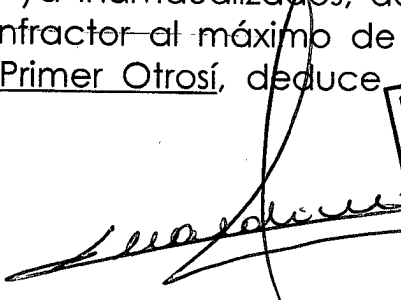


**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA**

En Talca, a dieciocho de marzo de dos mil dieciséis

VISTOS:

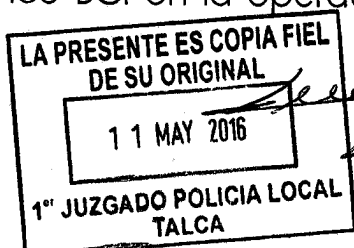
En este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol N° 10.834-2009, originada por denuncia infraccional de fojas 13 y ss., interpuesta por **MARIA ELIANA FUENTES DIAZ**, vendedora, domiciliada en Psje. 16 ½ poniente A N° 0268 con 22 ½ sur, Talca, en contra de **BANCO BCI**, representada legalmente por don **MARCELO COURT DONOSO**, ambos domiciliados en Avda. Circunvalación Oriente N° 1055, local 164 al 165, de la ciudad de Talca, por haber vulnerado la Ley 19.496, específicamente en su artículo 3 e), 12 y 23. La denuncia la funda en que tiene dos tarjetas del Banco BCI, que corresponden a una Visa y a una Red Compra. El día 02 de abril de 2009, fue al cajero del Banco Chile que está ubicado en el Mall Plaza Maule de Talca para realizar un avance, introdujo la tarjeta e ingresó su clave, digitó el monto pero no recibió ningún dinero, incluso la pantalla indicaba que "la transacción no puede ser realizada", y al retirar la tarjeta se percató que había introducido la tarjeta equivocada "la Visa", y no la RedCompra que estaba autorizada para realizar este tipo de avances. A fin de mes cuando le llegó la facturación de la tarjeta Visa, se encuentra con un cargo por avance de \$50.000, más una comisión de avance de \$3.982, más interés de cargo inmediato por \$3.163. Fue al Banco BCI, donde sólo le recomendaron que pagara la tarjeta para no generar intereses y aclarar el tema más adelante. Realizó un reclamo por SERNAC, el que fue derivado a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en la que obtuvo como respuesta que se generó un giro con fecha 01 de abril y que se cargó el día 02 de abril de 2009, y además el cajero no contaba con cámara de video para comprobar que se retiró el dinero. Adjunta además un detalle con operaciones, el cual no está claro porque ese mismo día aparecen más transacciones realizadas el día 02 de abril, el cual indica error en la operación, "NO EXISTE CUENTA REL PARA LA APLICACIÓN". En el Derecho señala que se han infringido los artículos 3 e), 12 y 23 de la Ley 19.496. Agrega que el proveedor ha vulnerado los términos del contrato de tarjeta de crédito al imputar a su cuenta un giro de cajero automático que no ha realizado, situación que le produjo un grave perjuicio económico. La conducta está alejada de la responsabilidad que debe tener un proveedor del mercado financiero, frente a operaciones de esa naturaleza, y de sobremanera si éstas se realizan por intermedio de sistemas electrónicos puestos por el mismo proveedor a disposición de sus clientes, siendo su deber velar por la seguridad y eficiencia del sistema. Por lo anterior, solicita tener por interpuesta denuncia infraccional en contra del Banco BCI y su representante, ya individualizados, acogerla a tramitación, y en definitiva condenar al infractor al máximo de la multa que establece la Ley, con costas. En el Primer Otrosí, deduce de la presente es copia fiel de su original de indemnización de


LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE SU ORIGINAL
11 MAY 2016
1° JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA

perjuicios en contra de Banco BCI representado legalmente por don Marcelo Court Donoso, ya individualizados. En los hechos, da por reproducido lo expuesto en la parte principal de su escrito. Agrega que los hechos referidos constituyen una infracción a la Ley 19.496, y además le han causado considerable perjuicio, toda vez que ha tenido que dejar solos a sus hijos para realizar trámites, pedir permiso en el trabajo, tener que pedir crédito para pagarlo, gastos de traslado para efectuar trámites. Los perjuicios demandados los avalúa en las siguientes cantidades: 1.- Daño patrimonial: \$57.145; 2.- Daño moral: \$600.000, o lo que el Tribunal determine, por las molestias ocasionadas, y el disgusto provocados por la infracción del demandado, especialmente por haber tenido que concurrir a Servicios Públicos y al Tribunal, a presentar reclamos, denuncias, demandas, prestar declaraciones, concurrir a comparendos, etc., que constituyen trámites y molestias que no debió soportar de no haberse producido la infracción que demanda. En consecuencia, demanda la suma total de \$657.145, más intereses, reajustes y costas. En derecho, señala que las normas infringidas que fundamentan su demanda, fueron citadas en la denuncia infraccional, las que la por expresamente reproducidas. Por lo anterior, solicita tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Banco BCI, ya individualizado, por la cantidad de \$657.145, intereses y reajustes, y acogerla en todas sus partes con expresa condenación en costas. En el Segundo Otrosí, acompaña bajo apercibimiento legal los siguientes documentos: 1.- Estados de cuenta tarjeta Visa (fs. 3 y 4); 2.- Respuesta Sernac (fs. 5 y 6); 3.- Respuesta SBIF (fs. 6 a 11); y 4.- Fotos cajero RedBanc (fs. 12).

A fs. 19 rola acta de notificación personal realizada por el receptor ad-hoc de la denuncia infraccional y demanda civil al representante legal de BANCO BCI, don Marcelo Court Donoso.

A fs. 41 rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del denunciante y demandante civil **FUENTES DIAZ**; y de la denunciada y demanda civil **BANCO BCI**, representada por su abogado. La parte denunciante y demandante civil ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional y que rola a fs. 13 a 16 de autos. La parte denunciada y demandada civil, presenta minuta escrita, que en Lo Principal, opone excepción dilatoria del art. 303 N° 6 del Código de Procedimiento Civil, la que se encuentra fallada a fs. 45 y ss., resolución que se encuentra firme y ejecutoriada. En el Primer Otrosí, y en subsidio de lo anterior, contesta denuncia infraccional solicitando que ésta sea desechada. Refiere que la demandante señala haber efectuado un avance de dinero por la suma de \$50.000, usando para ello una tarjeta de crédito (Visa) el día 02 de abril de 2009, giro que realizó en un cajero perteneciente al Banco de Chile, ubicado en Mall Plaza Maule de esta ciudad, introduciendo para ello la tarjeta de crédito referida, cuyo número es 4548122001069510, giro que según ella no se realizó, por cuanto la pantalla supuestamente le señalaba "transacción no realizada". Agrega que la operación descrita por la denunciante se realizó cabalmente, recibiendo, ella, la suma girada con cargo a su tarjeta de crédito. Por otra parte, la actividad del Banco BCI en la operación descrita sólo se limitó a



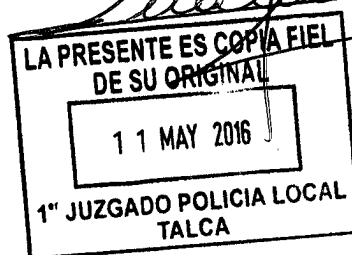
cargar en la tarjeta de crédito la operación efectuada en un cajero del Banco de Chile, más las comisiones pactadas. Por lo expuesto, solicita tener por contestada la denuncia infraccional y desecharla en todas sus partes, con costas. En el Segundo Otrosí, y también en subsidio de la excepción dilatoria interpuesta, contesta demanda de indemnización de perjuicios, solicitando su rechazo, por cuanto, no hay infracción alguna atribuible al Banco de Crédito e Inversiones que de origen a la indemnización que pretende la demandada, dando por reproducido todo lo expuesto en el primer otrosí referido. Por lo anterior, solicita tener por contestada la demanda de indemnización de perjuicios, solicitando su rechazo conforme se expuso en el primer otrosí de su escrito, argumentos que da por reproducidos, con costas. En el Cuarto Otrosí, solicita se oficie al Banco de Chile, sucursal Mall Plaza Maule, a fin de que informe si el cajero ATM 4903, TX 1696, presentó problema alguno el día 01 de abril de 2009, referente a la entrega de dineros por los giros ahí cursados.

A fs. 52 rola acta de continuación de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la denunciada y demandada civil "BANCO BCI", representado por su abogado y apoderado; y en rebeldía de la denunciante y demandante civil. Llamadas las partes a conciliación ésta no se produce por la rebeldía de la denunciante y demandante civil. La parte denunciada y demandada civil solicita se pida cuenta del oficio solicitado a Banco de Chile en el cuarto otrosí de su presentación de fecha 27 de enero de 2010. La parte denunciada y demandada civil no rinde prueba testimonial ni solicita diligencias.

A fs. 56 del proceso, rola acta de audiencia de conciliación, con la asistencia de la denunciante y demandante civil; y el rebeldía de la denunciada y demandada civil "BANCO BCI". La parte denunciante y demandante civil señala que a la fecha de ocurridos los hechos, esto es, 01 de abril de 2009, trabajaba en la Farmacia Salcobrand ubicada en el Mall Plaza Maule de esta ciudad, a metros del cajero materia de autos, ocasión en la cual tomó de su cartera erróneamente la tarjeta Visa del Banco BCI, cuando en realidad debía coger la tarjeta Redbanc del mismo banco, para efectos de dirigirse al cajero y retirar dinero, puesto que en dicha tarjeta le depositan su sueldo. Luego se dirigió al cajero, ingresando su tarjeta Visa, confirmó la clave, solicitando girar la suma de \$50.000, pero en pantalla apareció el siguiente mensaje "TRANSACCION NO PUEDE SER REALIZADA", al retirar su tarjeta, recién logró darse cuenta de su error, retirándose a su fuente laboral, sin recibir dinero alguno por parte de dicho cajero. Al mes siguiente y tras recibir su estado de cuenta, grande fue su sorpresa al ver que monto de \$50.000, había sido cargado a su cuenta, sin siquiera haberlo recibido.

A fs. 69 rola oficio del Banco Chile Talca en que se remite al Tribunal las huinchas de auditoria correspondiente a los días 1 y 2 de abril de 2009.

Se trajeron autos para fallo.



CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A.- EN LO CONTRAVENCIONAL

PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por **MARIA ELIANA FUENTES DIAZ**, en contra de **BANCO BCI**, representada legalmente por **MARCELO COURT DONOSO**; por infracción a la Ley N° 19.496, en la forma y circunstancias allí descritos y expuestos en la parte expositiva de este fallo.

SEGUNDO: Que, la cuestión controvertida es si en la especie la conducta de la denunciada ha significado una infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley 19.496, por haber cargado erróneamente al estado de cuenta de la denunciante la suma de \$50.000, más comisiones e intereses, dando un total de \$57.145 correspondientes a un supuesto avance en efectivo que habría realizado, en circunstancias que no fue posible realizar dicho avance, por indicar el cajero un mensaje de error y no poder efectuar la transacción; situación que además le generó perjuicios.

TERCERO: Que la parte denunciada **BANCO BCI**, al contestar la denuncia en el comparendo de contestación, conciliación y prueba cuya acta rola a fs. 41, solicita el rechazo de ésta por cuanto la operación descrita por la denunciante se realizó cabalmente, recibiendo, ella, la suma girada con cargo a su tarjeta de crédito. Por otra parte, la actividad del Banco BCI en la operación descrita sólo se limitó a cargar en la tarjeta de crédito la operación efectuada en un cajero del Banco de Chile, más las comisiones pactadas.

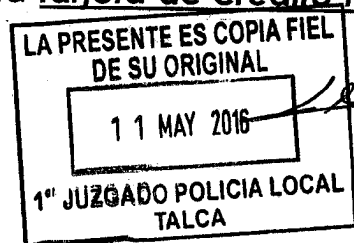
CUARTO: Que la parte denunciante junto con su denuncia y demanda civil, acompañó a los autos los siguientes documentos fundantes de ésta: 1.- Estados de cuenta tarjeta Visa (fs. 3 y 4); 2.- Respuesta Sernac (fs. 5 y 6); 3.- Respuesta SBIF (fs. 6 a 11); y 4.- Fotos cajero RedBanc (fs. 12).

QUINTO: Que la parte denunciada no acompañó medio de prueba alguno en la etapa procesal correspondiente - comparendo- a objeto de acreditar su versión de los hechos.

SEXTO: Que el Tribunal como medida para mejor resolver, y de acuerdo al art. 16 de la Ley 18.287, solicito a Banco de Chile, sucursal Mall Plaza Maule de Talca, remitir huincha de auditoria de los días 1 y 2 de abril de 2009, correspondiente al cajero ATM 4903, TX 1693, las que se encuentran bajo custodia en la caja fuerte del Tribunal y que se tuvieron a la vista al fallar el asunto.

SEPTIMO: Que respecto a la prueba documental presentada por la denunciante que rola a fs. 3 y 4, correspondiente a estado de cuenta cuya fecha de facturación es 28 de abril de 2009, consta que con fecha 02 de abril del mismo año le fue cargada a ella la suma de \$50.000 por un avance en efectivo, y que además se le cargó \$3.982 por concepto de comisión por avance y \$3.163 por interés de cargo inmediato.

Consta además de la documental rolante a fs. 9 y ss., correspondiente a carta enviada por Banco BCI a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras que el Banco de Chile, propietario del cajero, "les informó que con fecha 01 de abril de 2009 a las 14:43 horas, en el cajero automático N° 4903 del Banco de Chile, se efectuó un giro por el monto de \$50.000 con la tarjeta de crédito N° 4548.****.** *-9510 a nombre

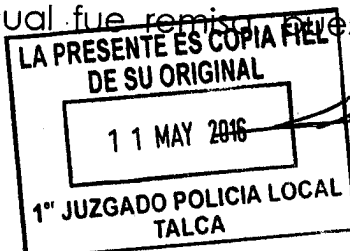


de la reclamante, cuya transacción quedó reflejada en el estado de cuenta correspondiente al mes de abril con fecha 02 de abril de 2009"; y que "según consta en huincha de auditoría que se adjunta que el giro fue correctamente dispensado". En cuanto a lo recién expuesto, y según consta en la huincha referida y la que se encuentra en custodia del Tribunal, solicitada como medida para mejor resolver, en la fecha y hora señalada (01 de abril de 2009 a las **14:43 horas**), no es efectivo que se haya efectuado por la denunciante avance alguno por la suma de \$50.000, ya que figuran bajo la tarjeta de crédito N° 454812*****5101 que es de propiedad de FUENTES DIAZ tal como consta a fs. 11 del proceso, tres intentos de transacciones con su tarjeta de crédito, dos a las 14:42 y una a las 14:43, del mismo día 01 de abril de 2009, indicando el cajero en los tres casos el mensaje de error "**NO EXISTE CTA REL PARA LA APLICACIÓN**", lo que significa que efectivamente al ingresar la tarjeta de crédito Visa le fue imposible efectuar el giro que deseaba, por cuanto se dio cuenta que había ingresado la tarjeta equivocada, y no la de débito como quería.

Sin embargo, consta además en la huincha referida acompañada al proceso, que efectivamente el día 01 de abril de 2009, y posterior a los intentos de la denunciante de efectuar la transacción, se realizó en dicho cajero un giro por la suma de \$50.000, pero no es menos cierto que éste fue efectuado a las 15:02 horas, y no a las 14:42 horas como señala la denunciada; más aún, dicha transacción fue realizada con la tarjeta N° 5910002*****4115, número que no es coincidente con las tarjetas de la denunciante y que rolan a fs. 11 de autos, ni tampoco la denunciada ha probado quién es el titular de dicha cuenta y tarjeta; ni que ésta pertenece a la denunciada, correspondiéndole al Banco BCI acreditar tal circunstancia a través los medios legales.

OCTAVO: Que el artículo 12 de la Ley 19.496 establece que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio". Por su parte, el inciso primero del artículo 23 de la misma Ley dispone: "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."

En este orden de cosas, no procede que a la consumidora se le haya efectuado cargo alguno por la suma de \$50.000 más intereses y comisiones correspondiente a un avance en efectivo, por cuanto no consta en el proceso que efectivamente ella realizara la operación de avance que le imputa la denunciada, y lo que se sólo encuentra acreditado en autos mediante las huinchas de auditoría es que el día 01 de abril de 2009 a las 15:02 horas se efectuó una operación de crédito, la que fue hecha con la tarjeta N° 5910002*****4115, la que no corresponde a las que tiene la denunciante, e ignorándose a quien pertenece, correspondiendo que, si fuera de propiedad de FUENTES DIAZ, acreditarlo a la denunciada a través de los medios legales, de lo cual fue remitido al respecto no rindió



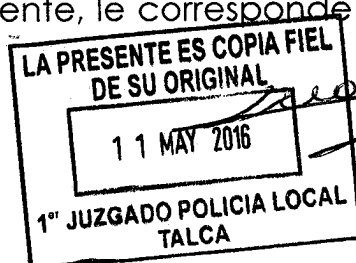
prueba alguno. En consecuencia, y como se ha dicho, le corresponde a la denunciada probar que la denunciante solicitó un avance y que éste le fue entregado correctamente por el cajero, lo que no probó en el proceso. Todo ello en concordancia con el art. 1698 del Código Civil, que respecto del *Onus probandi*, dispone que "Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta", lo que significa que es la denunciada BANCO BCI quien debe probar los hechos positivos contenidos en su defensa; ya que de lo contrario, si la carga probatoria recayere en la denunciante, ésta debería probar un hecho negativo, lo que sería contrario a derecho.

Conforme a lo recién expuesto, y apreciando los antecedentes del proceso de conformidad a la reglas de la sana crítica, ha quedado establecido en estos autos que la denunciante no solicitó ningún avance en efectivo por la suma de \$50.000 con su tarjeta de crédito, ni menos que ésta le fue entregada por el cajero automático, motivo por el cual el proveedor ha actuado con negligencia al cargar la suma referida más comisiones e intereses en el estado de cuenta de doña María Eliana Fuentes Díaz, correspondiente a un avance en efectivo, tal como si dicha transacción se hubiere realizado por ella, lo que en el hecho no ocurrió, por cuanto el giro efectuado por la cantidad de \$50.000 se llevó a cabo a las 15:02 horas del día 01 de abril de 2009 y corresponde a otra cuenta y a un número de tarjeta distinto al de la denunciante. Todo lo anterior fue puesto en conocimiento de Banco BCI mediante reclamo realizado a SERNAC, y posteriormente informada la situación a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, no corrigiendo la denunciada su error e insistiendo en que el supuesto avance se habría realizado correctamente, por lo que esta Sentenciadora ha llegado a la convicción de que la denunciada actuó con negligencia al no respetar las condiciones convenidas con la consumidora en la prestación del servicio.

NOVENO: Que de los antecedentes del proceso analizadas en los considerandos precedentes el Tribunal concluye, que la denunciada cometió infracción a la ley 19.496 actuando con negligencia en la prestación de un servicio deficiente, al haber cargado en la cuenta de la denunciante la suma de \$50.000 más comisiones e intereses, por un supuesto avance en efectivo, en circunstancias que dicha transacción no fue posible llevarla a cabo, no recibiendo la consumidora dinero alguno, toda vez que la transacción en la cual se entregó el dinero corresponde a otra cuenta y otro número de tarjeta, la que no se ha acreditado pertenezca a la denunciante.

Que, por lo anteriormente expuesto, esta sentenciadora estima que Banco BCI al actuar en la forma referida, incurrió en una conducta negligente, infringiendo los artículos 12° y 23° inciso primero de la Ley 19.496, causándole un perjuicio a la denunciante, por lo que debe acogerse la denuncia de autos.

DECIMO: Que según se ha venido razonando y antecedentes que obran en el proceso, se ha podido determinar que el actuar de la denunciada es constitutivo de infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y por consiguiente, le corresponde a la denunciada responder



en caso de que exista algún perjuicio que debiera ser reparado, por lo que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes reseñados en los considerandos anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana crítica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, permiten al Tribunal concluir que la denunciada ha cometido infracción a los artículos referidos en el considerando anterior.

DECIMO PRIMERO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal PROCEDE A ACOGER LA DENUNCIA infraccional deducida a fs. 13 y ss., por **MARIA ELIANA FUENTES DIAZ** en contra de **BANCO BCI**, representada legalmente por **MARCELO COURT DONOSO**, todos ya individualizados.

B.- EN LO CIVIL

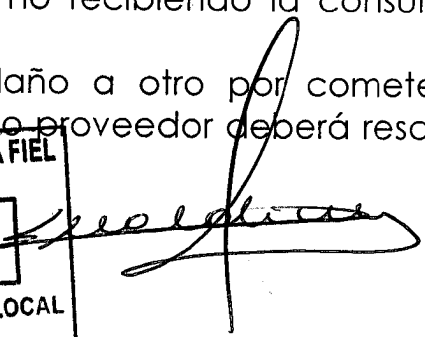
DECIMO SEGUNDO: Que en el primer otrosí de su presentación de fojas 13 y ss. doña **MARIA ELIANA FUENTES DIAZ** deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO BCI**, representada legalmente por **MARCELO COURT DONOSO**, todos ya individualizados. En cuanto a los hechos da por reproducido lo expuesto en la parte principal de su escrito. Agrega que los hechos denunciados le han causado considerable perjuicio, toda vez que ha tenido que dejar solos a sus hijos para realizar trámites, pedir permiso en el trabajo, tener que pedir crédito para pagarlo, gastos de traslado para efectuar trámites. Demanda: 1) Daño patrimonial: \$57.145; 2) Daño moral: \$600.000, o lo que el Tribunal determine, por las molestias ocasionadas, y el disgusto provocados por la infracción del demandado, especialmente por haber tenido que concurrir a Servicios Públicos y al Tribunal, a presentar reclamos, denuncias, demandas, prestar declaraciones, concurrir a comparendos, etc., que constituyen trámites y molestias que no debió soportar de no haberse producido la infracción que demanda. En consecuencia, demanda la suma total de \$657.145, más intereses, reajustes y costas.

DECIMO TERCERO: Que la demandada civil BANCO BCI al contestar la demanda civil deducida en su contra solicita su rechazo, por cuanto, no hay infracción alguna atribuible al Banco de Crédito e Inversiones que de origen a la indemnización que pretende la demandada, dando por reproducido todo lo expuesto en el primer otrosí referido, con costas.

DECIMO CUARTO: Que, según se ha razonado en los considerandos relativos en lo contravencional, se sancionará por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores a la denunciada y demandada civil BANCO BCI, de forma tal que nace allí la responsabilidad de reparar el daño causado, ya que con su actuar ha causado un perjuicio a la denunciante y demandante civil, por cuanto actuó con negligencia en la entrega de un servicio, causando menoscabo a la consumidora al haber cargado en la cuenta de la denunciante la suma de \$50.000 más comisiones e intereses, por un supuesto avance en efectivo, en circunstancias que dicha transacción no fue posible llevarla a cabo, no recibiendo la consumidora dinero alguno.

DECIMO QUINTO: Que, quien ha inferido daño a otro por cometer una infracción, es obligado a su reparación, y todo proveedor deberá resarcir los

LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE SU ORIGINAL
11 MAY 2016
1° JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA



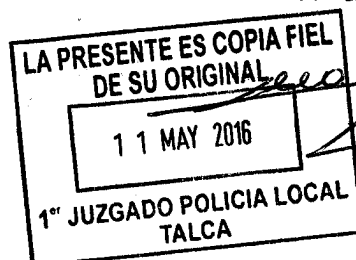
perjuicios económicos y morales que sufra el consumidor en caso de infracción de los derechos de éste por parte de aquel, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, de manera que será responsable de los perjuicios que de ello provengan, mediando relación de causalidad entre la infracción cometida y los daños ocasionados, como lo dispone los artículos 3 letra b), c) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496 y artículo 2314 del Código Civil.

DECIMO SEXTO: Que la demandante solicita por concepto de daño patrimonial la suma de \$ 57.145. Teniendo presente que éste daño consiste en la disminución efectiva sufrida por el patrimonio de una persona a causa del incumplimiento de la obligación (en el caso de la responsabilidad contractual) o a causa del hecho injusto o culpable de una persona (en el caso de la responsabilidad extracontractual); disminución que, en el caso de autos, fue acreditada por la demandante civil, toda vez que consta en el estado de cuenta rolante a fs. 3 y 4, no objetado, que se le efectuaron los siguientes cargos: a) \$50.000 por avance en efectivo; b) \$3.982 por comisión avance; y c) \$3.163 por interés de cargo inmediato; lo que da un total de \$57.145. Por lo recién expuesto es que el Tribunal dará lugar a la suma demandada por concepto de daño patrimonial.

DECIMO SEPTIMO: Por su parte, en cuanto al daño moral, éste consiste en aflicciones, tribulaciones, pesares, sufrimientos, penas, dolores psíquicos o físicos que experimenta una persona. En este orden de cosas, cualquier hecho que sea capaz de producir una notable aflicción, evidencia un daño moral, y su vulneración consiste en la lesión de un bien puramente personal, no susceptible en sí mismo de valuación pecuniaria; así lo serían el honor, la salud, la libertad, tranquilidad de espíritu, la intimidad; por lo que la pérdida o menoscabo de cualquiera de éstos valores o bienes de la personalidad, traiga o no dolores, sufrimientos o aflicciones físicas o psíquicas, siempre es indemnizable. Es por ello que, probada la vulneración o agravio de algún derecho subjetivo, queda demostrada por ese hecho la existencia de daño moral y que cuyo monto a indemnizar queda entregado a la determinación del juez.

En este sentido, esta sentenciadora estima que el incumplimiento en la prestación de los servicios ofrecidos necesariamente produce en cualquier persona normal un efecto anímico de desazón y desconfianza que merece ser reparado, además de las consecuencias emocionales que conllevan las molestias inherentes a la tarea de lograr, por la vía del reclamo administrativo o judicial, que sus derechos sean respetados al verse expuesto a una mala y errónea prestación del servicio, inculcándole el pago de cierta cantidad de dinero, que de hacerlo le produciría una merma económica. Por lo anterior, el Tribunal justiprecia lo demandado por concepto de daño moral y lo fija prudencialmente en la suma de \$500.000.

DECIMO OCTAVO: Que la actora solicitó que se condenara al demandado al pago de los intereses. Que los intereses tienen en nuestra legislación el carácter de frutos civiles sobre capitales exigibles conforme se desprende de los arts. 647 y 2204 al 2209 del Código Civil, constituyendo, además, una forma de indemnización de perjuicios que se deben desde que el deudor se constituye en mora según se establece en el artículo 1559 del cuerpo legal antes citado.



Atendido lo expuesto precedentemente, a juicio de la sentenciadora, es improcedente otorgar intereses en esta materia, todo sin perjuicio de los que sean aplicables en caso de mora, una vez que se haga exigible la obligación de pagar la indemnización que se determina en autos.

DECIMO NOVENO: Que al haber dado lugar a la suma solicitada por concepto de daño patrimonial, y siendo ésta además una cantidad debida cuya restitución deberá hacer la querellada y demanda civil a FUENTES DIAZ, según dispone el art. 27 de la Ley 19.496, ésta deberá ser reajustada de acuerdo con el alza experimentada por el Índice de Precios al Consumidor que determina mensualmente el Instituto Nacional de Estadísticas, reajuste que, en el caso del daño patrimonial, deberá aplicarse entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que la restitución se haga efectiva.

En cuanto al daño moral, si bien se accederá igualmente al reajuste solicitado, éste será aplicable entre la data en que el presente fallo quede ejecutoriado y su pago efectivo.

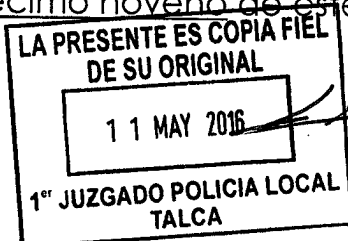
VIGESIMO: Que por las consideraciones que se vienen de relacionar y los preceptos legales citados, procede **ACOGER LA DEMANDA CIVIL** de indemnización de perjuicios, deducida en el PRIMER OTROSI del escrito de fojas 13 y ss., por **MARIA ELIANA FUENTES DIAZ** en contra de **BANCO BCI**, representada legalmente por **MARCELO COURT DONOSO**, todos ya individualizados.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 23 de la Ley 18.287, artículos 3 letra y e), 12 y 23 de la Ley 19.496; y artículos 2314 y ss. del Código Civil, **SE DECLARA:**

A.- Que ha lugar a la denuncia infraccional deducida en lo principal de fs. 13 y ss., por **MARIA ELIANA FUENTES DIAZ** en contra de **BANCO BCI**, representada legalmente por **MARCELO COURT DONOSO**, todos ya individualizados.

B.- Que, **SE CONDENA** a **BANCO BCI**, representada legalmente por **MARCELO COURT DONOSO**, ya individualizados, por infracción a la Ley 19.496, a pagar a beneficio de la Ilustre Municipalidad de Talca y dentro del quinto día de ejecutoriada la sentencia, **una multa de 4 U.T.M. (CUATRO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES).**

C.- Que, **HA LUGAR** a la DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 13 y ss., por **MARIA ELIANA FUENTES DIAZ** en contra de **BANCO BCI**, representada legalmente por **MARCELO COURT DONOSO**, todos ya individualizados, y se le condena a éste último a pagar a la demandante **MARIA ELIANA FUENTES DIAZ** la suma de **\$57.145 (cincuenta y siete mil ciento cuarenta y cinco)** por concepto de daño patrimonial, y a la suma de **\$500.000 (quinientos mil pesos)** por concepto de daño moral, más el reajuste señalado en el considerando décimo noveno de este fallo.



21 MAR. 2016

D.- Que **SE CONDENA** a la parte denunciada y demandada civil BANCO BCI al pago de las costas del juicio por haber sido totalmente vencida.

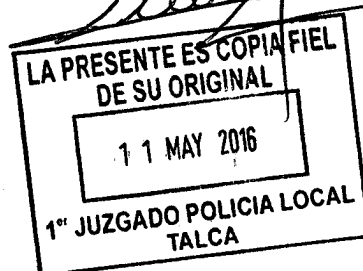
REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD
Causa Rol No. 10.834-2009.

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular, del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó Sra. Pamela Quezada Apablaza, Secretaria Titular.

CERTIFICO: Que con esta fecha despache notificación por Tenencia La Florida a doña **Fuentes Díaz**, por Tenencia Carlos Trupp a **don Court Donoso** y por 3ª Comisaría de Talca al **abogado Baltierra O'Kuingtons, Ahumada López con López Méndez**, en las 03 adjunte copia autorizada de la sentencia precedente.

TALCA, 23 MAR. 2016

Secretaria (o)



11 MAYO 2016 Talca, cinco de mayo del año dos mil dieciséis.

Como se pide, certifíquese por la Sra. Secretaria Letrada del Tribunal, lo que corresponda al tenor de lo solicitado.

CAUSA ROL N°: 10.834 /2009 CCH.

Resolvió la Sra. **María Victoria Lledó Tigero**. Juez Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autoriza la Sra. **Pamela Quezada Apablaza**. Secretaria Letrada Titular.

Certifico: Que atendido los
antecedentes del proceso la
sentencia definitiva de autos
se encuentra firme y ejecu-
toriada.

Talca, seis de Mayo 2016

LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE SU ORIGINAL
11 MAY 2016
1° JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA

1° J.P.L. DE TALCA 4 ORIENTE N° 1490 DE TALCA - FONO N° 2203826

Certifico: Que con esta fecha envío copia certificada a DOÑA FUENTES
DÍAZ Y AL ABOGADO BALTIERA O'KUNITTOS EN AMBAS ADDUME COPIA
AUTORIZADA DEL PROVERBO Y CERTIFICACION PRECEDENTE. EN LA 2DA CARTA ABOLIDA
ESCRITO CORRESPONDIENTE

TALCA, 12 MAYO 2016

