

PROCESO Nº 20.072- 2014- SCS .-
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.-
SANTIAGO, seis de noviembre del año dos mil quince.-

VISTOS:

A fs.1 rola denuncia deducida por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, en contra de BANCO SANTANDER CHILE representado legalmente para estos efectos por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, por infracción a la Ley 19.496. Denuncia notificada fs.48;

A fs. 10, rola mandato judicial;

A fs. 14, rola Decreto de la Contraloría General de la República;

A fs. 15, rola Decreto Nº75 del Ministerio de Economía Fomento y Turismo;

A fs.17 rola formulario único de atención de público;

A fs.19, rola carta enviada por don HORACIO URMENETA FLORES Dirección Corporativa de Cliente y calidad, Banco Santander a don JUAN CARLOS MEDINA VARGAS abogado web center SERNAC;

De fs.21 a fs.35 y de fs. 61 a fs. 72, rolan Estados de Cuenta Nacional de Tarjeta de Crédito de DANIELA LOPEZ ARDILES;

Correos electrónicos de fs.36 a fs.42 y de fs.75 a fs.94;

A fs.52 rola declaración indagatoria de don EMILIO PFEFFER BERGER, abogado en representación de BANCO SANTANDER CHILE;

A fs. 95, rola querrela infraccional deducida por don CARLOS ROBERTO MARTINEZ JAQUE en contra de BANCO SANTANDER CHILE representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, por infracción a la Ley 19.496;

A fs.97, rola demanda civil de indemnización de perjuicios por don CARLOS ROBERTO MARTINEZ JAQUE en contra de BANCO SANTANDER CHILE representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA solicitando el pago de los perjuicios que valora en la suma de \$850.000.- por daño emergente y \$1.000.000.- por daño moral más reajustes, intereses y costas. Demanda notificada a fs.102 vta;

A fs.104 rola escrito de excepción de prescripción;

A fs.108, rola escrito de excepción de legitimación activa;

A fs.111, rola acta de comparendo de contestación y prueba;

Fotocopias simples de fallos de fs.115 a fs.140;

A fs.141 rola evacua traslado;

A fs.153 rola resolución donde se rechazan las excepciones de prescripción y de legitimación activa y se acoge excepción de falta de legitimación activa de la parte de MARTINEZ JACQUE para decudicir demanda civil de indemnización de perjuicios;

A fs.157 rola contesta denuncia y querella infraccional;

A fs.168 afs. 172, rola fotocopias simples de fallo judicial;

A fs.173 rola comparendo de contestación y prueba;

A fs.175 rola objeta documentos;

A fs.182 rola reitera objeta documentos, y con lo relacionado y;

CONSIDERANDO :

1º.- Que don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor denunció a BANCO SANTANDER CHILE representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA por haber este último infringido la Ley 19.496, Sobre Protección al Consumidor;

2º.-Que el denunciante manifiesta que en base al reclamo formulado por doña DANIELA ANDREA LÓPEZ ARDILES, esto es, que el día 5 de abril del año 2014, al pagar su tarjeta de crédito, se percató que el día 3 del mismo mes, se había realizado un avance en efectivo por \$385.000.- y solicitó a vox que se rechazara el avance a lo que el Banco no accedió. Posteriormente, se dio cuenta que se había realizado la misma operación por un monto de \$390.000.- el día 4 de abril, lo que también fue rechazado, infringiendo el proveedor lo dispuesto en los artículos 3 inc. 1 letras a) y d) y art 23 de la Ley 19.496;

3º.- Que la denunciada manifiesta a fs. 157 en suma que:

La denuncia se funda en una serie de hechos que le habrían ocurrido a la cliente los cuales habrían dejado en evidencia una supuesta infracción a los art. 23 y 3 letra a) y d) de la ley 19.496. Con fecha 5 de abril, los dueños de las tarjetas se percataron que se realizaron giros por \$350.000.- el 3 de abril y 4 de abril de \$390.000.- llamando a vox para bloquear la tarjeta adicional del marido.

Ante la denuncia realizada en el banco por fraudes siempre se dio respuesta y se abonó provisoriamente los dineros alegados.

Al final de la investigación, se determinó que se había utilizado físicamente la tarjeta y la clave secreta proporcionada por el banco al momento de realizar el giro, ajustándose la operación a los estándares requeridos.

La denunciante imputa al Banco infracción a los art. 3 y 23 que hacen referencia a una supuesta falta de libertad en la elección del bien o servicio, la seguridad en el consumo y a un incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del proveedor y a la existencia o fallas o deficiencias en la prestación de un servicio por negligencia del mismo.

Banco Santander se ha apegado estrictamente a las condiciones aceptadas por el cliente esto es, proporcionarle las tarjetas de crédito solicitadas como también avances en efectivo con las medidas de seguridad como la clave secreta en términos que solo resulta exitosa la operación, en la medida en que se utiliza la tarjeta y se digita la clave siendo la responsabilidad del usuario el uso y administración de esta, tal como lo señala la Corte de Apelaciones de Santiago.

En cuanto a la infracción al art 3 letra a) el cliente aceptó voluntariamente el contrato y las condiciones y siempre tiene la libertad de elección del servicio.

Tampoco ha incurrido en ningún tipo de negligencia cometiendo faltas u deficiencias ni tampoco ha fallado en la seguridad de la prestación de los servicios toda vez que ha cumplido estrictamente con la Ley.

El art 4 de la Ley 20.009 señala que "El tarjetahabiente no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso o noticia entregada al emisor, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda por uso fraudulento de la tarjeta bloqueada".

El aviso se dio el día 5 de abril siendo realizados los giros los días 3 y 4 del mismo mes.

Aún no se ha acreditado el fraude o la clonación de las tarjetas supuesto que resulta clave para siquiera evaluar la infracción que se pretende imputar a su representada.

Del relato de la denuncia se desprende que esta materia debe ser conocida por medio de un proceso penal tal como lo inicio la

Investigaciones y en este sentido aplicar el art.5 letra b) de la Ley 20.009.-

Con respecto a la revisión de las cámaras del Banco BBVA y de una estación Copec esta solo puede ser pedida por la fiscalía.

Señala además que habría una actitud de desidia de parte de los denunciantes ya que el segundo giro lo descubrieron un mes después del primero.

En relación a la infracción al art. 23 esta norma exige que se acredite- además de un actuar relacionado con los hechos y que dicha actuación se ejecute con negligencia o culpa por parte del proveedor, cuestión que en este caso no aconteció;

4°.-Que la parte denunciante para acreditar los hechos en que funda su denuncia acompañó los siguientes documentos:

Mandato judicial de fs. 10;

Decreto de la Contraloría General de la República de fs. 14;

Decreto N°75 del Ministerio de Economía Fomento y Turismo de fs. 15;

Formulario único de atención de público de fs. 17;

Carta enviada por don HORACIO URMENETA FLORES Dirección Corporativa de Cliente y calidad Banco Santander de fs. 19;

Estados de Cuenta Nacional de Tarjeta de Crédito de fs. 21 a fs. 35 y de fs. 51 a fs.72;

Correos electrónicos de fs.36;

5°.-Que la parte denunciada de Banco Santander, no rindió prueba documental;

6°.- Que no existen otros antecedentes acompañados al proceso;

7°.- Que del mérito del proceso no se infiere necesariamente que el Banco denunciado haya incurrido en infracción a la Ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos del Consumidor ya que los bloqueos fueron posteriores a la utilización de las tarjetas y no quedó acreditado en autos la negligencia por parte del Banco;

8°.- Que nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un

hecho sancionable, y que en él le ha correspondido responsabilidad a los inculpados;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en las Leyes 18.287 y 19.496;

SE DECLARA:

1º.- Que se rechaza la denuncia formulada por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en contra de BANCO SANTANDER CHILE representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, sin costas;

2º.- Que se rechaza la querella infraccional deducida por don CARLOS ROBERTO MARTINEZ JAQUE en contra de BANCO SANTANDER CHILE representado legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, sin costas;

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y ARCHÍVESE,
en su oportunidad.-

DICTADO POR EL JUEZ : DON MANUEL NAVARRETE
SECRETARIA ABOGADO: SRA. ISABEL OGALDE RODRIGUEZ



Santiago, once de julio de dos mil dieciséis.-

A foja 231 y 241: atendido el estado de la causa, no ha lugar.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con las siguientes modificaciones:

1. En la parte expositiva, en la foja 196 vta., undécima línea, se reemplaza la palabra “decudicir”, mal escrita, por “decidir”.
2. En el considerando 3°, en el sexto párrafo de la foja 197, segunda línea, se sustituye la vocal “u”, por “o”.
3. En la misma foja, penúltima línea, se incorpora un tilde a la vocal “o” de la expresión “*inicio*”.
4. En la foja 197 vta., motivo cuarto, sexto párrafo, en su segunda línea, se agrega una letra “n” a la expresión “Direcció”.
5. En la foja 197 vta., motivo quinto, al final de su segunda línea, se adiciona una letra “l” a la expresión “documenta”.
6. Se eliminan los considerandos 7° y 8°.

Y teniendo en su lugar y, además, presente:

PRIMERO: Que, el abogado don Víctor Villanueva Paillavil, por el Servicio Nacional del Consumidor, en autos sobre infracción a la Ley N° 19.496, Rol N° 20072-SCS-2014, caratulados “SERNAC con BANCO SANTANDER CHILE”, del Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago, a fojas 200 y siguientes ha interpuesto recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva dictada por don Manuel Navarrete Poblete, Juez Titular de dicho Tribunal, de fecha 06 de noviembre de 2015, que rola de fojas 196 a 198, mediante la cual se rechazó la denuncia formulada por el SERNAC en contra de BANCO SANTANDER CHILE, sin costas y se desestimó, también, la querella infraccional deducida por don Carlos Roberto Martínez Jaque en contra de BANCO SANTANDER CHILE, sin costas; solicitando que se revoque la sentencia conforme a derecho, condenando a la denunciada al

máximo de las multas estipuladas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas;

SEGUNDO: Que, la impugnación efectuada en el recurso alude esencialmente a una cuestión que dice relación con la suficiencia de la prueba rendida para los efectos de establecer si la entidad bancaria desplegó las medidas de seguridad racionalmente esperables a objeto de evitar la vulneración de un adecuado servicio prestado en sus tarjetas de crédito;

TERCERO: Que, esta cuestión resulta de suyo compleja, pues no es posible analizar este conflicto desde la óptica del derecho civil tradicional, sino que debe ponderarse en conformidad a la normativa especial contenida en la Ley N°19.496.

Esto significa que, frente a la denuncia de infracción a las normas de la Ley mencionada, resulta obligatorio para el juez verificar si acaso las conductas desplegadas por los proveedores en la prestación del servicio, en este caso de tarjetas de crédito, pueden ser subsumidas en el supuesto de hecho de las normas que se dicen infringidas.

La norma cuya infracción se denuncia, resulta ser el artículo 23 inciso 1° del texto legal ya señalado, que expresa: *“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, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.”*

Dicha norma constituye un desarrollo del derecho establecido en el artículo 3° inciso primero letras a) y d) de la misma Ley, que a su turno expresa: *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios,*

la protección de la salud y el medio ambiente y evitar los riesgos que puedan afectarles.”;

CUARTO: Que, entonces, el supuesto fáctico de la norma que regula la infracción, expresada en el artículo 23 inciso 1° transcrito, se encuentra constituido por *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, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.* Esto se traduce en que se parte de la premisa que el proveedor, por la circunstancia de asumir dicha iniciativa, genera la prestación del servicio, lo que permite distinguir claramente dos aspectos esenciales, con consecuencias jurídicas relevantes:

1° La actuación reprochada del proveedor del servicio exige que sea efectuada con negligencia, y

2° Que el menoscabo en el consumidor se provoque debido a fallas o deficiencias del servicio ofrecido.

En este caso, el servicio consiste en el otorgamiento por el BANCO SANTANDER CHILE de tarjetas de crédito, lo que supone que la entidad bancaria preste el servicio ofrecido sin fallas o deficiencias en cuanto, en lo que aquí interesa, a la seguridad, no solamente cuando se celebra el contrato entre las partes, sino en la relación que se establece después, a propósito de su utilización. Es decir, el servicio no puede prestarse sin los cuidados debidos en relación al uso de la tarjeta de crédito por su titular y por los adicionales, puesto que el proveedor, si actúa con negligencia, causando menoscabo al consumidor, puede generar, además de incurrir en una infracción a esta norma legal, en responsabilidad del proveedor hacia el consumidor;

QUINTO: Que, en concreto estamos evaluando aquí si existe en los hechos del caso una conducta infraccional, no de responsabilidad, lo que significa verificar solamente cuál es el deber que asumen los

proveedores de los servicios bancarios que ponen en el mercado financiero tarjetas de crédito para que sean utilizadas por los tarjetahabientes o los adicionales, cuando nos encontramos frente a operaciones negadas por estos. En este sentido, nos parece que la negligencia en el actuar de la entidad resulta una exigencia legal, propia de la tipificación de la conducta reprochada y, por ende, plenamente exigible cuando nos enfrentamos a un asunto relativo a la infracción de los deberes de los proveedores de estos servicios, sin perjuicio de la reparación del menoscabo sufrido por el consumidor, lo que no forma parte de la conducta infraccional, puesto que esta última constituye el daño que puede, o no, causar la conducta infraccional frente al mero incumplimiento de lo ofrecido en el servicio relativo al uso de las tarjetas de crédito.

En otras palabras, la conducta infraccional es aquella que despliega un proveedor por prestar un servicio ofrecido en condiciones inferiores a aquellas ofertadas, incurriendo en negligencia en su actuar, que se manifiesta, a lo menos, en fallas o deficiencias en la prestación del mismo.

Un problema adicional es aquel relativo a la carga probatoria. Desde el momento en que el proveedor niega haber incurrido en alguna deficiencia, falla o error de cualquier tipo en la provisión del servicio, se hace cargo de la obligación de probar tal aserto, esto es, planteado en términos positivos, deberá acreditar el debido cuidado, la diligencia, la actuación del proveedor conforme a los estrictos términos del servicio inmaculado ofrecido. Y ello es así, atendido el carácter protector del derecho del consumidor, unido a la circunstancia de la mayor disponibilidad y facilidad probatoria que normalmente acompaña a las entidades proveedoras de servicios;

SEXTO: Que, en el caso *sub lite*, debe señalarse que hay una serie de correos electrónicos, según consta de fojas 75 a 94, mediante los

cuales queda acreditado que la cliente del Banco Santander, doña Daniela López Ardiles, efectuó variados intentos por obtener que su banco gestionara la remisión de los videos respectivos de las cámaras de seguridad de los cajeros automáticos donde fueron realizados los avances de efectivo, sin éxito, al punto que fuera rechazada su reclamación sin la prueba fehaciente respecto de quién o quiénes fueron las personas que realizaron las operaciones cuestionadas, sin tener en cuenta el historial de montos facturados y pagados según puede verse a fojas 63, 66, 69 y 72. A lo que debe añadirse que según afirma la usuaria, lo que no fue contradicho por ejecutivos bancarios, se trata de clientes que nunca antes efectuaron avances en efectivo y que se encuentran con sus deudas al día.

Todo lo anterior permite formarse la convicción que la entidad bancaria no actuó con la diligencia debida afectando la seguridad en el servicio ofrecido a los consumidores, pues éste, como ya se ha dicho, no se agota en el momento en que el tarjetahabiente celebra el contrato respectivo con el Banco, sino que se extiende hacia el servicio prestado una vez que se ha denunciado por un cliente una situación que podría constituir un fraude, rechazando determinadas operaciones, en este caso avances en efectivo realizados con un plástico y la clave secreta respectiva de la perteneciente al adicional de la cliente.

No es, por lo tanto, un problema solo limitado a la prestación del servicio que se agota en el momento en que es celebrado el contrato de apertura de crédito en moneda nacional o extranjera, sino que el mismo origina una relación entre el proveedor del servicio, en este caso el Banco Santander y el cliente respectivo, doña Daniela López Ardiles, debiendo la proveedora mantener un servicio que ofrezca la debida seguridad a sus clientes, que es precisamente lo que no se observa en el presente asunto.

En efecto, para el uso del servicio ofrecido la entidad bancaria puso a disposición del cliente y sus adicionales, el plástico de la tarjeta de crédito, el que se debía combinar para su uso con la clave personal de

cada tarjeta y dentro del sistema creado de los cajeros automáticos, existían cámaras de seguridad. Esto es, todos los mecanismos de seguridad que al momento de celebrar el contrato de apertura de crédito, de manera racional, parecen resultar exigibles estarían presentes.

Sin embargo, hay un reclamo posterior presentado por un cliente, que hace referencia a operaciones no realizadas de avance en efectivo que sin embargo le aparecen cargadas en el respectivo estado de cuenta, que debieran desencadenar una prestación de servicio por el proveedor inmediata y oportuna, con la finalidad de obtener los elementos de juicio que le permitieran responder en forma adecuada dicho reclamo, manteniendo los niveles de seguridad esperados por las personas a las que sirve.

De allí, entonces, que la manera que la entidad bancaria actúe en dicha ocasión, también debe someterse a análisis respecto al cuidado debido que emplee en el tratamiento de la denuncia efectuada y de la respuesta otorgada. El tema de la obtención de los videos obtenidos por las cámaras de seguridad existentes en los cajeros automáticos pasa a ser un aspecto medular en estos casos. La respuesta inmediata y oportuna que se podría esperar de un proveedor seguro, aquí implica la efectividad en la obtención de las grabaciones respectivas.

De lo que puede obtenerse de los correos electrónicos antes aludidos, es la Policía de Investigaciones de Chile quien a través de los funcionarios que reciben la denuncia en la 19ª Comisaría de Providencia quien le informa al cliente que respecto del avance realizado en un Servicentro Copec ellos saben que mantienen las grabaciones audiovisuales solo siete días y habiendo sido detectado e informado al Banco el mismo dos días después de haber sido efectuado, era posible todavía obtener las mencionadas grabaciones. De este modo, la negligencia en la prestación del servicio queda configurada.

Un tema distinto es aquel relativo a la posibilidad de verificar la persona o personas que habría/n efectuado/s, en concreto, el avance en efectivo de dinero retirado desde el cajero automático con la tarjeta de crédito y la clave personal del adicional del cliente, que el SERNAC por su parte ya en el juicio también habría solicitado, pues eso significa buscar una fuente de información que podría ser usada para verificar si en ese acto, pudiere haberse cometido, adicionalmente, el delito tipificado en el artículo 5° de la Ley N° 20.009;

SÉPTIMO: Que de la forma como se ha razonado, estiman estos juzgadores, procede concluir que en la situación en análisis se ha verificado la infracción al artículo 23 de la Ley N°19.496 reclamada, motivo por el cual procede acoger la denuncia impetrada por el Servicio Nacional del Consumidor y, por consiguiente, sancionar a la entidad bancaria denunciada al pago de una multa, la que se fijará en el equivalente a 10 UTM, teniendo en consideración la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definen al proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, y la gravedad del daño causado;

OCTAVO: Que, respecto de las costas, entendiendo que la parte denunciada ha tenido motivos plausibles para litigar, no se le condenará a la solución de dicha carga.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **se revoca**, en lo apelado la sentencia de seis de noviembre de dos mil quince, que rola de fojas 196 a 198, y en su lugar se resuelve que se acoge, sin costas, la denuncia formulada por el Servicio Nacional del Consumidor y, consecuencialmente, se declara que el Banco Santander queda condenado a pagar una multa de 10 UTM por haber infringido el artículo 23 de la Ley N° 19.496.

Acordado lo anterior contra el voto de la Ministra señora González Troncoso, quien estuvo por confirmar la sentencia apelada en virtud de sus propios fundamentos.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Abogado Integrante señor Decap.

N° Trabajo-menores-p.local-342-2016.

No firma la Ministra señora Rutherford, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por encontrarse ausente.

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Jessica De Lourdes González Troncoso, e integrada por la Ministra señora Romy Grace Rutherford Parentti y el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández.

MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO

INGRESO Nº 1601646682

BANCO SANTANDER CHILEVIBRE

97036000-KUT

BANDERA Nº 140 0 SANTIAGO

MULTAS LEY CONSUMIDOR 2 JUZ INFRACCION

PERIODO

2M020072/14

30-08-2016 EMISION

CONCEPTO:

Causa : 2014-M-20072-2

Infraccion : INF. PERJUICIO CONSUMIDOR

Fecha Infrac. : 26/09/2014

1601646682201608302000459070

Nº 1460489	PLAZO PARA PAGAR	06-09-2016
	CUENTAS	VALORES
1150802001001002	459.070	PAGADO 30-08-2016 12:26 L9M7K7K7P4 1601646682
SUB TOTAL	459.070	VV 459.070
IPC	0	
INTERESES	0	
TOTAL	459.070	
UNIDAD	LIQUIDADOR	EMISOR
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL	JONAVARRETE	PC00000



SANTIAGO
Ilustre Municipalidad

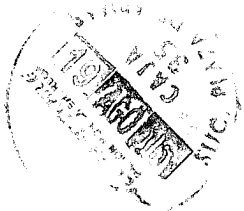
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980 PISO 2
SANTIAGO

Santiago, Miércoles 3 de agosto de 2016

Notifico a Ud. que en el proceso N° 20.072-M-2014/JCM se ha dictado con fecha 03/08/2016, la siguiente resolución:

Cúmplase.

EL SECRETARIO

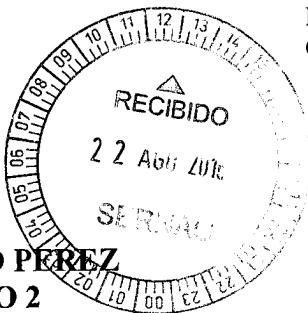


SANTIAGO
Ilustre Municipalidad

~~SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL~~
AMUNATEGUI 980 PISO 2
CAS. N° 10 SUC. TRIBUNALES
SANTIAGO

003168

SEÑOR (A)
JUAN CARLOS LUENGO PEREZ
TEATINOS N° 333 , PISO 2
SANTIAGO



I MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
FRANQUEO CONVENIDO
RES. EXTA. N° 1192 DEL 8.10.74
NACIONAL

ROL N° 20.072-M-2014 /JCM
CERTIFICADA N° 4731173

8 CARTA CERTIFICADA 47
A (EMPRESAS)
Br \$0



ESTA CARTA DEBE SER ENTREGADA A PERSONA ADULTA DE

ART.3 LEY 18.287.