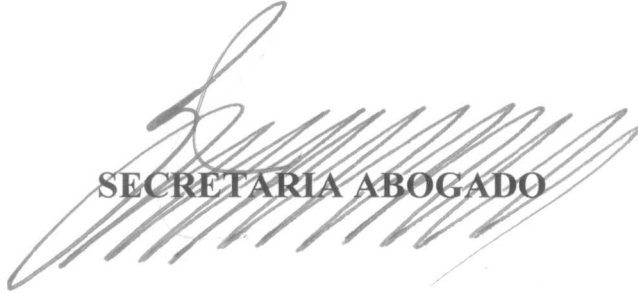


IQUIQUE, siete de octubre de dos mil quince.

VISTOS: Cúmplase. Notifíquese.



SECRETARIA ABOGADO



JUEZ TITULAR

SERNAC REGIÓN TARAPACA  
OFICINA DE PARTES  
Fecha: 15 OCT 2015  
Folio: 153 Línea: 690

**IQUIQUE, veintiocho de septiembre de dos mil quince.**

**VISTO:**

Se reproduce la sentencia apelada en su parte expositiva, considerandos y citas legales, previa eliminación del motivo cuarto.

**y TENIENDO EN SU LUGAR Y ADEMAS PRESENTE:**

**PRIMERO:** La parte denunciada y demandada civil recurre de apelación en contra del fallo de primer grado, argumentando que el procedimiento de la Ley 19.496 no es aplicable, ello en virtud de lo prescrito en el artículo 50, letra A, en relación con el artículo 2 bis, ya que si se estimare que existió una infracción de su parte, ésta correspondería a la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, por lo que cualquier indemnización que se pretenda debe ventilarse en sede civil; en subsidio, reclama porque la sra. Juez habría resuelto ultra petita, expresada en la incongruencia producida entre lo denunciado y lo resuelto, toda vez que se le reprochó el pago de cheques que habrían sido sustraídos al actor, sin embargo se sancionó por no entregar información oportuna y veraz, misma razón por la que no pudo acogerse la acción civil, pidiendo finalmente, también en subsidio, que para el evento de mantenerse las condenas, se rebajen por ser excesivas, injustas y desproporcionadas.

**SEGUNDO:** Pues bien, el resuelto sobre la incompetencia absoluta se mantendrá, teniendo para ello únicamente presente que en las páginas 3 y 4 del reclamo se advierte inequívocamente que se reclama por la ausencia de información veraz y oportuna de la parte denunciada y demandada civil, aspecto éste que se encuentra contemplado dentro de los rubros susceptibles de investigarse y sancionarse mediante el procedimiento contemplado en la Ley 19.496, por la Judicatura de Policía Local.

**TERCERO:** Tratándose de la ultra petita, el mismo argumento fáctico precedente sirva para desestimarla. Basta leer el acápite relacionado con los antecedentes de hecho de la denuncia y demanda para así decidirlo.

**CUARTO:** Finalmente, en lo tocante a la rebaja, teniendo en cuenta los dichos de las partes y las probanzas rendidas, apreciadas éstas en conformidad con las reglas de la sana crítica, es perfectamente posible disminuir las condenas toda vez que la sustracción de los cheques no es un hecho imputable al Banco, la o las investigaciones penales por ese hecho aún no finalizan, así quedó de manifiesto en estrado, la falsificación de la firma en los aludidos

POCJ)P/\3VCJ)ICljIL

C01(PE CJYEjIPELjICIO:NPS

IQVIQVP.

instrumentos no está probada, según lo estableció la propia Juez, de suerte que el único hecho atribuible a la institución bancaria es la dilación y/o incompleta comunicación al actor acerca del pago del seguro y las actividades relaciones con ese punto, razones por las que se rebajarán los montos mandados a pagar en la forma que se dirá en lo resolutivo del fallo.

y visto además lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de quince de enero pasado, escrita de fs. 182 a 197, **CON DECLARACION** de que se reducen las sumas ordenadas pagar al denunciado y demandado civil, por concepto de multa y de daño moral, a diez (10) UTM y un millón quinientos mil pesos (\$1.500.000.-), respectivamente.

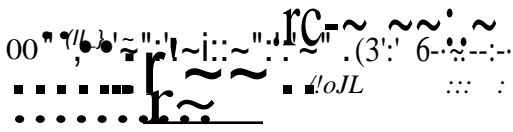
**Regístrese y devuélvase.**

**ROL le. 39-2015 Policía Local.**

Redacción de la ministro Sra. Mónica Olivares Ojeda.

Pronunciada por los Ministros Sra. MÓNICA OLIVARES OJEDA, Sr. PEDRO GÜIZA GUTIERREZ y el Abogado integrante Sr. JUAN REBOLLO ZAGAL. Autoriza don DAVID SEPÚLVEDA CID, Secretario subrogante.

En Iquique, a veintiocho de septiembre de dos mil quince, notifiqué por el estado diario la sentencia precedente.



IQUIQUE, a dieciocho del mes de agosto del año dos mil quince.

Que, en cumplimiento a lo ordenado por la Il<sup>ta</sup>. Corte Apelaciones de Iquique, en fojas 226 de autos Rol Corte N°39-2015 Policía Local, sobre infracción a Ley de Protección al Consumidor, caratulados "JOSÉ CADAGAN PEREIRA contra BANCO SANTANDER CHILE", se resuelve:

Compléméntese la sentencia definitiva de autos, agregando el siguiente considerando.

VIGESIMO SEXTO: Que, éste Tribunal estima que para la ponderación de la supuesta exposición imprudente de actor al daño alegada mediante una excepción perentoria por la denunciada y demandada civil, a fojas 111 de autos, se debe tener presente la conducta esperada para una persona promedio, o un buen padre de familia, esto en relación a los cuidados y resguardos tanto justos como necesarios para los bienes y documentos de valor que guarnecen en su propiedad, en este sentido se debe tomar en cuenta los antecedentes allegados a este proceso en especial carpeta investigativa RUC: 1300510994-3 que contiene parte denuncia de fecha 10 de mayo del 2013, de fojas 143; parte denuncia N°743 de fecha 22 de mayo 2013, de fojas 147; registro de declaración Ruc 1300510994-3, de fojas 160; declaración policial voluntaria de Cristian Garrido Garda, de fojas 168; declaración policial de Ariel Ramírez Ojeda, de fojas 169. Estos antecedentes permiten presumir con el carácter de precisión y gravedad suficiente que los cheques se encontraban en el dormitorio del demandante, y contrario a lo que señala la denunciada y demandada civil de autos éstos no se encontraban firmados por el actor. Ante este escenario no es posible calificar la conducta del actor como imprudente puesto los hechos establecidos de acuerdo al mérito del proceso no permiten concluir que pudo representarse el riesgo de que un miembro de su familia le sustrajera los documentos desde su propio dormitorio, no obstante lo anterior, a juicio de esta Magistratura el actor si debió tomar resguardos y verificar el estado de sus bienes en su propiedad al saber del abandono intempestivo de su hogar por parte de su sobrino, don Ariel Ramírez Ojeda, pese a esta posible ligereza del actor en resguardo de sus bienes, no alcanza a eximir de la responsabilidad del Banco Santander Chile por no entregar la información veraz y oportuna solicitada por su cliente don Jose Cadagan Pereira, información que pudo haber servido para llevar una investigación más

20 agosto de 2015

(i)

habiten

eficaz y oportuna respecto de los cheques hurtados y firma falsificada que fue víctima el acto. Las apreciaciones expuestas serán consideradas por esta sentenciadora para determinar el quantum indemnizatorio en la presente sentencia de autos.

Téngase el referido considerando VIGESIMOSEXTO como parte integrante de la sentencia de autos **Rol Corte N°39-2015 Policía Local**, y por cumplido lo ordenado por la Iltrma. Corte Apelaciones de Iquique a fojas 226 de autos. Notifíquese.

Sra. Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña **BLANCA GUERRERO ESPINOZA.**



*[Handwritten signature]*

Sra. Secretaria Abogado del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña **ERIX'A BRIONES GALVEZ.**

*[Handwritten signature]*

SERNAC REGIÓN TARAPACÁ  
OFICINA DE PARTES  
Fecha: 20 / 08 / 15  
Folio: 129 Línea: 598  
Obs.: 11:00 pm

21-08/15

~.L

Iquique, veintiocho de julio de dos mil quince.

Siendo trámite previo estrictamente necesario para entrar al conocimiento de la causa, devuélvanse los autos a primera instancia, a fin que la juez A Qua se pronuncie sobre la excepción perentoria de exposición imprudente del actor al daño, que obra a fojas 111 de autos, opuesta por la querellada y demandada civil, Banco Santander Chile.

Se suspende, entretanto, el decreto "En Relación".

**Rol N° 39-2015 Policía Local.**

**PROVEÍDO POR LA ILTMA. CORTE DE APELACIONES**

En Iquique, a veintiocho de julio de dos mil quince, notifiqué por el estado diario la resolución que antecede.

Iquique, a quince de enero del año dos mil quince.

VISTO S:

En el expediente Rol N°  
caratulado *Cadagan con*  
*Banco Santander Chile*  
e

A fojas 1 y siguientes, rola denuncia infraccional por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores deducida por don **JOSÉ DOMINGO CADAGAN PEREIRA**, cedula de identidad N°13.588.378-6, ingeniero comercial, domiciliado en calle Errázuriz N°1130 de la comuna y Provincia de Iquique, en contra de **BANCO SANTANDER CHILE**, RUT.: 97.036.000-K, sucursal Iquique, representado para efectos del artículo 50 letra C, inciso tercero y 50 letra D de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, don **LUIS ASTUDILLO ORTIZ**, o quien lo subrogue o represente, domiciliados para estos efectos en calle Luis Uribe N°525 o en calle Serrano N°343, ambas de la ciudad y comuna de Iquique. De acuerdo a los siguientes antecedentes de hecho y derecho el denunciante expone que con 9 de mayo del año 2013, en la sucursal del Banco Santander Chile ubicada en Plaza Prat de Iquique, fueron pagados desde mi cuenta corriente, número 66114236, dos cheques series números HKV 0000009471 Y 0000010032, por la suma de \$3.000.000.- (tres millones de pesos) y \$2.000.000.- (dos millones de pesos), respectivamente; los referidos documentos fueron pagados por el Banco Santander Chile a don Ariel Alexander Ramírez Ojeda y don Christian Nicolás Garrido Carda, quienes hurtaron dichos cheques y falsificaron la firma del denunciante, desde su propiedad ubicada en Las Américas, manzana 65, sitio N°6, sector la Pampa de la Comuna de Alto Hospicio, residencia donde también vivía don Ariel Alexander Ramírez Ojeda, quien asimismo es su sobrino del denunciante y se encontraba desde mediados del mes de febrero del año 2013 en su hogar, indica el denunciante que él trabaja en una empresa que presta servicios a la minería en la Ciudad de Calama en jornada de turnos 4x3, y que el 25 de abril del año 2013 el señor Ramírez Ojeda lo llama para informarle que se retiraría de su hogar para arrendar una habitación junto a un amigo a la ciudad de Iquique, perdiendo contacto y comunicación con su sobrino; expone el denunciante que los cheques hurtados fueron cobrados por el Banco Santander Chile, sin verificar los procedimientos de seguridad establecidos al efecto, esto es, corroborar que las firmas de los documentos versus las registradas en el Banco estuvieran conformes y llamar para confirmar que correspondía o no pagar dichas sumas; indica que al tomar conocimiento del pago de los documentos acudió el día 10 de Mayo del año 2013 a las oficinas del Banco Santander Chile, sucursal plaza los Héroes de Iquique, donde se entrevistó con su ejecutiva de cuentas, doña Romina Barraza Morales, quien con la presencia de la agente de la

sucursal, doña Graciela Vargas San Romas, reconoció no haber verificado los procedimientos de seguridad respectivos; señala que ese mismo día formuló una denuncia de siniestro "Superseguro Fraude y Fraude Pyme", seguro asociado a su plan de cuenta corriente que se haría efectivo una vez analizadas y periciadas las firmas, dio orden de no pago a un tercer documento también sustraído, el cual no había sido cobrado, y procedió a denunciar los hechos ante la Fiscalía Local de Iquique bajo el RUC N°1300467288-1 por los delitos de hurto y falsificación en contra de Ariel Ramírez Ojeda y Christian Garrido Garda; indica que posteriormente el día 27 de mayo del 2013 se hizo efectivo el seguro de fraude en su cuenta corriente, por un monto de \$1.261.784.- (un millón doscientos sesenta y un mil setecientos ochenta y cuatro); agrega que el 18 de julio del 2013 desde la correo electrónico de Romina Barraza Morales, [rbarrizam@santander.cl](mailto:rbarrizam@santander.cl), informa "Junto con saludar, te comunico que el Banco no accedió al reclamo de los documentos cancelados, esto es que analizamos los antecedentes las firmas de los cheques corresponden. Atenta a tus comentarios"; agrega que envió correos y concurrió a las oficinas del Banco Santander Chile, sucursal Plaza los Héroes para formular sus reparos, objeciones y solicitar informes, análisis y pericias practicadas por el Banco a los documentos, solicitudes de información que no fueron respondidas por la denunciada, señala que así las cosas el día 5 de agosto del 2013 concurrió al Servicio Nacional del Consumidor, Dirección Regional de Tarapacá, donde interpuso el reclamo N°70988081, en contra del Banco Santander Chile solicitándole que proporcione antecedentes y copia de las pericias realizadas por sus especialistas, las que determinaron que las firmas no se encontraban disconformes, agrega que el Banco Santander Chile no accedió a lo solicitado transgrediendo los Derechos Irrenunciables y básicos consumidor/usuario a la información veraz y oportuna y a la seguridad en consumo de bienes y servicios, esgrimo como antecedentes de Derecho los artículos 3 letra b y d, artículo 4, artículo 23 inciso 1 todos de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidor. En el mismo acto se deduce demanda civil por indemnización de perjuicios evaluando el daño emergente en \$9.738.216.- (nueve millones setecientos treinta y ocho mil doscientos dieciséis pesos) y el daño moral en la suma de \$10.000.000.- (diez millones de pesos).

A fojas 10, rola copia simple de solicitud de entrega de copias de los cheques N° HKV 0000009471 Y 0000010032, dirigida al Banco Santander Chile, con fecha 10 de mayo del 2013.

A fojas 11, rola copia simple de Formulario de Denuncia de Siniestro Superseguro Fraude y Fraude Pyme.

~::~: M e/ ~



A fojas 12, rola copia simple de Orden de No Pago, N° Q250T001, de fecha 10 de mayo de 2013, formulado ante Banco Santander Chile.

A fojas 13, rola copia de comprobante de recepción de denuncia, RUC N°1300467288-1, interpuesta ante Fiscalía Local de Iquique, de fecha 10 de mayo de 2013.

A fojas 15, rola copia de documento privado de comprobante de entrega de dinero entre don Patricio Enrique Quezada Urbina y José Domingo Cadagan Pereira.

A fojas 16, rola copia de correo electrónico de la cuenta [rbarrazam@santander.cl](mailto:rbarrazam@santander.cl) dirigido a la cuenta [jcadagan@hotmail.com](mailto:jcadagan@hotmail.com).

A fojas 18, rola original de solicitud de entrega copia de los informes, análisis y pericias practicadas por el Banco a los cheque 009 010 de la cuenta corriente N°66114236, de fecha 22 de mayo de 2013.

A fojas 19, rola original de formulario único de atención de público SERNAC N°7098081, de fecha 5 de agosto de 2013.

A fojas 22 y siguientes, rolan copia de set de correos electrónicos entre las cuentas [cjarab@santander.cl](mailto:cjarab@santander.cl) y [jcadagan@hohnail.com](mailto:jcadagan@hohnail.com).

A fojas 26, rola copia de los cheques serie HKV0000009 y HKV 0000010 de la cuenta corriente N°66-11423-6, cobrados y pagados por Banco Santander Chile.

A fojas 29, rola que de doña **MARTA CECILIA DAUD TAPIA**, en representación de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, REGION DE TARAPACÁ**, ambos domiciliados para estos efectos en calle Baquedano N° 1093 de esta ciudad y comuna de Iquique, de acuerdo a las disposiciones contenidas en la Ley 19.496 en especial su artículo 58, se hace parte en la presente causa, en mérito que la Dirección Regional de Tarapacá del Servicio Nacional del Consumidor, recepcionó el reclamo administrativo N°7098081, de fecha 5b de agosto del año 2013, interpuesto por don José Cadagan Pereira, tramitado en virtud del artículo 58 letra f de la Ley 19.496, e interpuesto contra el proveedor Banco Santander Chile, por el cual tomó conocimiento de irregularidades constitutivas de infracción en las prestaciones los servicios financieros del giro de la empresa denunciada; agrega que el Banco Santander Chile ha actuado hasta la fecha, a sabiendas, de que los cheques, fueron mal pagados, falsificados y peso a lo cual, el consumidor afectado ha debido soportar el costo de la pérdida de ese capital, intereses y gastos originados en esas transacciones efectuadas ilegítimamente; por ello el consumidor mediante el reclamo administrativo termino solicitando que se le entregaran los análisis y pericias realizadas a los cheques que permitieron resolver por el Banco que las firmas no eran falsas; a lo que el Banco denunciado respondió que los documentos se enviaron al Comité Fraude quienes determinaron rechazar el siniestro

Expediente RolN° 14,878-E

informado por el cliente, dado que la firma estampada en los documentos y la registrada en el Banco Santander no eran visiblemente disconforme, dado lo anterior y realizadas las pericias por el área especialistas, no se accede a lo solicitado por el cliente; señala SERNAC que en definitiva la gestión administrativa se encontró agotada sin que se haya logrado promover un efectivo entendimiento voluntario que ponga fin al conflicto de que da cuenta el reclamo del consumidor afectado, situación que atendida la gravedad y entidad de la conducta que vulnera los Derechos básicos de la Ley 19.496, afecta el interés general de los consumidores y obliga a este Servicio Publico a denunciar estos hechos.

A fojas 40, rola copia de Resolución N°130, de fecha 1 de noviembre de 2008, del Servicio Nacional del Consumidor.

A fojas 42, rola copia de Resolución N°135, de fecha 5 de diciembre 2011, del Servicio Nacional de Consumidor.

A fojas 4, rola Copia de Resolución Exenta N°993, de fecha 5 de septiembre del año 2013 del Servicio Nacional de Consumidor.

A fojas 53, rola copia de respuesta de Banco Santander Chile a SERNAC, Dirección Regional de Tarapacá, a reclamo administrativo N°7098081.

A fojas 54, rola copia simple de sentencia pronunciada por Ilustrísima Corte Apelaciones de Chillan, de fecha 10 de agosto del año 2009, caratulada "SOLAR con BANCOESTADO.

A fojas 77, rola copia simple de sentencia pronunciada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Coyhaique, de fecha 20 de noviembre del año 2006, en causa Rol N°22-2006.

A fojas 74, rola que comparece don Luis Astudillo Ortíz, Cédula de Identidad N° 6.570.029-8, empleado, domiciliado en Luis Uribe N°525 de Iquique, quien exhortado a decir la verdad expone que en su calidad de representante legal de Banco Santander Chile, viene en No Ratificar denuncia y demanda civil, por cuanto se pagaron dos cheques en sucursales de Iquique, los cuales fueron reclamadas por el girador, por firma disconforme solicitando al Banco la devolución del dinero. Revisado el pago de ambos documentos, estos fueron pagados conforme a procedimiento, a lo que indica la Ley de Cheques, cumpliendo el Banco en todo; señala que para que el Banco no pague un documento este debe tener una firma visiblemente disconforme, según la Ley de Cheques, cuestión que no ocurrió en el caso particular.

A fojas 92, rola Audiencia de Comparendo de Estilo con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil, don José Cadagan Pereira, de la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor, representados por: abogada, doña Marlene Peralta  
Expediente Rol N 14.878-E

Aguilera, y de la parte denunciada y demandada civil Banco Santander Chile, representado por el abogado, don Rodrigo González Jara; la parte denunciada y demandada civil viene en contestar la denuncia infraccional por escrito, solicitando que sea considerado como parte integrante de la presente audiencia para todos los efectos legales. Llamadas las partes a Conciliación esta no se produce. El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como punto sustancial pertinente y controvertido: "1.- Efectividad del hecho denunciado. 2.- Monto y naturaleza de los daños". La parte denunciada y demandada civil viene en interponer recurso de reposición y apelación en subsidio, en contra de la sentencia interlocutoria que recibe la causa a prueba, solicitando la agregación y modificación de los puntos de prueba, señalando que la sentencia interlocutoria respectiva no considera las excepciones perentorias opuestas por esta parte, las que deben ser consideradas como objeto de probanzas en los presentes autos, propone la agregación de nuevos puntos prueba "1.- Efectividad de que el Tribunal sea incompetente; 2.- Efectividad que la denunciada incurrió en alguna infracción a las normas de la Ley 19.496;3.-Efectividad que los hechos alegados como daños por el actor sean de su responsabilidad, 4.- Efectividad de haber incurrido la demandada en acciones u omisiones que hayan causado perjuicio al actor. Hechos y circunstancias fundantes; 5.- Efectividad de existir una relación de causalidad entre los daños alegados y el hecho dañoso; 6.- Efectividad de ser el Tribunal incompetente civilmente; 7.- Efectividad de que el hecho dañoso alegado ha sido responsabilidad del actor; 8.- Efectividad de que el actor se expuso imprudentemente a un daño sufrido". El Tribunal provee Traslado, la parte denunciante y demandante civil nada señala al respecto; la parte denunciante de Sernac acepta parcialmente solo respecto de puntos de prueba 4 y 5 propuestos por denunciada y rechaza los puntos 1, 2, 3, 6, 7 Y 8 propuestos por la denunciada y demandada civil toda vez que se encuentran incluidos en los puntos de prueba fijados por el Tribunal o debido que la denuncia y demanda civil dice relación con la falta de información veraz y oportuna del Banco con su consumidor, en relación a la solicitud de análisis, informes y pericias que determinaron, por parte del comité de fraudes de Banco Santander Santiago no pagar el siniestro denunciado al señor Cadagan. Tribunal queda en resolver; en el intertanto se suspende la audiencia.

A fojas 95, rola escrito de la denunciada y demandada civil por el cual contesta denuncia infraccional y demanda civil de autos.

A fojas 113, el Tribunal provee Ha lugar a la reposición de los puntos de prueba. En consecuencia modifíquese el auto de prueba, quedando fijados como sigue: "1.- Efectividad que el Tribunal sea incompetente; 2.- Efectividad que la denunciada incurrió en alguna infracción a las normas de la Ley 19.496;3.- Efectividad en haber incurrido la Expediente Rol N° 14.878-E

demandada en acciones u omisiones que hayan causado perjuicio al actoL Hechos y circunstancias fundantes; 4\_-Efectividad de existir relación de causalidad entre los daños alegados y el hecho dañoso; 5.-Monto y naturaleza de los daños".

A fojas 119, rola continuación de Audiencia de Comparendo de Estilo con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil, don José Cadagan Pereira, de la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor, representado por su abogada, doña Marlene Peralta Aguilera, y de la parte denunciada y demandada civil Banco Santander Chile, representado por la abogada, doña Margaret Martínez Sánchez.

Prueba Testimonial: La parte denunciante y demandante civil viene en presentar como testigo a don Patricio Enrique Quezada Urbina, Cédula de identidad N°12.226.411-4, jefe de ventas, domiciliado en Aníbal Pinto N°519, departamento 41 de Iquique, quien legalmente juramentado a decir verdad expone que sabe del hecho denunciado debido que debido a que el señor Cadagan le contó que le habían sustraído unos cheques, yeso le había causado problemas económicos. No me hablo de cantidad de cheque ni montos, por los problemas económicos que tenía a mí me pidió dinero para solucionar los problemas de deuda que tenía; me pidió \$5.000.000.-los que le preste, hicimos un papel ante notario donde tenía que devolverme antes del mes de diciembre del 2013, un total de \$6.000.000;Repreguntado el testigo señala que al mes de diciembre de 2013 le dio, don José Cadagan Pereira \$2.500.000.-yle dijo que no le ha podido responder por el total porque el Banco no ha respondido por eso acudió a la justicia; contrainterrogado el testigo señala que el acuerdo de préstamo de dinero lo realizo en Notaria Vila que se encuentra en calle Patricio Lynch; al exhibirle al testigo documento de fojas 15 éste señala que lo reconoce, es el papel que firmaron donde él le presta los \$5.000.000.-e indica que No ve ninguna autorización Notarial. La parte denunciada y demandada civilmente viene en presentar como testigo a doña Giovana Andrea Vadulli Castillo, Cédula de Identidad N°13.009.566-6, administrativa, domiciliada en Pedro Prado N°3740 de Iquique, quien legalmente juramentada a decir verdad expone respecto las preguntas de Tacha que es jefa administrativa de Servicio al cliente de Banco Santander, desde hace 10 años; la parte denunciante Sernac viene en tachar al testigo en virtud de la causal contenida en el artículo 358 N°5 Y6 del Código de Procedimiento Civil, en razón de tratarse de una trabajadora del Banco, que se exige su testimonio y por tanto carece de imparcialidad necesaria exigida en el N°6 de la referida norma; la parte denunciada y demandada civil solicita el rechazo en primer término por no ser fundamentado tanto en los hechos como el derecho, no cumpliéndose con los presupuestos establecidos en la Ley para que dicha tacha prospere; sin perjuicio de lo anterior y en segundo lugar solicita el rechazo de la tacha debido que el testigo a concurrido voluntariamente a

Expediente Rol N° 14.878-E

estrado a prestar declaración sobre hechos que conoce y que son relevantes para esclarecimiento de la verdad respecto de los hechos denunciados; además recuerda al Tribunal que los hechos entregados a conocimiento a esta Magistratura por infracciones a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor y la prueba aportada en ellos debe ser apreciada conforme a las normas de la sana crítica. El Tribunal provee téngase por evacuado traslado, la tacha se resolverá en definitiva; el testigo expone que se cancelaron dos cheques, los cuales la firma están visiblemente conformes, agrega que ellos cancelan en base de la Ley de Cheques, en lo cual indica que de acuerdo a las firmas visiblemente conformes, se cancelan los cheques; Repreguntada la testigo señala que una firma visiblemente conforme, se refiere a que el cliente tiene registrado en el Banco y en este caso, la que estaba registrada con la que tiene en el documento, coinciden; repreguntada señala que el seguro de fraude se hace efectivo de acuerdo a la solicitud del cliente, lo cual internamente procede a su investigación, posteriormente se hace un requerimiento y de acuerdo a lo que dicte el seguro se le hace la devolución. La parte denunciada y demandada civil presenta como testigo a doña **Graciela Adriana Varas San Román**, Cédula de identidad N°7.172.981-8 contador auditor, domiciliada en Pakuraturi N°3692 de Iquique, quien legalmente juramentada a decir verdad expone que en su calidad de agente de la sucursal Iquique Plazuela los Héroes del Banco Santander, dice que sabe del caso porque después de los cobros de los cheque, el señor se acercó a conversar con su ejecutiva, repreguntada la testigo señala que ellos se rigen por la Ley de cheques y si la firma está disconforme , no se va a cancelar, no existe procedimiento, señala que no tuvo contacto directo con denunciante, supo del caso a través de un ejecutivo. **Prueba Documental:** La parte denunciante y demandante civil viene en ratificar los documentos acompañados a fojas 10 a 26 de autos y en este acto viene en acompañar informe Psiquiátrico; la denunciante de Sernac viene en ratificar los documentos acompañados desde fojas 40 a 69 inclusive; la parte denunciada y demandada civil no rinde prueba documental. **Diligencias:** La parte denunciante Sernac viene en solicitar 1.- Que se oficie a Fiscalía Local de Iquique, a fin que remita copia de carpeta investigativa causa RUC N°1300467288-1, correspondiente a la denuncia formulada por don José Domingo Cadagan Pereira, el día 10 de mayo del año 2013; 2.- Que se solicite a Banco Santander Chile, que informe de análisis y pericias dactilares practicadas, como así mismo resolución remitida por el Comité de Fraudes del Banco Santander, con ocasión de la denuncia de don José Domingo Cadagan Pereira, que determino rechazar el siniestro informado el día 10 de mayo del año 2013, puesto que la firma estampada en los documentos y la registrada en el Banco Santander no se encontraban visiblemente disconformes. La parte denunciada y demandada civil, viene

en observar que documento denominado iruorme Psiquiátrico acompañado por el denunciante y demandado civil de fecha 26 de junio de 2013, toda vez que no tiene relación de causalidad respecto de los hechos materia de la denuncia y la profesional que evacuo dicho iruorme no ha ratificado el documento en esta audiencia, solo hace mención a síntomas relativos a conflictos personales.

A fojas 126, rola iruorme Psiquiátrico de don José Cadagan Pereira, emitido por la Doctora Medico Psiquiatra Sissy Vermontt Figueroa, de fecha 21 de junio del año 2013.

A fojas 127, rola que Tribunal provee Ha lugar las diligencias solicitadas por la parte denunciante Sernac.

A fojas 136, rola oficio de Agente del Banco Santander Chile que acompaña información solicitada de don José Cadagan Pariera, que incluye copia historial cliente, copia carta respuesta Sernac y resolución de comité de fraude.

A fojas 141, rola oficio N°MPL-01j2014 de Fiscal Adjunto Maximiliano Mariangel Puga de la Fiscalía Local de Alto Hospicio, el cual remite copia de la carpeta de investigación RUC 1300510994-3, respecto de denuncia interpuesta por don Jose Cadagan Pereira.

A fojas 181, rola que Tribunal provee en mérito del proceso y coruorme a lo dispuesto por el artículo 17 de la Ley 18.287, causa en estado de fallo.

**CONSIDERANDO:**

**EN CUANTO A EXCEPCION DE INCOMPETENCIA:**

**PRIMERO:** Que, la parte denunciada y demandada civil interpuso como excepción la incompetencia del Tribunal, funda dicha excepción en el artículo 2 Bis de la Ley 19.496 que dispone que las normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores no es aplicable a las prestaciones de servicios regulados por Leyes especiales, indica que en ese sentido se debe tener presente que la Ley 19.496 no tiene aplicación en actividad de los Bancos, agregando que el Banco Santander Chile está sujeto a la fiscalización a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de coruormidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 2 del DFL N°3 de 1.997, indica que la Ley 19.496 en sus artículos 37 e), 39 A Y 39 B señala los casos en que se debe aplicar dicha a las relaciones de los Bancos y sus clientes, y en las situaciones que las citadas disposiciones establecen será competente el Juez de Policía Local de la comuna que elija el actor según lo dispone el Artículo 50-A de Ley señalada.

**SEGUNDO:** Que, el artículo 12 de la Ley General de Bancos en su inciso primero establece "*Corresponderá al Superintendente velar porque las instituciones fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan y ejercer la más amplia fiscalización sobre todas sus operaciones y negocios*".

TERCERO: Que, por su parte el artículo 19 de la Ley General de Bancos establece "*Las instituciones sometidas a la fiscalización de la Superintendencia que incurrieren en alguna infracción a la ley que las rige, a sus leyes orgánicas, a sus estatutos o a las órdenes legalmente impartidas por el Superintendente, que no tenga señalada una sanción especial, podrán ser amonestadas, censuradas o penadas con multa hasta por una cantidad equivalente a cinco mil unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de la misma naturaleza podrá aplicarse una multa hasta de cinco veces el monto máximo antes expresado*".

CUARTO: Que, de los preceptos transcritos es correcto colegir para esta Magistratura que quien fiscaliza en materia de Bancos es la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, pero la Ley General de Bancos es una ley especial en esta materia que no señala en particular procedimientos ni formas para compensar a las víctimas de las infracciones Bancarias, y por lo tanto es la Ley del Consumidor la que se debe aplicar en este caso por cuanto su finalidad es proteger a la parte más débil de esta relación jurídica, el consumidor, cliente del Banco, titular de cuenta corriente, por lo que debe ser conocida y tramitada por el Juez de Policía Local respectivo en atención a lo dispuesto en el artículo 50 A de la Ley 19.496.

**EN CUANTO A LA TACHAS DE TESTIGOS:**

QUINTO: Que, en comparendo de contestación, conciliación y prueba, la parte denunciante Sernac interpuso la tacha establecida en el artículo 358 N°5 Y 6 del Código de Procedimiento Civil, en contra de las testigos doña Giovana Andrea Vadulli Castillo, en razón de tratarse de una trabajadora del Banco, que se exige su testimonio y por tanto carece de imparcialidad necesaria exigida en el N°6 de la referida norma.

SEXTO: Que, la parte denunciada y demandada civil evacua traslado de la tacha interpuesta señalando que debe ser rechazada en primer término por no ser fundamentada tanto en los hechos como el derecho, no cumpliéndose con los presupuestos establecidos en la Ley para que dicha tacha prospere; sin perjuicio de lo anterior y en segundo lugar solicita el rechazo de la tacha debido que el testigo a concurrido voluntariamente a estrado a prestar declaración sobre hechos que conoce y que son relevantes para esclarecimiento de la verdad respecto de los hechos denunciados; además recuerda al Tribunal que los hechos entregados a conocimiento a esta Magistratura por infracciones a la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor y la prueba aportada en ellos debe ser apreciada conforme a las normas de la sana crítica.

SEPTIMO: Que, en este tipo de procedimientos el legislador ha considerado que deben otorgarse facultades amplias al Tribunal para apreciar la prueba, con respecto a las que se le conceden en el procedimiento ordinario, prescindiendo de la rigidez y dándole una

mayor libertad para determinar el valor que debe asignársele a la misma, pero siendo fundamental que el Juez exprese sus razonamientos mediante los cuales logró la convicción.

**OCTAVO:** Que, en virtud de lo anteriormente expuesto y en atención a las respuestas de la testigo que dan cuenta de hechos que le ha correspondido conocer personalmente, y toda vez, que las valoraciones y apreciaciones de tal testimonio, son considerados de conformidad a las reglas de la sana crítica, éstos son privativos de esta sentenciadora y serán analizados en armonía con otros elementos del proceso, según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N°18.287.

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

**NOVENO:** Que, a esta Magistratura le ha correspondido conocer la denuncia infraccional deducida por don **JOSE DOMIN~O CADAGAN PERE~RA**, y por doña **MARTA CECILIA DAUD TAPIA**, en representación de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Región de Tarapacá**, en contra de **BAN~O SANTANDER CHILE**, sucursal Iquique, representado para efectos del artículo 50 letra C, inciso tercero y 50 letra D de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que .ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, don **LUIS ASTUDILLO ORTIZ**, o quien lo subroge o represente, domiciliados para estos efectos en calle Luis Uribe N°525 o en calle Serrano N°343, ambas de la ciudad y comuna de Iquique, por infracción a lo establecido en los artículos 3 letra b, d Y e; artículo 4; artículo 23 inciso 1 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidor, solicitando que se condene al infractor al máximo de multas contempladas en la Ley.

**DECIMO:** Que, la denuncia de autos se funda en que el 9 de mayo del año 2013, en la sucursal del Banco Santander Chile ubicada en Plaza Prat de Iquique, fueron pagados desde la cuenta corriente número 66114236 que pertenece a don Jase Cadagan Pereira, dos cheques series números HKV 0000009 471 Y 0000010 032, por la suma de tres millones de pesos y dos millones de pesos respectivamente; los referidos documentos fueron pagados por el Banco Santander Chile a don Ariel Alexander Ramírez Ojeda y don Christian Nicolás Garrido García, quienes hurtaron dichos cheques y falsificaron la firma del denunciante, señala que el Banco Santander Chile pago los referidos documentos, sin verificar los procedimientos de seguridad establecidos al efecto; indica que al tomar conocimiento del pago de los documentos acudió el día 10 de Mayo del año 2013 a las oficinas del Banco Santander Chile formuló una denuncia de siniestro "Superseguro Fraude y Fraude Pyme", dio orden de no pago a un tercer documento también sustraído y procedió a denunciar los hechos ante la Fiscalía Local de Iquique bajo el RUC N°1300467288-1 por los delitos de hurto y falsificación en contra de Ariel



Ramírez Ojeda y Christian Garrido Garda; agrega que el día 27 de mayo del 2013 se hizo efectivo el seguro de fraude en su cuenta corriente, por un monto de \$1.261.784.-(un millón doscientos sesenta y un mil setecientos ochenta y cuatro); y que el 18 de julio del 2013 doña Ramina Barraza, ejecutiva del Banco, le informa mediante correo electrónico que el Banco Santander Chile no accedió al reclamo de los documentos cancelados, pues analizadas las firmas de los cheques éstas corresponden; que debido a la respuesta entregada por la ejecutiva el denunciante requirió formalmente al Banco Santander Chile copia de los antecedentes, informes, análisis y pericias practicadas a los documentos por el Banco, solicitudes de información que no accedió la denunciada transgrediendo, de esta forma, los Derechos Irrenunciables y básicos del consumidor a la información veraz y oportuna y a la seguridad en el consumo de bienes y servicios.

**DECIMO PRIMERO:** Que, la denunciada y demandada civil contesto de forma escrita la denuncia infraccional señalando que I) Niega y contradice todas las y cada una de las cuestiones planteadas por la denunciante en la denuncia; II) Señala que los documentos referidos por el denunciante fueron pagados por caja previo examen visual por el cajero de turno realizando el procedimiento establecido por la Ley de cotejar las firmas puestas en los documentos y aquella registrada del denunciante en el Banco no encontrándolas visiblemente disconformes; III) Interpone como excepción perentoria la Incompetencia absoluta del Tribunal, fundado que la denunciada por ser un Banco, se encuentra sujeta a la fiscalización de Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de conformidad a lo que disponen los artículos 1 y 2 del DFL N°3 de 1.997; IV) En subsidio opone la excepción de No haberse infringido ninguna norma de la Ley 19.496, y V) Señala la culpa o descuido del denunciante, responsabilidad de conformidad a lo dispuesto en los artículos 17 y 18 de la Ley sobre cuentas corrientes Bancarias y cheques.

**DECIMO SEGUNDO:** Que, documento acompañado a fojas 20 de autos, de fecha 19 de agosto del año 2013, denominado carta de respuesta de Banco Santander Chile a Sernac en referencia a reclamo administrativo N°7098081, la institución denunciada señala que "los documentos se enviaron a comité de Fraude, quienes determinaron rechazar el siniestro informado por el cliente, dado que la firma estampada en los documentos y la registrada en el Banco Santander, visiblemente no se encuentra disconforme.

Dado lo anterior, y realizadas las pericias por el área de especialistas, no accede a lo solicitado por el cliente".

**DECIMO TERCERO:** Que, consta en autos que el denunciante, don Jose Cadagan Pereira, en reiteradas ocasiones solicito a la denunciada, sin resultados positivo, información respecto los informes, análisis y pericias practicados, a los cheques series N° HKV 0000009 471 Y 0000010 032 de la cuenta corriente N°66114236, que Expediente Rol N° 14.878-E

determinaron que la firma estampada en los ellos no corresponde, como dan cuenta documentos acompañados a fojas 17, 18, 19, 24. Que, rola a fojas 22 copia de correo electrónico de Cristian Jara Bozt, ejecutivo de Banca Personas Banco Santander Chile, el cual señala, respecto de solicitud de información del denunciante Jose Cadagan Pereira, "Buenas tardes, Le respondí el mismo día que me están solicitando, que en tribunales soliciten esta información formalmente".

**DECIMO CUARTO:** Que, consta a fojas 127, se resolvió dar lugar a diligencias solicitadas por la denunciante en comparendo de estilo, oficiando a Banco Santander Chile, para que informe de análisis y pericias dactilares practicadas, como así mismo resolución remitida por el Comité de Fraudes del Banco Santander, con ocasión de la denuncia de don José Domingo Cadagan Pereira, que determino rechazar el siniestro informado el día 10 de mayo del año 2013, puesto que la firma estampada en los documentos y la registrada en el Banco Santander no se encontraban visiblemente disconformes. Que, el Banco Santander Chile en respuesta a lo solicitado por el Tribunal envió oficio, de fojas 136 y siguientes, remitió información distinta a la solicitada por el Tribunal, acompañando los siguientes documentos respecto de don José Cadagan Pereira: 1) Copia historial cliente; 2) Copia carta respuesta Sernac y 3) Historial cliente-detalle de requerimiento que contiene resolución de comité de fraude.

**DECIMO QUINTO:** Que, a pesar de la constante negativa del Banco Santander Chile en entregar la información solicitada por el denunciante y por el, se debe tener en cuenta que el documento acompañado por la denunciada denominado historial del cliente-detalle requerimiento que contiene resolución del comité de fraude, de fojas 139, que señala en su parte final respecto de la solución que espera el cliente" que le devuelvan la diferencia que no cubrió el seguro, que fueron 55 UF, para que sea visto y resuelto por el comité de fraudes", posteriormente indica el mismo documento como respuesta al cliente, con fecha 24 de mayo de 2013, "el caso fue rechazado por el comité ya que la resolución debe ser comerciat favor ver el caso con coordinador respectivo".

**DECIMO SEXTO:** Que, en oficio N°MPL-01j2014, de fojas 141, se remite copia de la carpeta de investigación RUC 1300510994-3, en la cual se agregó por tratarse de hechos de la misma naturaleza, mismo denunciante e igual denunciados, la carpeta investigativa 1300467288- loriginalmente solicitada.

**DECIMO SEPTIMO:** Que, la carpeta investigativa RUC 1300510994-3, da cuenta que con fecha 22 de mayo del año 2013, el denunciante don Jase Cadagan Pereira, interpuso otra denuncia en contra don Ariel Alexander Ramírez Ojeda y don Christian Nicolás Garrido García por hurto y falsificación de documento privado, pero esta vez de los cheques N°9612623, cobrado con fecha 22 de abril de 2013; cheque N°9612618 y Expediente Rol N° 14.878-E

cheque N°9612629 ambos cobrados con fecha 25 de abril de 2013, todos pagados por el Banco de Chile por monto total de \$1-400.000.- de la cuenta corriente N° 107-14021-07, que pertenece también al denunciante de autos don José Cadagan Pereira.

**DECIMO OCTAVO:** Que, la Ley sobre cuentas Bancarias y cheque en su artículo 17 señala *"El librador es responsable si su firma es falsificada en cheque de su propia serie y no es visiblemente disconforme"*.

**DECIMO NOVENO:** Que, por su parte el Código Civil establece en sus artículos 1.698 que dispone *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que la alega aquellas o éstas"* y el artículo 2.330 del mismo cuerpo legal *"La apreciación del daño está sujeta a reducción, si el que lo ha sufrido se expuso a él imprudentemente"*.

**VIGESIMO:** Que, los cheques series N° HKV 0000009 471 Y 0000010 032 c:l~la cuenta corriente N°66114236 del denunciante don José Cadagan Pereira, se encontraban en su propiedad ubicada en Avda. Las Américas, manzana 65, sitio N°6, del sector La Pampa de la comuna de Alto Hospicio, domicilio que compartía con su sobrino don Ariel Alexander RaIIÚrez Ojeda, supuesto autor del hurto y falsificación de firma de los referidos cheques, quien le informó con fecha 25 de abril del año 2013 que se retiraría de la propiedad del denunciante don José Cadagan Pereira.

**VIGESIMO PRIMERO:** Que, de acuerdo a los propios dichos del actor y la prueba aportada en autos, con fecha 22 de abril de 2013 fueron hurtados y cobrados los cheques N°9612623, N°9612618 Y N°9612629 del Banco de Chile por monto total de \$1-400.000.- de la cuenta corriente N° 107-14021-07, en este sentido don José Cadagan Pereira, al saber que su sobrino hizo abandono de su propiedad, el denunciante no fue lo suficiente diligente en tomar los resguardos necesarios para la custodia y evitar posibles riesgos sobre sus distintos bienes y documentos que se encontraban en su domicilio, tal como los cheques pertenecientes a sus distintas cuentas corrientes.

**VIGESIMO SEGUNDO:** Que, acuerdo a la probanzas rendidas en la presente causa no es posible determinar a este Tribunal que el Banco Santander haya incurrido en infracción respecto de haber pagado un cheque con una firma visiblemente disconforme, ya que no existen pruebas suficientes y necesarias para determinar la disconformidad de las firmas, toda vez que no se agregó al expediente la firma que el denunciante y demandante civil tenía registrada en el Banco Santander Chile y este Tribunal carece de la experticia necesaria para un peritaje caligráfico que le permita formarse convicción respecto que las firmas estampadas en los documentos no son visiblemente disconformes, todo esto sumado a que existen antecedentes que con anterioridad en las mismas circunstancias y las mismas personas que supuestamente hurtaron y falsificaron la firma de los cheques del denunciante don José Cadagan Pereira fueron pagados otros

cheques por otro Banco. Por estas razones no es posible a este Tribunal imputar a la denunciada un actuar negligente que constituya una conducta infraccional al artículo 23 de la Ley 19.496 al pagar los cheques de la cuenta corriente N° 66114236 perteneciente a don José Cadagan Pereira.

**VIGESIMO TERCERO:** Que, a pesar de lo señalado en los considerandos anterior si es posible concluir de acuerdo a los antecedentes de autos que la denunciada se negó a entregar información veraz y oportuna al consumidor, su cliente, titular de la cuenta corriente, respecto a los análisis y pericias que se hicieron a los cheques series N° HKV 0000009 471 Y 0000010 032, hurtados a don Jase Cadgan Perira, antecedentes que supuestamente justificaron la decisión del área de especialistas de Comité de Fraudes del Banco Santander Chile, los cuales estimaron que la firma no se encontraba disconforme, la denunciada solo se limitó en señalar, de acuerdo a documento de fojas 22, que debían ser solicitados tales antecedentes mediante Tribunales: En este sentido la negativa injustificada de la denunciada de informar a su cliente respecto los parámetros, métodos y procedimientos empleados por el Banco para establecer que la firma de los referidos cheques se encontraban disconformes con la registrada, no permitió al denunciante aportar antecedentes que podrían servir para realizar una mejor investigación del siniestro sufrido y la persecución de los responsables del delito, de esta forma la denunciada vulnera los Derechos básicos e irrenunciables establecidos en el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

**EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:**

**VIGESIMO CUARTO:** Que, cuando corresponde indemnizar los perjuicios ocasionados la indemnización debe tener por propósito, resarcir los daños efectivamente producidos, sin que exista lucro para alguna de las partes intervinientes, en el caso sub lite la prueba rendida en autos carece del mérito suficiente para acreditar el daño emergente reclamado por el demandante, toda vez que no se han acompañado antecedentes suficientes que aporten los elementos necesarios para determinar y cuantificar el valor del daño emergente sufrido por el demandante a consecuencia de la infracción cometida por Banco Santander Chile al artículo 3 letra b) de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en razón a la negativa del Banco Santander Chile en entregar información veraz y oportuna a su cliente respecto de los supuestos análisis y pericias realizados a los cheques serie HKV0000009y HKV 0000010 de la cuenta corriente N°66-11423-6, que determinaron que las firmas se encontraban conformes con la registrada en el Banco.

**VIGESIMO QUINTO:** Que, en cuanto al Daño Moral se considerará toda vez que al haberse cometido efectivamente una infracción a la Ley de protección al consumidor, se

ha provocado en el demandante molestias y frustraciones por la falta cometida por el Banco Santander Chile a los Derechos establecidos en favor de los consumidores que dispone el artículo 3 letra b) de la Ley 19.496, todo esto sumado a la negativa de la demandada en entregar la información solicitada por el demandante de manera veraz y oportuna, que dificultó e impidió una investigación más eficaz respecto de los cheques hurtados y firma falsificada que fue víctima el demandante, además se debe considerar que el supuesto autor del siniestro sufrido por el demandado corresponde a un miembro de su familia, su sobrino don Ariel Alexander Rarnírez Ojeda, lo que provocó en la persona del demandante la aparición de patologías psiquiátricas, como ~a cuenta informe psiquiátrico de fojas 126. Que, por todo lo anterior corresponde acoger la demanda de indemnización de perjuicios, sólo parcialmente, teniendo presente además lo dispuesto en la Ley 15.231 de Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, la Ley 18.287 de Procedimientos ante estos mismos tribunales.

**SE RESUELVE:**

**EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE INCOMPETENCIA ABSOLUTA:**

1.- Que, en consideración a los fundamentos expuestos y lo dispuesto en el artículo 50 A de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores se rechaza excepción de incompetencia absoluta del Tribunal promovida por la denunciada en autos.

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

11.- HA LUGAR la denuncia infraccional interpuesta por don JOSE CADAGAN PEREIRA y por doña MARTA CECILIA DAUD TAPIA, en representación de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Región de Tarapacá, condenándose a BANCO SANTANDER CHILE, representado para efectos del artículo 50 letra C, inciso tercero y 50 letra D de la Ley N° 19.496, por don LUIS ASTUDILLO ORTIZ, o quien subrogue o represente, al pago de una multa de 30 UTM, a beneficio fiscal, como responsables de la infracción a los artículos 3 letra b) de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor. La multa impuesta debe ser cancelada dentro del plazo de 5 días de notificada la presente sentencia, bajo apercibimiento de despachar orden de reclusión nocturna en su contra.

**EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:**

111.- Se acoge parcialmente la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don JOSE CADAGAN PEREIRA, en contra de BANCO SANTANDER CHILE, representado para efectos del artículo 50 letra C, inciso tercero y 50 letra D de la Ley N° 19.496, por don LUIS ASTUDILLO ORTIZ, o quien subrogue o represente, solo en



cuanto al Daño Moral por la suma de **\$3.000.000.- (tres millones de pesos)**, cantidad que corresponde solo al concepto de daño moral, entendido como un menoscabo que ha afectado la integridad psíquica, la cual se traduce en los diversos inconvenientes del demandante debido constante negativa de la demandada en entregar información veraz y oportuna solicitada por su cliente, demandante de autos. Que, la suma que deberá ser reajustada conforme a la variación que experimente el índice de precios al consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre la fecha de la notificación de la demanda y su pago efectivo, con los intereses legales que se generen en la misma época.

IV.- Que, no se condena en costas a la demandada.

V.- Una vez ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia autoñizada de ésta al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad al artículo 58 bis de la Ley 19.496.

VI.- Notifíquese y archívese en su oportunidad.

Sentencia dictada por la Sra. Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña **BLANCA GUERRERO ESPINOZA**.



L

Autoriza la Sra. Secretaria Abogado del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña **ERIKA BRIONES GALVEZ**.



05 .0.~... 0/-.\''''



SERNAC REGIÓN TARAPACA  
OFICINA DE PARTES  
Fecha: 05 / 05 / 15  
Folio: 71 Línea: 287  
Ob..•