

Cuarenta y siete -47-

Causa : Rol N° 102.925-3
Materia : Infracción a la Ley N° 19.496.-
Carátula : "Arteaga Quezada Ana Carolina con Banco Estado de Chile".

Ancud, veintiocho de marzo de dos mil trece.

VISTOS:

*A fs. 5, querrela por infracción de la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por **ANA CAROLINA ARTEAGA QUEZADA**, Chilena, Rut 15.265.540-5, ejecutiva bancaria, domiciliado en calle Los Alerces N°1092, de la comuna de Ancud, en contra del **BANCO ESTADO DE CHILE**, Rut: 97.030.000-7, representada legalmente por **CESAR CORTEZ VILLA**, Rut:10.184.904-K, agente del Banco Estado de Chile, Sucursal Ancud, ambos domiciliados para estos efectos en calle Eleuterio Ramírez N° 229, de la ciudad de Ancud, según expone: Con fecha 1 de agosto de 2011, reprogramó un crédito operación N° 57RV N° 6005138, el cual mantenía con la querrellada, dándose origen a un nuevo crédito operación N° 57CA N° 9041402, pagadero en 36 cuotas mensuales, venciendo la primera el 15 de septiembre de 2011 y la última el 18 de agosto de 2014; la primera cuota por la suma de \$39.124, de la cuota 2 a la 35 por la suma de \$ 95.692 cada una, y la cuota 36 por la suma de \$ 95.675, sumando el total a pagar por capital e intereses: \$ 3.388.327. Esta reprogramación la realizó, debido a que por problemas económicos no pudo pagar dicho crédito y la querrellada (Banco Estado de Chile) la demandó por la suma de \$ 1.458.497 ante el Juzgado de Letras de Ancud, Tribunal que instruyó la causa Rol: C-33.551-2010, por el crédito operación N° 57RV N°60005138. Como se expuso precedentemente, dicha deuda en definitiva fue renegociada mediante la operación N° 57CA N° 9041402 en 36 cuotas, de las cuales tiene 11 pagadas. En consecuencia, con*



esta nueva obligación pagó el crédito demandado en los autos mencionados, no teniendo la querellada nada que cobrar por ese crédito anterior, constando esto en copia de escrito de archivo por el pago total de la deuda, presentado con fecha 13 de abril de 2012, por la abogado del Banco Estado de Chile en causa Rol: C-33.551-2010.

Sin perjuicio de lo anterior con fecha 24 de mayo de 2011, pagó la cantidad de \$80.543, por concepto de liquidación de cancelación y \$269.457, por concepto de gastos y otros, según documentos que se acompañan a la querella. A la fecha ha pagado 12 cuotas, por lo que no mantiene deudas atrasadas o vencidas con la querellada.

Indica que pese a estar al día en los pagos del crédito renegociado, operación N°57 CA N°9041402, la querellada informó a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras una deuda directa en mora de 90 días-1 año por la suma de 54, lo que se refleja en pesos en la suma de \$ 54.000, esto según Informe de Deudas N° 2098086 de fecha 15 de mayo de 2012 e Informe de Deudas N° 2156422 de fecha 7 de agosto de 2012, ambos emitidos por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Señala que en nuevo informe financiero online de fecha 28 de agosto de 2012, aparece con una deuda directa vencida por 54, lo que se refleja en pesos en la suma de \$ 54.000, y en detalle deuda súper online de los últimos 24 meses, los meses de marzo a junio de 2012, aparece una deuda por 54, lo que refleja en pesos la suma de \$ 54.000, siendo los mismos montos y conceptos que los informados por la querellada a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Expresa que se enteró de esta situación en el mes de febrero de 2012, cuando recibió un llamado del Departamento de Cobranza del Banco Estado de Chile, comunicándole que tenía una cuota atrasada por



Cuarenta y ocho - 48-

\$ 48.000; le manifestó a la ejecutiva que estaba al día con sus pagos. A raíz de esto, revisó el sistema financiero apareciendo una deuda directa vencida en el mes de enero de 2012, por un monto de 48 - que reflejada en pesos corresponde a \$ 48.000 -, con el Banco Estado de Chile. Concurrió al Banco, sin que se le diera respuesta de lo ocurrido indicando que lo solucionarían. Posteriormente en marzo del mismo año, nuevamente revisó el sistema financiero, verificando ahora una deuda de 54 - reflejada en pesos \$ 54.000 -, más la deuda vencida por \$ 48.000.

En razón a lo anterior, formuló reclamo ante el SERNAC e igualmente una carta a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, recibida por dicha institución con fecha 19 de marzo de 2012, respondiendo que la deuda fue informada por el Banco Estado de Chile. Ante esto, concurre nuevamente al Banco Estado de Chile sucursal Ancud, no obteniendo ninguna respuesta satisfactoria. Todo lo anterior le ha afectado, ya que en razón a su función de ejecutiva bancaria del Banco Crédito e Inversiones, no puede tener deudas directas en el sistema financiero.

Afirma que el Banco Estado de Chile, con fecha 10 de abril de 2012, contestó por medio de carta y en la cual informa que efectivamente con fecha 1° de agosto de 2011, reprogramó el crédito operación N°57RV N°6005138, dando origen al nuevo crédito operación N°57CAN°9041402, pactada en 36 cuotas con vencimiento el día 15 de septiembre de 2011, el que se encuentra vigente y al día en sus pagos. No indicando a que se imputan esas supuestas deudas informadas; que ellos han publicado correctamente la deuda y que no procede la eliminación, según documento que se acompaña a esta presentación.

Ahora, revisado nuevamente el sistema financiero en el mes de mayo de 2012, se da cuenta de que el Banco Estado de Chile no



había informado en el sistema financiero, sino que también a la Superintendencia una deuda directa vencida por 54, que reflejada en pesos \$ 54.000; por esto concurre nuevamente al Banco Estado de Chile, donde no dieron información del porqué se estaba informando esa deuda y a que correspondía, pero que podía ser por gasto de cobranza por aplicación del antiguo crédito operación N° 57RV N° 6005138, el que ya señaló, se renegoció.

Con fecha 23 de mayo de 2012, presentó un nuevo reclamo al SERNAC, caso N° 6128492, respondiendo la querellada con fecha 8 de junio de 2012, que la deuda informada **“Corresponde a la renegociación vigente y al día que mantiene con el Banco Estado y que respecto al boletín comercial, su nombre no está siendo publicado por ellos y que finalmente y por los antecedentes expuestos, dan por superada la situación planteada”**. Señala que la querellada, no puede dar por superada la situación que le afecta en forma arbitraria y no ajustándose a la ley del consumidor; al negarse a darle una información veraz y oportuna, no indica a que corresponde la supuesta deuda, así como negarse a sacarla de los registros que mantiene la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, y a seguir informando a dicha institución deudas inexistentes y sin ningún fundamento legal sustentable.

Hace presente, que en el mes de agosto de 2012, la querellada, informó nuevamente a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras una deuda directa por 54, que reflejada en pesos corresponde a \$ 54.000, tal como da cuenta informe de deuda N°2156422 de fecha 7 de agosto de 2012; que esta situación irregular y arbitraria por parte de la querellada le ha afectado en forma directa, puesto que le ha traído problemas en el trabajo, ya por ser ejecutiva



bancaria debe tener conducta intachable ante el sistema financiero, además de constantes llamadas de atención de sus superiores, pero el problema más grave que produjo fue que postuló en el mes de mayo a un crédito hipotecario con el Banco BBVA por la suma de \$ 20.000.000, el que le ofrecía la mejor tasa de interés del momento vigente en el mercado y así poder cumplir el sueño de comprar la casa propia, cosa que no ocurrió, ya que con fecha 7 de agosto de 2012, la ejecutiva le informa vía mail que no pueden siquiera evaluarla por presentar una cartera vencida de \$ 54, reflejado en pesos \$ 54.000, sin decir a que correspondía esa deuda y a quien se le debía, documento que se acompaña a esta presentación.

Sostiene que la querellada ha infringido el artículo 3°, letra b); artículo 4°; artículo 17-A, 17-B, letra a), 17-K; y 24 de la Ley N° 19.496. Solicita que el denunciado sea condenado al máximo de las multas establecidas en la referida ley.

Deduce, además, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del Banco Estado de Chile, representado para estos efectos por César Cortez Villa, en virtud de las mismas consideraciones de hecho y derecho expuesto en lo principal de la presentación y que da por íntegra y expresamente reproducidas.

Solicita del Tribunal tener por interpuesta la demanda de indemnización de perjuicios por la suma de \$ 30.000.000, los que descompone en el texto de la demanda en \$ 20.000.000 por daño emergente y \$ 10.000.000 por concepto de daño moral.

A fs. 8, el Tribunal tiene por interpuesta querrela por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, citando a las partes a un comparendo de contestación,



conciliación y prueba, el día miércoles 17 de Octubre de 2012, a las 15:30 horas.

A fs. 10, consta notificación de la denuncia infraccional y demanda civil indemnizatoria.

A fs. 14, escrito de patrocinio y poder amplio, por parte del Banco Estado de Chile, a la abogada Sara Selena Cárcamo Pool.

A fs. 15, contesta querrela infraccional y demanda civil de perjuicios.

A fs. 20, lista de testigos de la parte querellante infraccional y demandante civil.

A fs. 21, acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia del apoderado de la querellante infraccional y demandante civil, PATRICIO NICOLAS OBANDO CARDENAS, y de la apoderado de la querellada infraccional y demandada civil, BANCO ESTADO DE CHILE, abogada SARA SELENA CARCAMO POOL.

A fs. 34, reanudación del comparendo de conciliación, contestación y prueba.

A fs. 40, Oficio de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

A fs. 45, se certifica por el Secretario del Tribunal que no existen diligencias pendientes.

A fs. 46, se cita a las partes a oír sentencia.

Y CONSIDERANDO:

A.- EN CUANTO A LA QUERRELLA INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, ANA CAROLINA ARTEAGA QUEZADA, ha deducido querrela infraccional en contra del BANCO ESTADO DE CHILE, representado legalmente por César Cortez Villa, Agente del Banco Estado de Chile, Sucursal Ancud, ambos domiciliados para estos



efectos en calle Eleuterio Ramírez N° 229, de la ciudad de Ancud, por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ello, debido a que con fecha 1° de agosto de 2011, reprogramó un crédito operación N° 57RV N° 6005138, el cual mantenía con la querellada, dando origen a uno nuevo pagadero en 36 cuotas mensuales, venciendo la primera el 15 de septiembre de 2011 y la última el 18 de agosto de 2014; la primera cuota por la suma de \$ 39.124, de la cuota 2 a la 35 por la suma de \$ 95.692 cada una, y la cuota 36 por la suma de \$ 95.675, suma total a pagar por capital e intereses, \$ 3.388.327. Dicha reprogramación se debió a que por problemas económicos no pudo pagar el crédito original por lo que la querellada lo demandó por la suma de \$ 1.458.497, ante el Juzgado de Letras de Ancud, que instruyó la causa Rol N° C-33.551-2010, por el crédito operación N° 57RV N° 60005138, el que fue renegociado mediante la operación N° 57CA N° 9041402, pagadero como se indicó, en 36 cuotas, de las cuales tiene 11 pagadas; entiende que con esta nueva obligación pagó el crédito demandado en los autos mencionados, no teniendo la querellada nada que cobrar por ese crédito anterior. Ello consta en copia de escrito de archivo por el pago total de la deuda, presentado con fecha 13 de abril de 2012, por la abogado del Banco Estado de Chile en causa Rol: C-33.551-2010. Que, sin perjuicio de lo anterior, con fecha 24 de mayo de 2011, la querellante pagó la cantidad de \$ 80.543, por concepto de liquidación de cancelación y \$ 269.457, por concepto de gastos y otros, según documentos que se acompañan a la querella. En consecuencia, la querellante pagó el crédito demandado mediante renegociación, y de ésta lleva pagadas 11 cuotas al día de esta presentación, por consiguiente no mantiene deudas atrasadas o vencidas con la querellada.



Indica la querellante que pese a estar al día en los pagos del crédito renegociado, operación N° 57 CA N° 9041402, la querellada ha informado a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras una deuda directa en mora de 90 días-1 año por la suma de 54, lo que se refleja en pesos en la suma de \$ 54.000, esto según informe de deudas N°2098086 de fecha 15 de mayo de 2012 e informe de deudas N° 2156422 de fecha 7 de agosto de 2012, ambos emitidos por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Señala, que en nuevo informe financiero online de fecha 28 de agosto de 2012, aparece con una deuda directa vencida por 54, lo que se refleja en pesos en la suma de \$ 54.000, y en detalle en deuda súper online de los últimos 24 meses; los meses de marzo a junio de 2012, aparece una deuda por 54, lo que refleja en pesos en la suma de \$ 54.000, siendo los mismos montos y conceptos que los informados por la querellada a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. O sea, en el sistema financiero aparece con una deuda de 54, reflejada en pesos \$ 54.000, más la deuda vencida de \$ 48.000.

En razón a lo anterior, realizó reclamo ante el SERNAC e igualmente presentó una carta a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, no recibiendo explicaciones aceptables. El Banco Estado de Chile no da respuestas satisfactorias en cuanto a que se imputan esas supuestas deudas informadas, solo manifestando que ellos han publicado correctamente la deuda y que no procede la eliminación.

Agrega la querellante que con fecha 23 de mayo de 2012, presentó un nuevo reclamo al SERNAC, Caso N° 6128492, respondiendo la querellada con fecha 8 de junio de 2012, que la deuda informada **“Corresponde a la renegociación vigente y al día que**



mantiene con el Banco Estado y que respecto al boletín comercial, su nombre no está siendo publicado por ellos y que finalmente y por los antecedentes expuestos, dan por superada la situación planteada". Señala que la querellada, no se ajusta a la ley del consumidor, al negarse a darle una información veraz y oportuna.

Hace presente, que en el mes de agosto de 2012, la querellada, informó nuevamente a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras una deuda directa por 54, que reflejada en pesos corresponde a \$ 54.000, tal como da cuenta informe de deuda N°2156422 de fecha 7 de agosto de 2012, que esta situación irregular y arbitraria por parte de la querellada le ha afectado en forma directa, puesto que le ha traído problemas en el trabajo, ya por ser ejecutiva bancaria debe tener conducta intachable ante el sistema financiero.

Sostiene que la denunciada ha infringido el artículo 3°, letra b); artículo 4°; artículo 17-A, 17-B, letra a), 17-K; y 24 de la Ley N° 19.496. Solicita que el denunciado sea condenado al máximo de las multas establecidas en la referida ley.

SEGUNDO: *Que, para acreditar los hechos la querellante acompañó en su presentación los siguientes documentos: 1) Copia de respuesta de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile N° 04794 de fecha 26 de marzo de 2012; 2) Copia de Ingreso de caso N° 5999862, al SERNAC, de fecha 27 de marzo de 2012; 3) Copia de carta del Banco Estado, de fecha 10 de abril de 2012; 4) Copia de carta de Banco Estado de fecha 10 de abril de 2012; 5) Copia del mail, donde informa del cierre del caso N° 5999862; 6) Copia de carta Banco Estado, de fecha 8 de junio de 2012, dirigida a la querellante; 7) Copia de carta Banco Estado, de fecha 8 de febrero, dirigida al abogado del Web Center del SERNAC; 8) Copia de mail, informando el cierre del*



caso N°6128492; 9) Copia del nuevo informe comercial online de la querellante, de fecha 28 de agosto de 2012; 10) Copia de detalle deuda súper online del mes de junio de 2012; 11) Copia fotostática de comprobante de pago abono a la operación N°00006005138- (3)-00007737462, por la suma de \$ 269.457; 12) Copia de pago liquidación de cancelación por la suma de \$ 80.543, de fecha 24 de mayo de 2011, emitida por el Banco Estado; 13) Copia de calendario de vencimientos de fecha 9 de agosto de 2012, emitido por Banco Estado; 14) Copia de informe de deudas N° 2098086, de fecha 15 de mayo de 2012, emitido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras; 15) Copia de informe de deudas N°2156422, de fecha 7 de agosto de 2012, emitido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras; 16) Copia de mail de Nadia Barría Alderete, ejecutiva Bancaria Banco BBVA, de fecha 7 de agosto de 2012; 17) Copia de escrito de archivo de la causa Rol: C-33.551-2010, por el pago total de la deuda, de fecha 13 de abril de 2012, los que no fueron objetados por la contraparte y que el sentenciador apreciará de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las facultades conferidas en el artículo 14 de la Ley 18.287.

TERCERO: Que, el comparendo de contestación, conciliación y prueba, cuya acta rola a fs. 21 y su continuación a fs. 34, se llevó a efecto con la asistencia del apoderado de la querellante infraccional y demandante civil **ANA CAROLINA ARTEAGA QUEZADA**, habilitado de derecho **PATRICIO NICOLAS OBANDO CARDENAS** y de la apoderado de la querellada, **BANCO ESTADO DE CHILE**, abogada **SARA SELENA CARCAMO POOL**. El primero ratificó la querella, solicitando que sea acogida en todas sus partes, con costas. La querellada contestó por escrito la acción deducida en su contra, solicitando su rechazo sobre la base de que los hechos no son



imputables al Banco Estado aun cuando efectivamente la querellante registra en esa institución un crédito correspondiente a un pagaré no reajutable cuyo fundamento está en la renegociación de una cartera castigada por un monto inicial de \$ 2.391.690 pactada a 36 cuotas iguales mensuales y sucesivas. Al respecto, señala que tres cuotas no fueron pagadas en su oportunidad lo que sin embargo se realizó posteriormente. Sostiene que la querellante confunde el sistema financiero con el boletín comercial. En consulta efectuada al sistema financiero respecto de la querellante registra una morosidad en el mes de Junio del 2012, pero no registra deudas morosas de 30 a 90 días en dicho sistema y la consulta abarca desde diciembre de 2010 a agosto del año 2012, estando todo en cero, pero en consulta efectuada al boletín comercial registra una deuda en el mes de junio del año 2012 de \$ 54.000, información que no ha sido proporcionada por el Banco del Estado de Chile porque se trata de una deuda directa y la única deuda directa que la querellada tiene con el Banco es aquella que no registra morosidad.

CUARTO: Que, con los elementos de convicción precedentemente referidos, apreciados conforme las reglas de la sana crítica, según lo previsto en el artículo 14 de la Ley 18.287, queda en evidencia que la querellante **ANA CAROLINA ARTEAGA QUEZADA**, con fecha 1 de agosto de 2011, efectivamente reprogramó su crédito operación N° 57 RV N° 6005138, dando origen al nuevo crédito operación N° 57 CA N° 9041402, pactado en 36 cuotas, con el primer vencimiento el día 15 de septiembre de 2011, encontrándose al día en los pagos, y por tanto extinguida la deuda del crédito primitivo.

QUINTO: Que, el sentenciador puede constatar que el día 13 de abril de 2012, en la Causa Rol: C-33.551, caratulado "Banco Estado



con Ana Carolina Arteaga Quezada”, del Juzgado de Letras en lo Civil de Ancud, la parte demandante correspondiente al Banco del Estado, presentó escrito solicitando “poner fin a la presente cobranza judicial, por el pago total de la deuda”. Además consta en autos, documento de liquidación de cancelación de fecha 24 de mayo de 2011, por un monto de \$ 80.543; y comprobante de pago por un monto de \$ 269.457, por concepto de gastos. En consecuencia, se ha probado que la querellante no tiene la deuda con el Banco querellado por los conceptos informados a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Por otro lado, del examen de los documentos de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras denominados “Informe de Deudas” N° 2098086, de fecha 15 de mayo de 2012 e “Informe de Deudas” N° 2156422, de fecha 7 de agosto de 2012, así como la respuesta de la misma institución a la querellante Ana Carolina Arteaga Quezada, en documento de fecha 26 de marzo del 2012, e Informe Comercial de fecha 28 de agosto de 2012, se acredita que a esas fechas la querellada Banco del Estado, informó a dicha Superintendencia una deuda directa por la suma de 54 (que corresponde en pesos a \$ 54.000), no explicando su origen o motivo.

SEXTO: *Que, la querellada contestando la acción deducida en su contra, en lo sustancial sostiene que los hechos no son imputables al Banco del Estado de Chile ya que la querellante confunde las deudas publicadas en el sistema financiero con las deudas publicadas en el Boletín Comercial, reconociendo que la querellante registra en la institución un crédito que corresponde a un pagaré no reajutable cuyo fundamento se encuentra en la renegociación de una cartera castigada,*



cuyo monto es de \$ 2.391.690 habiéndose pactado el pago dividido en 36 cuotas iguales, de las cuales ha pagado 13, habiéndose atrasado en el pago de tres de ellas. Afirma que en el sistema financiero la querellante no registra deudas morosas según consulta que abarca desde Diciembre del 2010 a Agosto del 2012, todo está en cero. Con todo, el sentenciador constata que la querellada no contradice sustancialmente la afirmación de la querellante en cuanto a que el Banco del Estado informó a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de deudas de la querellante que en la realidad no existían, apareciendo como morosa en el sistema financiero, por lo que tales argumentos no serán acogidos.

SEPTIMO: Que, al informar el Banco del Estado a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de deudas que la consumidora y querellante no había contraído con esa institución, ha incurrido en infracción al artículo 3°, letra e), de la Ley 19.946 de Protección a los Derechos de los Consumidores que establece como derecho básico en su favor la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y características relevantes de los mismos... En consecuencia, el Banco Estado no actuó con el suficiente cuidado en la prestación de un servicio al informar una deuda inexistente a la fecha de la información a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, que terminó en la interposición de acciones infraccionales y de indemnización de perjuicios.

B.- EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:

OCTAVO: Que, **Ana Carolina Arteaga Quezada**, deduce, invocando su condición de perjudicado con la conducta infraccional, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del Banco



Estado de Chile, representado para estos efectos por **César Cortez Villa**, sobre la base de las mismas consideraciones de hecho y derecho formuladas en su querrela infraccional.

Solicita del Tribunal condenar a la demandada en la suma de \$ 30.000.000, por los daños experimentados a raíz de los hechos referidos en la querrela. Descompone esta cantidad en la suma de \$ 20.000.000 por daño emergente, representado por la pérdida monetaria derivada del actuar antirreglamentario de la infractora, y \$ 10.000.000 por concepto de daño moral, en razón a las molestias y sufrimientos físicos y psíquicos que le ha ocasionado la conducta de la institución financiera demandada, más intereses, reajustes y costas.

NOVENO: Que, para acreditar el daño experimentado por la actora, presentó a las testigos PAULINA MARISOL DIAZ PEREZ y ORNELLA ALEJANDRA MUÑOZ DUNKER, quienes legalmente examinadas y dando razón de sus dichos, manifestaron tener conocimiento que la actora en razón a su condición de ejecutiva bancaria no puede tener deudas en el sistema financiero ya que eso afecta su evaluación anual. Apreciadas dichas declaraciones conforme a las reglas de la sana crítica, según las facultades conferidas en el artículo 14° de la Ley 18.287, le permiten dar por acreditado de que la actora experimentó aflicciones solo leves, puesto que no están reforzadas con pronunciamiento o exámenes que permitan demostrar fehacientemente la magnitud de los efectos de haber sido publicada como deudora en el sistema financiero.

DECIMO: Que, con el mérito de los elementos de convicción ya reseñados, el sentenciador no dará lugar a lo solicitado por concepto de daños materiales, por cuanto no resulta convincente de que se haga



valer una expectativa de obtener un crédito que no se ha percibido como daño material.

DECIMO PRIMERO: Que, no obstante, acogerá lo solicitado a título de daño moral, regulando prudencialmente la indemnización en la suma de \$ 2.000.000 (dos millones de pesos).

POR ESTAS CONSIDERACIONES y teniendo además presente el artículo 13 de la Ley 15.231; artículos 3, 12, 23, 24, 26, 50 y 56 de la Ley 19.496; artículos 1, 7 y demás pertinentes de la Ley 18.287 y apreciando los hechos como lo faculta el artículo 14, de la misma ley, **SE DECLARA:**

PRIMERO: Condénase al **BANCO ESTADO**, Rut: 97.030.000-7, representada legalmente por **CESAR CORTEZ VILLA**, Rut:10.184.904-K, agente del Banco Estado de Chile, Sucursal Ancud, ambos domiciliados para estos efectos en calle Eleuterio Ramírez N° 229, de la ciudad de Ancud, al pago de una multa de 10 Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio fiscal, por infracción al artículo 23° de la Ley 19.496, la que deberá ser enterada en Tesorería General de República dentro del plazo de cinco días de notificada la presente resolución.

Para el caso de no pagar la multa impuesta dentro de plazo, dese cumplimiento a lo establecido en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

SEGUNDO: Que, ha lugar a la demanda civil interpuesta por **Ana Carolina Arteaga Quezada**, solo en cuanto se condena al **BANCO ESTADO**, antes individualizado, a pagarle a la actora dentro de tercero día de ejecutoriado el fallo, la suma de \$ 2.000.000 (dos millones de pesos), cantidad en que el sentenciador regula prudencialmente por el daño moral por ésta experimentado.



TERCERO: Que, la referida suma de \$ 2.000.000 (dos millones de pesos), deberá ser pagada reajustada conforme a la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor entre el 12 de Septiembre del año 2012, fecha de interposición de la demanda y el último día del mes que preceda al día en que dicha indemnización sea pagada, según cálculo que en su oportunidad deberá efectuar el Sr. Secretario del Tribunal, sin intereses y con costas.

ANOTESE, REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y REMITASE COPIA AL SERVICIO NACIONAL DE CONSUMIDOR UNA VEZ EJECUTORIADO.

Dictada por don **JAIME ALCAINO GARES**, Juez Titular de Policía Local de Ancud. Autoriza don **MARCO ANTONIO AGUILAR GONZALEZ**, Secretario Titular.



Ancud, a <u>22</u> de <u>ABRIL</u>
Del dos mil <u>2013</u>
siendo las <u>13:00</u> horas, notifiqué personalmente en Secretaría la resolución que antecede de fs <u>47 a 54</u> a don: <u>Patricio Ojando Condorot</u>



Patricio Ojando Cardenas
13.830.566 - P