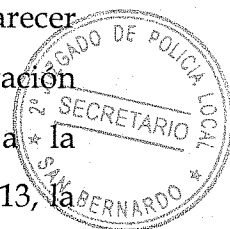


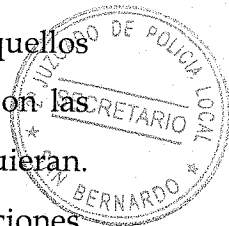
SAN BERNARDO, Veintisiete de Diciembre dos mil trece.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, don **RODRIGO MARTINEZ ALARCON**, Abogado, Director Regional Metropolitana (S) de Santiago, del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos con domicilio para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, quien en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES**, rol único tributario N° 97.006.000-6, representada legalmente por don **LIONEL OLAVARRIA LEYTON**, ambos con domicilio en calle El Golf N° 125, comuna de Las Condes, la que funda en que el Servicio Nacional del Consumidor, toma conocimiento a partir del reclamo efectuado por doña **CLAUDIA ANDREA SOTO CANALES**, que con fecha 15 de mayo de 2013, tal como consta en el Formulario Único de Atención de Público N° 6937048, en el que detalla que el día 3 de marzo de 2013, se dirige a un cajero automático con el fin de girar de su chequera electrónica N° 8615098, el monto remanente, el cual ascendía a la suma total de \$40.044.- (cuarenta mil cuarenta y cuatro pesos). Sin embargo, al momento de realizar la operación se percata que su cuenta contaba sólo con el saldo total de \$44.- (cuarenta y cuatro pesos). Al día siguiente concurre a la sucursal Moneda del Banco BCI, para efectuar el correspondiente reclamo, cuestión que realiza. Posteriormente, con fecha 7 de marzo de 2013, vía correo electrónico, se le informa a la consumidora que el día 27 de febrero de 2013, a las 09.58 horas, se registra un giro en el cajero N° 378 del Banco BCI, ubicado en la sucursal bancaria de calle Miguel Cruchaga N° 920, comuna de Santiago, por el monto de \$40.000.- (cuarenta mil pesos). Transacción que queda registrada con el N° 8126, la que se indica con el código N° 420. Se agrega que de haber inconsistencia en lo informado, se debe solicitar una investigación para esclarecer las operaciones objetadas. En virtud de lo anterior, se solicita la investigación correspondiente por el giro no consentido realizado con cargo a la CUENTAPRIMA de la consumidora, ante lo cual, con fecha 2 de abril de 2013, la denunciada responde vía correo electrónico, que aquella operación fue realizada "con la presencia física de la tarjeta de débito (...), asignada a su nombre, la que al momento de concretarse dichas operaciones no registraba Orden de Bloqueo que impidiera su uso. Para acceder a los cajeros automáticos se requiere disponer,



necesariamente, de la clave secreta asociada a la tarjeta. En consecuencia, en el caso de la transacción impugnada, se debía necesariamente utilizar la clave secreta de acceso definida por usted para ingresar a la operación". Indica, que sin tomar en cuenta lo cuestionable de la respuesta del proveedor y su clara ineficiencia e improcedencia, aquella dice relación con los giros realizados por la consumidora con fechas 21 y 22 de febrero de 2013, por el monto de \$200.000.- (doscientos mil pesos), cada uno, giros que han sido expresamente reconocidos, que fueron consentidos por la consumidora y que no han sido impugnados ante la denunciada. Agrega, que resulta del todo evidente que la consumidora ha sufrido una clonación de su tarjeta de débito, con respecto a ello cabe hacer presente que ésta práctica ha sido constantemente reproducida por terceros en contra de las tarjetas otorgadas por este tipo de proveedores, que a través de un artefacto electrónico que cuenta con un circuito integrado permite copiar la información de las bandas magnéticas de estas tarjetas. Las ubican en la puerta de cajeros automáticos, en los cajeros y receptores de compra en red, para luego traspasar los datos a un computador y copiarlos a una tarjeta virgen, frente a lo cual, empresas como la denunciada, no utilizan **las medidas de seguridad** pertinentes para impedir estas prácticas. Además señala, que hechos como los descritos son recurrente en empresas de este rubro, pese a que estas conductas están claramente sancionadas por la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la cual está construida bajo la premisa de que los consumidores son la parte más débil en esta relación de consumo, estando siempre en inferioridad ante las grandes empresas, siendo los tribunales, la autoridad competente para reestablecer el equilibrio quebrantado. Ante la desidia de la denunciada, y previa reclamación de la consumidora a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, fue que se solicita a la entidad financiera que facilite los videos y/o grabaciones del día y hora en cuestión. Sin embargo, la denunciada argumenta que precisamente a esa fecha **"el DVR presentó fallas de formato"**, resultando impresentable que aquellos mecanismos de seguridad tendientes a proteger al consumidor, como lo son las grabadora de video digital, fallen precisamente cuando los afectados los requieran. Indica, que es indudable que la denunciada no ha querido facilitar las grabaciones, debido a que, en esas grabaciones se reproduciría el giro no consentido por la consumidora, previa clonación de la tarjeta. Además señala, que pese al reclamo, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, declara que sólo le correspondía "verificar que hayan operado los procedimientos y regulaciones que



rigen la materia, lo que acontece en el caso particular, siendo ésta la única actuación que le cabe en la materia dentro de la esfera de facultades administrativas que le son propias, por lo que en caso que subsistan controversias con lo informado por la entidad financiera y en atención a la naturaleza de las mismas ellas no pueden ser resueltas por esta Superintendencia". Por lo anterior, indica, que la consumidora afectada concurre a las dependencias del SERNAC, estampando su reclamo respectivo, del cual se le dio traslado a la contraria, la que responde que: "Una vez finalizado el análisis correspondiente, se constató que el giro impugnado fue efectuado con la presencia física de la tarjeta BCI, donde se debió usar necesariamente la clave secreta, la que es de uso personal e intransferible del tenedor de la tarjeta". Por lo anterior, su servicio decide formular la presente denuncia, debido a la falta de deber de profesionalidad de la empresa en la prestación de sus servicios, afectando así los derechos de los consumidores que disfrutan de ellos confiados en la diligencia y responsabilidad de la denunciada. Señala como normas infringidas los artículos 3 letra a) y d), y 23 de la Ley N° 19.496, por cuanto los consumidores cuando realizan operaciones bancarias a través de los cajeros automáticos tienen una pretensión y legítima expectativa de que dicha operación sea segura y que las instituciones financieras, que proporcionan estos servicios, cuenten con los estándares mínimos de seguridad, impidiendo a través de estas medidas, entre otras cosas que terceros extraños extraigan la información contenida en la banda magnética, para luego copiarla en otra tarjeta, con el fin de realizar giros no consentidos por el consumidor afectado; y por cuanto el proveedor actúa negligentemente al no utilizar los medios idóneos para que las tarjetas bancarias, otorgadas por ellos mismos, no sean clonadas o falsificadas. En mérito de lo dispuesto en las normas descritas, solicita se condene a la empresa denunciada a pagar la multa equivalente a 50 UTM, por infracción al artículo 3 letra a) de la Ley N° 19.496, la multa de 50 UTM por infracción al artículo 3 letra d), del mismo cuerpo legal, y 50 UTM por infracción al artículo 23 del mismo cuerpo legal citado.

Que, a fojas 38, rola agregada la certificación del receptor ad-hoc, de la notificación de la denuncia de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 37, a don LIONEL OLAVARRIA LEYTON, representante legal de BANCO DE CREDITOS E INVERSIONES.

Que, a fojas 46 y 47, rola agregada el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia del SERVICIO



NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por su apoderado don ANDRES BONTÁ OTEIZA y BANCO DE CREDITO E INVERSIONES, representado por su apoderado don FRANCISCO JAVIER PIÑEIRO RIOS.

La parte del SERNAC ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional de foja 1 y siguientes, solicitando sea acogida con expresa condena en costas.

La parte de Banco de Crédito e Inversiones, contesta por escrito la acción deducida en su contra, solicitando primeramente la declaración de incompetencia del tribunal, y en subsidio el rechazo de la denuncia por no haberse cometido infracción alguna a la Ley de Protección al Consumidor.

Se ordena la suspensión de la audiencia mientras se resuelve la excepción de incompetencia.

Que, a fojas 67 y siguientes, rola la sentencia incidental que rechaza la excepción de incompetencia deducida por la parte del BANCO DE CREDITO E INVERSIONES.

Que, a fojas 105 y siguientes, rola el acta de la continuación de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por su apoderada doña DENISSE REYES MUÑOZ, y del BANCO DE CREDITO E INVERSIONES, representado por su apoderado don FRANCISCO JAVIER PIÑEIRO RIOS.

La parte denunciada, contesta por escrito la acción interpuesta en su contra, y dado que se ha desechado la incompetencia como cuestión principal, solicita el rechazo de la demanda, por cuanto los fundamentos fácticos de la misma se encuentran errados, según lo expuesto en el texto de la contestación, lo que se demostrará en esta audiencia. El Tribunal tiene por contestada la denuncia.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce.

Sólo la parte de Banco BCI, rinde prueba testimonial. Ambas partes rindieron prueba documental. No se formulan peticiones.

Que, a fojas 111, se ordena traer los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

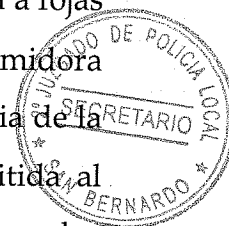
PRIMERO: Que, se ha denunciado a BANCO DE CREDITO E INVERSIONES, por infringir los artículos 3 letra a) y d), y 23 de la Ley N° 19.496 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que, habiendo controversia en cuanto a si el servicio prestado por parte del proveedor BANCO DE CREDITO E INVERSIONES, a doña CLAUDIA



ANDREA SOTO CANALES, causó o no menoscabo a la consumidora debido a fallas o deficiencias en la calidad o seguridad del respectivo servicio, es de cargo de la parte denunciante del SERNAC acreditarlo, de conformidad lo dispone el artículo 1698 del Código Civil.

TERCERO: Que, la parte denunciante del SERNAC, rindió prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Copia simple de Formulario Único de Atención de Público del caso N° 6937048, y copia simple del traslado enviado a la denunciada con fecha 15 de mayo de 2013, que rolan a fojas 16 y siguiente de autos; **2.-** Copia simple de la respuesta emitida por la denunciada, con fecha 31 de mayo de 2013, que rola a fojas 18 del proceso; **3.-** Copia simple de respuesta de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, frente al reclamo presentado por la consumidora con fecha 25 de abril de 2013, que rola a fojas 19 de autos; **4.-** Copia simple de carta del proveedor dirigida a la Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras, con fecha 16 de abril de 2013, que rola a fojas 20 y 21 del proceso; **5.-** Copia simple de denuncia efectuada por la consumidora ante la Unidad Policial, número de evento 1988327, y copia de cédula de identidad de la consumidora afectada, que rolan a fojas 22 de autos; **6.-** Copia simple de contrato CUENTAPRIMA BCI-TRANSACCIONAL, firmado en la comuna de San Bernardo, con fecha 10 de agosto, que rola a fojas 23 y 24 del proceso; **7.-** Copia simple del mandato otorgado por la consumidora a su empleador FUERZA AEREA DE CHILE, para que efectúe el pago de sus remuneraciones mensuales líquidas en la CUENTAPRIMA BCI-TRANSACCIONAL, que rola a fojas 25 de autos; **8.-** Copia simple de Consulta Financiera MINICARTOLA, donde se detallan las operaciones realizadas con cargo a la cuenta de la consumidora, que rola a fojas 26 del proceso; **9.-** Copia simple de Declaración Jurada en donde la consumidora declara no haber consentido el giro de \$40.000.- (cuarenta mil pesos), materia de la denuncia, que rola a fojas 27 de autos; **10.-** Copia simple de carta remitida al proveedor por parte de la consumidora donde se detalla que se realizaron dos giros por \$200.000.- (cada uno, pero que existe un giro por \$40.000.-, no consentido), que rola a fojas 28 del proceso; **11.-** Copia simple de correos electrónicos de parte del proveedor denunciado hacia la consumidora donde se detalla el reclamo realizado y su correspondiente respuesta, que rola a fojas 29 y siguientes de autos; **12.-** Copia simple de Recepción de documentos ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, con fecha 4 de abril de



2013, que rola a fojas 34 del proceso; 13.- Copia simple de MINI CARTOLA de CUENTAPRIMA, con fecha 20 de mayo de 2013, a las 11:12:48 horas, que rola a fojas 35 de autos; y 14.- Copia de dos sentencias por hechos similares a los denunciados en autos, que rolan a fojas 80 y siguientes de autos.

CUARTO: Que, la parte denunciada rindió prueba testimonial, consistente en la declaración del testigo don RAIMUNDO ALBERTO BORDAGORRY MUSSARD, Ingeniero Comercial y experto en seguridad, con domicilio en La Vendimia N° 6492, comuna de Vitacura, quien señaló que en relación a los hechos denunciados, ello es imposible, por cuanto BANCO BECI, utiliza una tecnología de seguridad denominada Mangmeprint que verifica el ruido magnético de la tarjeta magnética utilizada, ruido que es único e imposible de reproducir, pues corresponde a la distribución de las millones de partículas de ferrita que componen la banda magnética, distribución que es completamente única, esto permite verificar que se está en presencia o no de la tarjeta original del cliente. Repreguntado señaló, que le consta y sabe todo lo que ha expresado recientemente, ya que tiene una larga experiencia en tecnología de información y conoce personalmente la tecnología Magneprint y como funciona, asimismo tiene conocimiento que el Banco BCI, ha instalado dicha tecnología en todos sus cajeros automáticos. También señaló, que el informe técnico de Magneprint, que se le exhibió, le fue solicitado en el mes de agosto recién pasado por la denunciada, y que se encuentra suscrito por él. Además señaló, que como Gerente General de Seguritek S.A., firmó el certificado que se le exhibió, el cual realizó y se acompañó al proceso. También respondió, que esta instalada la tecnología Magneprint desde 2008 en los primeros cajeros y totalmente en el año 2010, lo que le consta, por cuanto en el carácter de licenciataria del dueño de la tecnología han tenido que certificar cada cajero antes de su instalación. Indicó, que el cajero automático de Miguel Cruchaga N° 920, Santiago, tiene la tecnología, por cuanto desde el año 2010, absolutamente todos los cajeros automáticos de bancos BCI la traen instalada de fábrica. Finalmente indicó, que es imposible que si se usa una tarjeta que no es la original, aunque contenga exactamente los mismos datos de la original, pese haber sido clonada, pueda efectuar la transacción, pues el cajero en su lector lee además de los datos de la tarjeta, el ruido magnético o señal magnética débil distintiva de la distribución de ferrita de la tarjeta y sólo cursa la transacción en caso que verifique ese ruido magnético es de la tarjeta original. Como señaló anteriormente, desde el año 2008, le consta que BCI ha operado decenas o centenares



de millones de transacciones verificando el Magneprint y nunca ha podido transaccionar una tarjeta clonada en sus cajeros automáticos. Incluso ofreció al Tribunal una demostración. Contrainterrogado, señaló, que en cuanto a la pregunta qué desde cuándo presta servicios externos al Banco BCI, en tal que licenciarios de la tecnología Magneprint lo que hacemos con el banco, es recaudar los royalties de uso de la licencia que éste contrató, para remitir eso royalties a la empresa MAGTEK de Estados Unidos, que es la dueña de la tecnología, lo anterior desde el año 2008. Además indicó, el certificado de informe técnico que le ha sido presentado, son los únicos que ha emitido en estos años desde 2008 a pedido en esta oportunidad del Banco. También indicó, que existen muchísimos fraudes por clonación en el caso de clientes de todos los demás y asimismo los clientes de BCI pueden ser víctimas de clonación en cajeros de otros bancos pero no BCI. Respondió, que efectivamente, los cajeros de otros bancos no disponen hasta ahora de tecnología que evite 100% de efectividad el fraude por clonación. Respecto a si dicha información es entregada a los clientes por el Banco BCI, señaló que lo ignora, pero ha visto publicidad en los propios cajeros y en medios de prensa señalando que los cajeros BCI son más seguros.

QUINTO: Que, la parte denunciada, además rindió además prueba documental, consistente en los siguientes instrumentos: 1.- Informe Técnico elaborado por la empresa Seguritek S.A., de fecha 5 de agosto de 2013, que rola a fojas 92 y siguientes de autos; 2.- Certificación de la empresa Seguritek S.A., del 05 de agosto de 2013, certificando que los cajeros BCI son inclonables, que rola a fojas 95 y 96 del proceso; 3.- Fotocopia de tarjeta Redbanc, usada por la afectada doña CLAUDIA SITO CANALES, que rola a fojas 97 de autos; 4.- Carta de fecha 16 de abril de 2013, que contiene la respuesta a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, por la denuncia formulada por la consumidora, que rola a fojas 98 y 99 del proceso; 5.- Cartola de la cuenta vista de la consumidora afectada, en la cual consta que el día 27 de febrero de 2013, se realizó un giro por \$40.000.-, y que la cuenta mantenía \$200.000.-, más que fueron girados el día 4 de marzo de 2013, que rola a fojas 100 de autos; 6.- Carta de fecha 1 de abril de 2013, de respuesta de don MARCELO GUAJARDO, investigador de la unidad de monitoreo y gestión de fraude de Banco BCI, que investigó los hechos denunciados y concluyó que debido a la tecnología Megaprint era imposible la clonación, que rola a fojas 101 del proceso; 7.- Dos cartas respuesta del departamento de soporte y post venta de

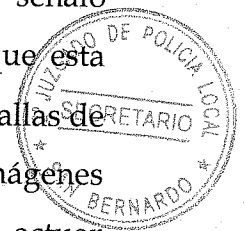


Banco BCI, enviadas por correo electrónico a la afectada, informando las acciones respecto a la denuncia, que rolan a fojas 102 y 103 de autos; y 8.- Carta de fecha 8 de marzo de 2013, de la afectada, en la cual agradece la respuesta a su reclamo, que rola a fojas 104 del proceso.-

SEXTO: Que, el artículo 3 letras a) y d) de la Ley del Consumidor señala que: "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 el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles". Por su parte el artículo 23 de dicho cuerpo legal citado señala que: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

SEPTIMO: Que, atendido el mérito de los antecedentes, y de las prueba rendidas por las partes, las que han sido apreciadas y ponderadas de acuerdo a las reglas de sana crítica, esta Sentenciadora ha llegado a la conclusión que efectivamente el denunciado BANCO DE CREDITO E INVERSIONES, no dio cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, al prestar un servicio con negligencia, por cuanto, en su propia respuesta dada a la Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras, que rola a fojas 20 y 21 de autos, señaló expresamente que: "Respecto a los videos y/o grabaciones, le informó que esta entidad bancaria no dispone de dicho respaldo, debido que DVR presentó fallas de formato, a la fecha en cuestión, por lo que no fue posible custodiar las imágenes requeridas", circunstancia, que a juicio de esta Sentenciadora, refleja un actuar negligente de la denunciada, por cuanto, de acuerdo al deber de profesionalidad que le asiste, debió tener los equipos de seguridad funcionando, y las grabaciones de las cámaras de seguridad significaban un antecedente necesario en el presente juicio para esclarecer los hechos del mismo.

En cuanto a la prueba rendida por la parte denunciada, consistente en el informe y certificación emitidos por la empresa SEGURITEK S.A., y la declaración del testigo don RAIMUNDO ALBERTO BORDAGOBERRY MUSSARD, en



relación a que los cajeros automáticos del BANCO BCI, y sus tarjetas electrónicas son inclonables, será desestimada, por cuanto emanan de la misma persona que dice ser licenciada de la tecnología "MAGNEPRINT", es decir, quien provee de dicha tecnología a la denunciada, por lo que a juicio de esta Sentenciadora, carece de la imparcialidad necesaria para dar plena validez a su declaración, es más el tribunal desconoce los conocimientos técnicos del testigo y en el caso de poseerlos, la circunstancia de cómo los llegó a adquirir, ya que éste simplemente señala ser Ingeniero Comercial y Contador Auditor, con estudios en Ingeniería Civil, 40 años de experiencia en tecnologías de información y conocer personalmente la tecnología MAGNEPRINT, cuestiones que al no haber sido acreditadas en autos, no le constan al Tribunal. Es más, el informe técnico y el certificado, aparejados a fojas 92 y siguientes, se tratan de simples fotocopias de instrumentos privados, y tampoco se acreditó en autos, suficientemente, salvo su propia declaración, que el Sr. BORDAGOBERRY MUSSARD, sea efectivamente el Gerente General de la empresa SEGURITEK S.A. Es más, en este mismo orden de ideas, el informe técnico de fojas 92 y siguientes, hace mención a que investigadores de la Universidad de Washington, realizaron el descubrimiento de la "Huella Magnética", y que la empresa MAGTEK Inc., de USA, obtuvo los derechos comerciales de dicho descubrimiento, por parte de la referida Universidad, cuestiones que en el proceso de manera alguna fueron acreditadas.

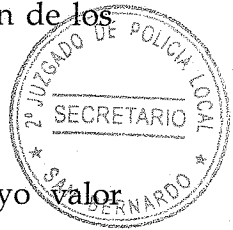
OCTAVO: Que, de esta forma, la denunciada con su actuar ha infringido precisamente el artículo 23 inciso 1º de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

NOVENO: Que, de las pruebas rendidas, y del análisis realizado cuyo valor probatorio se apreciará de acuerdo a las normas de la sana crítica, esta Sentenciadora acogerá la denuncia de foja 1 y siguientes, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente Sentencia.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la ley 18287, Art. 1698 del Código Civil y el artículo 3, 12, 23, 24, 50, 58 y demás pertinentes de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

I.- Que, se **ACOGE**, la denuncia de foja 1 y siguientes, y se **CONDENA** a **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES**, sólo como infractor a lo dispuesto en



el artículo 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores y por tanto, deberá pagar una multa de 50 (Cincuenta) Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal, con costas.

II.- Que, se **CONDENA** en costas a la parte de **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES**.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 3519 - 1 - 2013.

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR. JUEZ.

AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO. SECRETARIO.



Dejo constancia que se anunció para alegar revocando el abogado don Francisco Piñeiro, y alegó confirmando la postulante doña Denisse Reyes. San Miguel, 25 de abril de 2014.

San Miguel, veinticinco de abril de dos mil catorce.

Vistos y teniendo únicamente presente:

Primero: Que la infracción constatada en autos consiste en la carencia de los equipos de seguridad pertinentes al momento de efectuarse la transacción bancaria que dio origen a estos antecedentes, situación que en definitiva importa indefensión del consumidor frente al caso de un uso indebido de su tarjeta de débito.

Segundo: Que, a mayor abundamiento, en el proceso no se logró establecer que la tarjeta perteneciente a doña Claudia Andrea Soto Canales haya sido efectivamente clonada, según se argumenta en la denuncia que dio origen a la presente causa.

Tercero: Que por lo anteriormente razonado, la actitud negligente del banco, a juicio de estos sentenciadores, no reviste la entidad que amerite la imposición del máximo de la multa, por lo que se rebajará su monto en la forma que se indicará en lo resolutivo.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de veintisiete de diciembre del año dos mil trece, escrita a fojas 112 y siguientes, **con declaración** que se rebaja la multa impuesta al Banco de Crédito e Inversiones a la suma equivalente a cinco Unidades Tributarias Mensuales.

Regístrese y devuélvase.

Nº 108-2014-Civil



Pronunciada por las Ministras señora Inés Martínez Henríquez, señora Liliana Mera Muñoz y el Abogado Integrante señor Nicolás Arrieta Concha.

En San Miguel, veinticinco de abril del año dos mil catorce, notifiqué por el estado diario la resolución precedente.