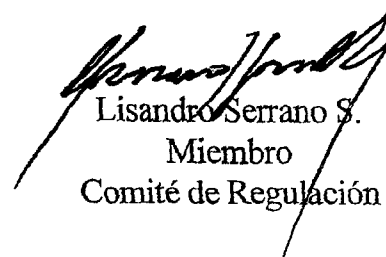
- 1) No sancionar a Banchile Corredores de Bolsa S.A. por no haber incurrido en una infracción a la normativa bursátil.
- 2) Recomendar a Banchile Corredores de Bolsa S.A. indemnizar a doña Yael Baytelman Finkelstein en los siguientes términos:
 - a) En caso que Banchile Corredores de Bolsa S.A. y doña Yael Baytelman Finkelstein acordaren acogerse a la indemnización establecida en esta sentencia, doña Yael Baytelman Finkelstein debiere vender las 750 acciones de La Polar adquiridas el 10 de junio de 2011, a precio de mercado.
 - b) La indemnización consistiría en la diferencia entre el precio de \$1.630 pesos por acción y el precio que obtenga doña Yael Baytelman Finkelstein de la venta referida en la letra a) anterior.
 - c) Del monto de la indemnización calculado según la letra b) anterior debiere deducirse la comisión que habría correspondido a Banchile Corredores de Bolsa S.A. en caso de haberse ejecutado la orden de venta a un precio de \$1.630 por acción.
 - d) Al monto determinado conforme a las reglas anteriores debieren agregarse intereses corrientes para operaciones no reajustables a menos de 90 días y hasta 5.000 UF, por los días contados entre el 14 de junio de 2011 y la fecha en que se acordare la indemnización entre Banchile Corredores de Bolsa S.A. y doña Yael Baytelman Finkelstein.
- 3) Notifíquese esta sentencia por correo electrónico y carta certificada enviada por el señor Secretario a las partes.
- 4) Infórmese esta sentencia por el señor Secretario al Directorio de la Bolsa para los efectos del artículo 34° de los Estatutos de la Bolsa.
- 5) Publíquese esta sentencia en la página web de la Bolsa.



Enrique Barros B.
Presidente
Comité de Regulación




Leonidas Montes L.
Miembro
Comité de Regulación



Lisandro Serrano S.
Miembro
Comité de Regulación

Autorizo la firma de los miembros del Comité de Regulación.



José Antonio Martínez Z.
Secretario
Comité de Regulación