

10 ABR. 2015

Tercer Juzgado de Policía LocalAntofagasta

Antofagasta, cinco de abril de dos mil catorce.

VISTOS:

1.- Que, a fojas seis y siguientes, comparece doña LINA JOHANA CORTES PEREZ, chilena, independiente, cédula de identidad N° 8.034.482-1, domiciliada en calle Carlos Oviedo Cavada N° 6312, Antofagasta, quien interpone querrela infraccional en contra del proveedor "BANCO SANTANDER - CHILE", RUT N° 97.036.000-K, representado legalmente para estos efectos por su gerente de sucursal don JORGE PEÑA COLLAO, ignora profesión u oficio, cédula de identidad N° 8.190.497-9, ambos con domicilio en calle San Martín N° 2600, Antofagasta, por haber vulnerado las normas de la Ley N° 19.496, específicamente los artículos 12 y 23. Señala que en el mes de mayo de 2012 solicitó al banco querrellado un crédito de consumo por la suma de \$20.954.000.-, pagadero en treinta y seis cuotas los días treinta de cada mes, operación que se le asignó el N° 420013293170, y junto con la cual debió contratar dos seguros, uno de desgravamen con "Santander Seguros de Vida S.A.", póliza N° 442, y cuya prima era de \$341.131.-, y el otro de desempleo o incapacidad temporal con "Santander Seguros Generales S.A.", póliza N° 5000000100, y cuya prima era de \$728.780.-. Expresa que el 25 de agosto de 2012 fue víctima de un violento asalto en el que tres sujetos armados le robaron su vehículo luego de golpearla y arrojarla al suelo, hecho que le generó por su extrema violencia un cuadro de trastorno de angustia con crisis de pánico y agorafobia, cuadro invalidante que le causó una incapacidad temporal que le impidió desempeñarse laboralmente por cuatro meses. Agrega que a la fecha del asalto, además del crédito de consumo antes referido, tenía vigentes con la entidad bancaria querrellada otros tres créditos, cuyos números de individualización señala, los que también fueron contratados con sus respectivos seguros de desempleo o incapacidad laboral temporal. Manifiesta que con fecha 13 de septiembre de 2012 presentó en el Banco Santander el formulario de denuncia de siniestro con toda la documentación de respaldo requerida, solicitando al banco que tramitara dichos seguros a fin que la aseguradora pertinente cubriera las cuotas correspondientes a cuatro meses que duraba su licencia, la que se extendió desde el 13 de septiembre de 2012, hasta el 31 de enero de 2013, lo que ocurrió con los tres créditos anteriormente indicados, pero no con respecto al N° 420013293170, por cuanto el ejecutivo de cuentas del banco, don Rubén Cornejo, había cursado dicho crédito solamente con el seguro de desgravamen, omitiendo cursar el seguro de desempleo e incapacidad temporal que había contratado, negligencia por la que perdió su derecho a exigir a la aseguradora la cobertura del siniestro, no siéndole cubiertas las cuatro cuotas que correspondían según se había convenido, debiendo asumir personalmente el pago de dichas cuotas que en total ascendió a la suma de \$3.260.948.-. Expresa que esta situación ayudó a que el estado psicológico en que se encontraba

y por el que hacía uso de una licencia médica, se viera agravado por la angustia, tristeza y perjuicios experimentados al no ser escuchada y tratada con la dignidad que merecía, enviándola de un lugar a otro sabiendo la situación de salud que la afectaba. A lo anterior agrega detalladamente todas las gestiones, viajes y trámites que debió realizar por un largo tiempo, sin obtener resultados positivos, hechos que a su entender constituyen infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, por lo que solicita que en definitiva se condene al querrellado como responsable de las infracciones señaladas en este libelo al máximo de la pena que contempla la ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación la compareciente interpone demanda civil de indemnización por daños y perjuicios en contra del proveedor "BANCO SANTANDER - CHILE", representado legalmente por don JORGE PEÑA COLLAO, ya individualizados, y en mérito a los hechos antes expuestos y disposiciones que cita, solicita se condene al demandado al pago, por concepto de daño material, de las sumas de \$3.260.948.- que corresponde a las cuatro cuotas del crédito N° 420013293170 que debió pagar al no operar el seguro de incapacidad temporal; \$728.780.- correspondiente a la prima del seguro de incapacidad temporal pagado al banco y no remitida a la aseguradora correspondiente; y \$1.065.000.- por los gastos de viajes a Santiago que debió realizar para obtener la solución de este problema. Además, demanda el pago de la suma de \$5.000.000.- por el daño moral originado por las molestias y angustias provocadas por esta situación, estando el demandado en conocimiento de su delicado estado de salud por las razones antes anotadas, lo que la hace doblemente víctima de hechos ocasionados por terceros, y que deben ser reparados por los responsables, sumas que solicita sean pagadas con reajustes e intereses máximos convencionales calculados en la forma que indica, con costas.

2.- Que, a fojas noventa y cinco y siguientes, rola comparendo de prueba con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil, abogado don Carlos Zepeda Yáñez, y del apoderado de la parte querellada y demandada civil, abogado don Eliseo Santelices Miranda, ya individualizados en autos. La parte querellante y demandante civil ratifica la querrela infraccional y demanda civil de fojas 6 y siguientes de autos, haciendo presente lo que expone, solicitando sean éstas acogidas en todas sus partes, con expresa condenación en costas. La parte querellada y demandada civil evacúa los traslados conferidos mediante minuta escrita, la que solicita se tenga como parte integrante del comparendo, y pide se rechacen las acciones interpuestas por la contraria en todas sus partes, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida la causa a prueba, la parte querellante y demandante civil ratifica los documentos acompañados de fojas 1 a 5 de autos, en parte de prueba y con citación, y en el comparendo acompaña los documentos signados con los N° 1 a 28, con citación. Esta parte hace comparecer a estrados a las testigos doña BRISA MARINA SOLIS CORTES, chilena, divorciada, empleada, cédula de identidad N° 9.230.790-5, domiciliada en calle Orella N° 1346, y doña MARIA ISOLINA MIRANDA UBEDA, chilena, casada, comerciante, cédula de identidad N° 8.967.232-5, domiciliada en calle México N° 1195, ambas de Antofagasta, quienes sin tachas, legalmente examinadas y que dan razón de sus dichos, están contestes en que la actora habla

solicitado un crédito al Banco Santander en mayo de 2012, y tiempo después ella fue asaltada en la calle robándole su vehículo, lo que le trajo problemas de depresión y no podía trabajar como secuela de este hecho ilícito, y como el crédito que había obtenido tenía seguros para casos como el de ella, decidió activar éste pues debía pagar las cuotas del préstamo y ella estaba con licencia médica, pero en el banco le informaron que pese a que ella se encontraba pagando los seguros éste no se podía hacer efectivo pues no se había presentado a la compañía aseguradora, dándole como solución el acudir a la Superintendencia de Bancos. Agregan que para realizar estos trámites debió viajar en tres oportunidades a Santiago para exponer su situación y efectuar los reclamos respectivos, incurriendo en gastos de avión, locomoción, hotel y alimentación, gastos que no tenía contemplados, especialmente porque en su cuenta corriente le cargaron las cuotas del crédito de consumo, situación que la afectó psicológicamente atendida la condición de salud en que se encontraba. La parte querellada y demandada civil acompaña en el comparendo los documentos signados con los N° 1 y 2, con citación de la contraria.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, con el mérito de la denuncia infraccional, de fojas 6 y siguientes, documentos acompañados a los autos de fojas 1 a 5, y 29 a 94, no objetados, y declaración de las testigos Brisa Marina Solís Cortés y María Isolina Miranda Ubeda, se encuentra acreditado en el proceso que el día 9 de mayo de 2012 doña Lina Johana Cortés Pérez solicitó un crédito de consumo ingresado con el N° 420013293170, por \$20.954.000.- pagadero en treinta y seis cuotas con vencimiento la primera el 15 de junio de 2012, al que estaban asociados un seguro de desgravamen póliza N° 4200 cuya prima era de \$341.131.-, y uno de desempleo o incapacidad temporal póliza N° 5000000100, cuya prima era de \$728.780.-, y al producirse uno de los siniestros cubiertos por dicha póliza, la actora formuló la respectiva denuncia al Banco Santander con fecha 13 de septiembre de 2012, recibiendo en dicha entidad bancaria la información que debido a una actuación irregular de personal del banco se había omitido informar a la compañía "Santander Seguros Generales S.A." la contratación del seguro de desempleo o incapacidad temporal, situación que luego de transcurrido un largo tiempo y recurrido a diversas instancias administrativas y judiciales, recién se solucionó con fecha 23 de enero de 2014 al depositar el proveedor querellado la suma de \$2.326.460.- en la cuenta corriente N° 6121949-8 de la actora Cortés Pérez.

Segundo: Que, la parte querellada en su minuta de contestación solicitó el rechazo de la querrela infraccional, con costas, reconociendo los hechos expuestos por la querellante en su presentación de fojas 6 y siguientes, expresando que el banco al comprobar que el seguro de desempleo e incapacidad solicitado y pagado por la actora no había sido contratado con la empresa aseguradora correspondiente, ofreció dar curso al pago del seguro conforme se había pactado en

la póliza respectiva, lo que se hizo con fecha 23 de enero de 2014 al depositar en la cuenta corriente de la querellante la suma de \$2.326.460.-, la que se obtuvo de multiplicar la suma de \$23.264,58.-, valor de la UF al 16 de diciembre de 2013, por veinticinco y por cuatro, ya que el pago del seguro tenía como límite 25 UF por cuota, y en total eran cuatro las cuotas que él cubría, en consecuencia el seguro contratado por la cliente surtió todos sus efectos y la indemnización fue debidamente pagada conforme lo convenido, en una fecha anterior a la de interposición de la querrela.

Tercero: Que, con los antecedentes reunidos en esta causa, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, el tribunal concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 21 y 23, sancionada en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, puesto que conforme está establecido en la primera de las normas citadas, todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, norma que está probado en el proceso que el querrellado no cumplió puesto que al serle solicitado un seguro de desempleo o incapacidad temporal, por el cual se le pagó una prima de \$728.780.-, éste no cumplió lo ofrecido y no perfeccionó el contrato de seguro requerido por la consumidora con la empresa "Santander Seguros Generales S.A." como era su obligación, y el hecho de haber reembolsado recién en el mes de enero de 2014 el valor que, por el siniestro sufrido, debía haber recibido la actora en octubre de 2012, indudablemente constituye una infracción a este artículo de la Ley N° 19.496, como se señala en la querrela de autos. La segunda disposición citada expresa que 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 calidad, identidad o seguridad del respectivo bien o servicio. Efectivamente, en autos se ha acreditado meridianamente que un dependiente del proveedor querrellado actuó con negligencia al tramitar sólo la solicitud de seguro de desgravamen presentada por la querellante, omitiendo la del seguro de desempleo o incapacidad temporal, la que no informó a la empresa "Santander Seguros Generales S.A.", como era su obligación, negligencia que provocó un menoscabo a la querellante originándole problemas financieros al no cubrirle el seguro cuatro de las cuotas del crédito de consumo contratado al verse afectada por el siniestro contemplado en el contrato con un tope de 25 UF por cada cuota, las que debió pagar con sus propios medios encontrándose con licencia médica por más de cuatro meses, entre el 13 de septiembre de 2012 y el 31 de enero de 2013, recibiendo recién de parte del banco querrellado el pago de dicho siniestro con cargo a esta institución con fecha 23 de enero de 2014, y en consecuencia se hará efectiva la responsabilidad infraccional del proveedor por estos hechos, los que demuestran claramente la negligencia con que actuó la querrellada y/o sus dependientes en la prestación del servicio requerido, lo que indudablemente causó a la actora un menoscabo debido a la deficiencia con que se operó en este procedimiento comercial originándole perjuicios económicos materiales y morales al haber dilatado por más de un año la solución de este

problema causado por una actuación negligente de un funcionario del banco, la que debió haberse solucionado de inmediato al conocerse estos hechos y la responsabilidad que la institución tenía en ellos, a lo que se debe agregar que el banco recibió la suma de \$728.780.- como prima por este seguro la que indudablemente no ha sido remitida a la compañía de seguros correspondiente, pues de otra manera no se explica que ésta no haya accedido al pago del siniestro denunciado.

Cuarto: Que, de conformidad con lo antes expuesto este tribunal concluye que los hechos precedentemente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sancionada en la forma establecida en el artículo 24 del mismo cuerpo legal, por lo que en mérito a la querrela de fojas seis y siguientes, condenará al proveedor "BANCO SANTANDER - CHILE", representado judicialmente por el abogado don ELISEO SANTELICES MIRANDA, en la forma que se indicará en lo resolutivo de este fallo.

En cuanto a lo patrimonial:

Quinto: Que, en el primer otrosí del escrito de fojas 6 y siguientes, don LINA JOHANA CORTES PEREZ, ya individualizada, dedujo demanda civil de indemnización de daños y perjuicios en contra del proveedor "BANCO SANTANDER - CHILE", representado por don JORGE PEÑA COLLAO, también individualizados, solicitando que en mérito a los hechos expuestos en su presentación y disposiciones legales que cita, se le condene en definitiva al pago de las sumas de \$3.260.948.-, que corresponden a cuatro cuotas del crédito de consumo que indica y que debió pagar al no operar el seguro de desempleo o incapacidad temporal contratado por ella; \$728.780.- valor de la prima del seguro de desempleo o incapacidad temporal solicitado por ella y cuya contratación no se perfeccionó por negligencia de personal del demandado; y \$1.065.000.- por gastos de pasajes aéreos, locomoción, alojamiento y alimentación, en que debió incurrir para realizar diligencias tendientes a obtener el pago del seguro antes referido; y \$5.000.000.- por daño moral, con más los reajustes e intereses convencionales calculados en la forma que indica, con costas.

Sexto: Que, la parte demandada evacuó en el comparendo de prueba, mediante minuta escrita, el traslado de la acción civil deducida en su contra alegando, en primer lugar, que la suma demandada como valor del siniestro no corresponde por cuanto según el contrato suscrito por la actora éste tenía un tope de 25 UF por cada cuota, y debían pagarse cuatro cuotas, por lo que la suma a pagar es menor y corresponde a la depositada por el banco en la cuenta corriente de la demandante antes de la interposición de la demanda. En cuanto a la devolución de lo pagado por la prima del seguro, considera que ella es desmedida por cuanto el seguro operó en las mismas condiciones establecidas en la póliza y mal podría la actora solicitar devolución alguna al respecto. Además, señala que la petición de una indemnización por los gastos de traslado y estadía en la ciudad de Santiago, son contradictorias con la supuesta afección que ella sufría como consecuencia del hecho ilícito de que fue víctima, y expresa que existen medios virtuales a través de los cuales hacer reclamos en las diversas instituciones, los que fueron utilizados por la

demandante. Finalmente, en cuanto a lo demandado por daño moral expresa que, no habiendo infracción a la Ley N° 19.496, mal pueden indemnizarse supuestos perjuicios que deben tener como causa una contravención a la norma antes señalada, solicitando en la conclusión el rechazo de la demanda en todas sus partes, con costas.

Séptimo: Que, con el mérito de los antecedentes reunidos en autos, lo expresado en los considerandos que preceden, de la prueba rendida por las partes, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones materia de la querrela de autos cometidas por el proveedor "BANCO SANTANDER - CHILE", el tribunal acogerá la demanda civil de indemnización de daños y perjuicios interpuesta en autos y ordena el pago a la actora de la suma de \$728.780.- correspondiente a la prima del seguro cuyo contratación no se perfeccionó, dinero que recibió el proveedor demandado y que se presume está en su poder sin causa o justificación alguna. Que, en cuanto a lo demandado por daño moral el tribunal acogerá la demanda y fijará prudencialmente la indemnización a pagar por este concepto en la suma de \$2.300.000.-, correspondiente a las molestias, angustia y aflicción que estos hechos necesariamente deben haber causado en la demandante, afectando su yo interno ante la inesperada situación en que se vio envuelta por una negligencia de la demandada, agravado todo ello por las condiciones de salud que la afectaban y que estaban en conocimiento de los funcionarios de la institución involucrada, la que demoró mucho más de un año en resolver una cuestión originada en su propio incumplimiento, causando un daño psicológico a la actora difícil de cuantificar. Que, en cuanto a lo demandado por el no pago del siniestro por la compañía aseguradora debido a una omisión del proveedor demandado, el tribunal no hará lugar a la demanda por haberse acreditado en el proceso que el demandado depositó en la cuenta corriente de la actora la suma de \$2.328.460.-, que corresponde a la indemnización contratada en caso de siniestro cuyo monto máximo equivale a 25 UF, y por un total de cuatro cuotas, y no como la actora lo ha demandado en esta causa. Que, en cuanto a lo pedido por los gastos de tres viajes realizados a la ciudad de Santiago, el tribunal no acogerá la demanda en esta parte por ser dichos gastos asumidos voluntariamente por la actora, sin tener obligación de realizarlos, pues las mismas gestiones y diligencias podría haberlas hecho desde esta ciudad a través de los sistemas de correos electrónicos existentes, y los cuales la actora conoce y ha utilizado según consta en autos. Que, la suma de \$728.780.- antes determinada, deberá pagarse reajustada en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de presentación de la demanda y la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la ejecución de la sentencia.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B N° 2, 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 3°, 11, 14, 16 17, 18, 22, 23 y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 3° letras e), 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se acoge la querrela infraccional de fojas 6 y siguientes, y se CONDENA al proveedor "BANCO SANTANDER - CHILE", representado judicialmente por el abogado don ELISEO SANTELICES MIRANDA, ya individualizados, al pago de una MULTA de SEIS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos denunciados en autos que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.
- 2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.
- 3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de daños y perjuicios interpuesta a fojas 6 y siguientes, por doña LINA JOHANA CORTES PEREZ, ya individualizada, y se condena al proveedor "BANCO SANTANDER - CHILE", representado judicialmente por el abogado don ELISEO SANTELICES MIRANDA, también individualizados, a pagar a la actora la suma de \$728.780.- por concepto de daño material, y \$2.300.000.- por daño moral, como indemnización por los daños y perjuicios que le fueron causados con la conducta infraccional del demandado y/o sus dependientes, debiendo la primera de las sumas señaladas ser reajustada en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de presentación de la demanda y la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la etapa de ejecución de la sentencia, y se rechaza dicha demanda en cuanto a lo pedido por el no pago de la indemnización del siniestro, y por los gastos de viajes realizados a la ciudad de Santiago, de conformidad con lo expuesto en el cuerpo de esta sentencia.
- 4.- Que, la suma de \$728.780.- antes determinada, debidamente reajustada, y la de \$2.300.000.- fijada como indemnización por el daño moral, devengarán intereses corrientes a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago.
- 5.- Que, no se condena en costas a la parte perdedora por no haber sido totalmente vencida.
- 6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 1.000/2014

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por don FIDEL INOSTROZA NAITO, Secretario Titular.

ce
LA

En lo Principal: Se adhiere a apelación.-

I Otrosí: Se hace parte.-

II Otrosí: Petición de estrados.-

CORTE DE APELACIONES DE ANTOFAGASTA
TA
Nº ING: 102-2014 FOLIO: 10649
FECHA: 11/07/2014
LIBRO: Policía local
HORA: 19:32 CASUALTI
Escrito : Se hace parte y aliesato

ILUSTRÍSIMA CORTE DE APELACIONES #Usia Buzen#

CARLOS ZEPEDA YÁÑEZ, Abogado, por el demandante en los autos sobre Infracción a la Ley del Consumidor, caratulados **“CORTÉS CON BANCO SANTANDER - CHILE”**, proveniente del Tercer Juzgado de Policía Local de Antofagasta, **Rol Ingreso Corte Nº102-2014**, a USI. con el debido respeto digo:

Por esta presentación, dentro de término útil, y de acuerdo a lo establecido en los artículos 216 y 217 del Código de Procedimiento Civil, vengo en adherirme a la apelación deducida por la contraria con fecha 12 de Mayo del 2014, ingresada a vuestra Corte con fecha 09 de julio del 2014, solicitando a SSI, que la sentencia dictada por el tribunal a quo sea confirmada con declaración, de acuerdo a los fundamentos de Hecho y de Derecho que a continuación expongo:

L- Con fecha 29 de enero del año 2014, esta parte interpuso querrela por infracción a la Ley del Consumidor y demanda de Indemnización de Daños y Perjuicios en contra del Banco Santander-Chile, solicitando sea condenado al pago de lo siguiente:

- 1.- Al pago de **\$5.054.728.-** por indemnización de daño material;
- 2.- Al pago de **\$5.000.000.-** por indemnización del daño moral causado a mi representada;
- 3.- Que las sumas que anteriores sean pagadas debidamente reajustadas y más el máximo interés convencional, en la forma señalada en el cuerpo del presente escrito y;
- 4.- Que se condene a la querrellada y demandada civil al pago íntegro de las costas de la causa.

II.- Cabe agregar que con fecha 22 de abril del 2014, la querrelada infraccional y demanda reconoce expresamente, en su minuta de contestación, que el seguro no había sido contratado según lo requirió mi representada, por lo que el Banco Santander-Chile habría dado curso al pago del seguro conforme se había pactado en la póliza respectiva. Agrega, que con fecha 23 de enero de 2014 el Banco Santander-Chile habría cubierto íntegramente el valor comprometido en la póliza mediante el depósito de la suma de \$2.328.460.-, suma que se calculó con el valor de la Unidad de Fomento correspondiente al 16 de diciembre del 2013 equivalente en peso a \$23.264,58, lo que con el tope de 25 Unidades de Fomento obtuvieron \$581.614, 5 por cada cuota.

III.- Pues bien, el tribunal a quo, dio lugar tanto a la querrela infraccional condenando al demandado a pagar una multa de seis Unidades Tributarias Mensuales como a la demanda civil, concediendo en ésta última a favor de mi representada la suma de \$728.780.- correspondientes a la prima del seguro, la cual deberá pagarse reajustada en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de presentación de la demanda y la de su entero y pago efectivo, lo que se determinará en la ejecución de la sentencia, y la suma de \$2.300.000.- correspondiente a las molestias, angustia y aflicción que estos hechos necesariamente deben haber causado en mi representada producto de la negligencia de la demandada.

IV.- Es este orden de cosas, la sentencia dictada por el tribunal a quo, genera un perjuicio a mi representada, el cual debe ser enmendado por SS., I. conforme a derecho.

V.- En efecto, el juez a quo, si bien dio lugar al daño moral solicitado por mi representada, lo hace en una suma que esta parte estima no indemniza a cabalidad las molestias, angustia y aflicción sufrida por ésta última, quien, cómo lo reconoce el propio juez de primera instancia, tardó mucho más de un año, en obtener una solución parcial al incumplimiento originado por la negligencia del propio banco, quién nunca se hizo responsable a sabiendas del problema de salud de mi representada, pues el banco demandado contaba con todos los antecedentes médicos de la misma. Por lo anterior,

es que solicito a SS., I, aumente el monto otorgado por el juez de primera instancia a la suma de \$5.000.000.- o la suma que estime en justicia.

VI.- Por su parte, el juez a quo rechaza lo solicitado en la demanda por los gastos de tres viajes realizados a Santiago por mi representada por ser dichos gastos- concluye- asumidos voluntariamente por la actora, sin tener obligación de realizarlos, pues, señala que las mismas gestiones y diligencias podría habertas hecho desde esta ciudad a través de los sistemas de correos electrónico existentes y los cuales la actora conoce y ha utilizado según consta en autos.

Al respecto, debe señalar que consta en autos que mi representada envió un sin número de correos electrónicos al banco demandado sin obtener respuesta y solución a su problema. Que fue el propio banco a través de su funcionario don Francisco Prieto Hettich, tras no darle una solución, quién envió a mi representada a la ciudad de Santiago, específicamente a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (ubicada en Santiago) para obtener la solución a su problema. De dicha entidad, la enviaron a la Dirección Corporativa de Clientes y Calidad del Banco Santander, que también, se encuentra solamente en la ciudad de Santiago, por lo que no puede el juez a quo concluir que mi representada hizo dichos viajes antojadizamente. Tras éste razonamiento, errado por cierto, cabe preguntarme, por qué el juez de primera instancia no es capaz de apreciar que todas las conductas que ha tenido mi representada, siempre han sido motivadas por el incumplimiento del banco demandado, ya que de haber cumplido desde el primer día con su obligación de asumir su actuar negligente, mi representada no se habría visto jamás en la necesidad de tener que acudir a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y a la Dirección Corporativa de Clientes y Calidad del Banco Santander, ambos ubicados en la ciudad de Santiago, para obtener una respuesta o la solución que en Antofagasta y a través de los innumerables correos electrónicos, que envió y que constan ene le proceso, no se le otorgó. Es más, SS.,I., pueden apreciar que los viajes realizados por la actora no fueron por más de dos días y específicamente a resolver el problema que la aquejaba.

A mayor abundamiento, consta en el proceso, que sólo fue don Ricardo Saavedra González encargado de la Dirección Corporativa de Clientes y Calidad del Banco Santander, quien reconoce el actuar negligente del banco y señala que el banco se hará cargo de pagar lo que no pagó el seguro producto de su omisión de cursarlo, RECONOCIMIENTO QUE SÓLO OBTUVO MI REPRESENTADA EN LA YA MENCIONADA DIRECCIÓN CORPORATIVA DE CLIENTES Y CALIDAD DEL BANCO SANTANDER, UBICADA EN LA CIUDAD DE SANTIAGO.

VII.- Por último, solicito a U.S.I. se revoque el fallo de primer grado en la parte que no condena en costas a la demandada por no haber sido totalmente vencida, toda vez que el presente recurso tiene por objeto obtener la totalidad de lo demandado y, además, por cuanto aún en el evento que a esta parte no se le conceda la totalidad de su demanda, no es menos cierto que el daño moral lo fija prudencialmente el tribunal y del mérito del proceso queda establecido que ha sido la actora quien se ha visto en la necesidad de iniciar la presente acción judicial a fin de obtener la reparación del daño que se le ha causado. Por ello, pido a U.S., que condene a la demandada al pago de las costas de la causa, como también al pago de las costas del recurso.

POR TANTO,

SIRVASE S.S., tenerme, dentro de término útil, por adherido a la apelación en contra de la sentencia del tribunal de primera instancia, de fecha 05 de abril del año 2014 con el objeto que S.S.I. atendido al mérito de argumentos esgrimidos Confirme la sentencia de primera instancia en la parte que otorga a favor de mi representada por concepto de daño moral la suma \$2.300.000.- con declaración de elevar el monto de la misma a la suma de \$5.000.000.- o la suma que S.S.,I estime en justicia, con reajustes y costas del recurso y; se Revoque en la parte que niega lugar a la suma de \$1.065.000.- por concepto de los tres viajes que realizó mi representada a la ciudad de Santiago para lograr una solución al incumplimiento del banco demandado, y en la parte que no condena en costas a la demandada, y en su lugar, acoger la demanda en cuanto a la suma de \$1.065.000.- por concepto de los tres viajes que realizó mi representada a la ciudad de Santiago, y condena a

la demanda al pago íntegro de las costas de la causa, tanto de la primera como de la segunda instancia.

PRIMER OTROSÍ: SÍRVASE SS.L., tener presente que por este acto vengo en hacerme parte en los recursos de apelación interpuestos tanto por la contraria como por esta parte en lo principal de este libelo.

SEGUNDO OTROSÍ: SÍRVASE SS.L., concederme estrados para alegar en los recursos de apelación interpuestos en autos.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'R' followed by a large, sweeping arch that extends to the right.