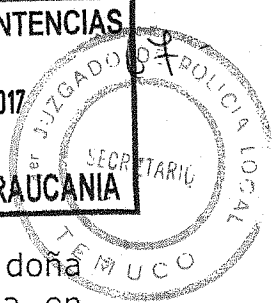
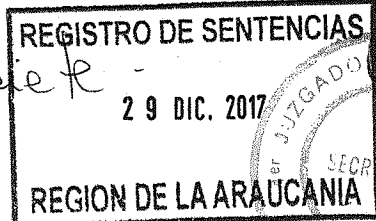


231.889-J
Reserva y Sie R



Temuco, dieciocho de mayo de dos mil quince.-

VISTOS.-

A fojas 1 y siguientes corre querella infraccional deducida por doña **CECILIA MARÍA CÁRCAMO FERNÁNDEZ**, jubilada, domiciliada en calle Los leones N° 01350, Villa Aquelarre Temuco.

A fojas 46 y siguientes, corre contestación de querella y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **ANDRÉS VERA SCHNEIDER**, abogado, domiciliado en calle Manuel Montt N° 850, oficina N° 502.

A fojas 48 y siguientes, corre comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por su abogado don **FABRIZIO GIULIANO SOBINO MONTALBA** y la asistencia de don **HANS GUTHRIE SOIS** en representación de la parte querellada y demandada civil.

A fojas 58 se lleva a efecto diligencia consistente en la declaración de doña **CECILIA MARÍA CÁRCAMO FERNÁNDEZ**, individualizada, asistida por su apoderado don **FABRIZIO SOBINO MONTALBA**.

A fojas 63 corre declaración prestada por **MAURICIO EDUARDO VALDEBENITO SALGADO**, 46 años, casado, empleado público, estudios universitarios, domiciliado en Temuco, Claro solar N° 931, Rut. 10.602.838-9.

CONSIDERANDO.-

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

1.- Que se ha iniciado causa Rol 231.889-J, en virtud de querella infraccional deducida a fojas 1 por doña **CECILIA MARÍA CÁRCAMO FERNÁNDEZ**, en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, fundada en que el día 22 de mayo de 2014 concurrió al cajero automático de la farmacia Ahumada de Temuco, donde realizó un giro de dinero, una vez que lo extrajo, señala que por un descuido de ella no retiró la tarjeta y el cajero automático la retuvo, ante esto dice que consultó de inmediato al guardia de la farmacia para poder recuperarla, quien le señaló un número de teléfono al cual podía llamar para bloquearla; que ella hizo caso y llamó y la atendió una persona de sexo femenino indicándole que le habían bloqueado su tarjeta y que debía concurrir al Banco Estado para obtener una nueva, lo que hizo de manera inmediata concurriendo a la sucursal de calle Prat, donde le señalaron que no le podían entregar una nueva tarjeta porque tenía su cuenta bloqueada. Al día siguiente, 23 de mayo de 2014 concurrió a la sucursal ubicada en calle Claro solar N° 931, donde le señalaron que no le podían entregar una tarjeta nueva, ni efectuar ningún movimiento porque su cuenta se encontraba bloqueada, por haber cometido una falta grave al Banco Estado, sugiriéndosele que llenara una carta de reclamo, entregándole un formulario destinado al efecto e indicándole que la respuesta sería dentro de 15 días hábiles. Señala, además, que ante su pregunta de qué pasaba con sus dineros de su jubilación siendo esta su única fuente de ingresos, le respondieron que no podían ser retirados, mientras no se aclarara la situación. Agrega que transcurridos el término de los 15 días hábiles de enviada la carta de reclamo, concurrió al banco en busca de una respuesta, la que se encontraba por escrito firmada por don Juan Guevara Oliver, Gerencia de Operaciones de Sucursales y que además se acompaña en un otrosí. Agrega que la respuesta es vaga e imprecisa, en cuanto a su fundamento aduce que la parte querellante y

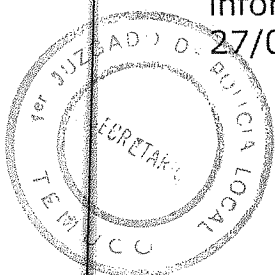




demandante civil no se ajusta a las políticas del banco. Por lo descrito anteriormente señala que comenzó a ir y venir a la sucursal del Banco Estado, donde fue atendida por distintos funcionarios sin que ninguno de ellos le diera una respuesta del porqué de la determinación del banco. Relata que ante las respuestas inciertas y el tiempo perdido en consultas y la desidia de los funcionarios, los cuales nunca le aclararon lo injusta e ilegal de la situación que está siendo objeto. Indica que envió una segunda carta, adjuntando la primera, solicitando una respuesta clara de la causal de su de la restricción de su chequera electrónica, interponiendo además una: un requerimiento con fecha 18 de julio de 2014 ante el Sernac Financiero, obteniendo respuesta en carta de fecha 28 de agosto de 2014 que con fecha 13 de agosto de 2014 fue cerrada su cuenta Rut, existiendo un saldo de \$ 7.623, y que lo tendría disponible en un vale vista para su retiro. Señala que ante las respuestas otorgadas, su incertidumbre ha ido aumentando indicando que el querellado ha procedido a cerrar su chequera electrónica, poniendo término a una prestación de servicios pactada, en forma unilateral, sin motivo o causa legal que lo justifique. En cuanto a derecho se fundamenta en los artículos. 3, 12, 24, 24 inc. 1° de la Ley 19.496 y artículo 1 y siguientes de la Ley 19.496.

2.- A fojas 46 corre contestación de querrela infraccional efectuada por don **ANDRÉS VERA SCHNEIDER**, como abogado y apodado del de **BANCO ESTADO DE CHILE**, solicitando su rechazo, con costas, por las siguientes razones: Señala que el Banco Estado de Chile en todo momento ha informado de su situación a la querellante, que se le ha entregado toda la información requerida, agregando que no es efectivo lo aseverado en cuanto a que el banco le entregó información vaga e imprecisa. Indica además que no hay infracción a la Ley N° 19.496 ni a ninguna otra, que por el contrario lo que ocurre es una interpretación y narración de hechos antojadiza por parte de la señora Cárcamo Fernández, quien al parecer pretende por esta vía percibir un provecho económico. También se indica por la defensa que dentro de las obligaciones contractuales que pesaban sobre la querellante, estaba precisamente que en caso de extravío, hurto, robo, falsificación, uso por terceros o cualquier otro hecho, debía dar inmediato aviso al banco para el bloqueo del plástico.

3.- A fojas 48 y siguientes, la parte querellante y demandante civil rinde la siguiente prueba documental: **a)** A fojas 10 acompaña reclamo realizado por doña Cecilia Cárcamo Fernández en solicitud de servicio de Banco Estado; **b)** A fojas 11 acompaña carta respuesta reclamo del Banco Estado de fecha 16 de junio de 2014; **c)** A fojas 12 reclamo realizado por Cecilia Cárcamo Fernández en solicitud de Servicio de Banco Estado de fecha 01-07-2014; **d)** A fojas 13 carta respuesta reclamo del Banco Estado de fecha 28-08-2014; **e)** A fojas 23 Informe Psicológico de la paciente Cecilia Cárcamo Fernández, emitido por la Psicóloga María Fernanda Vásquez B.; **f)** A fojas 25 Solicitud de apertura de chequera electrónica para convenio de pago automatizado con fecha 29-09-2011.; **g)** A fojas 26 carta de reclamo de fecha 18-07-2014 presentada ante el Serna Financiero por doña Cecilia Cárcamo Fernández.; **h)** A fojas 31 acompaña carta respuesta de fecha 28-08-2014 del Servicio Nacional del Consumidor. **i)** A fojas 33 acompaña informe platinium Equifax de Cecilia Cárcamo Fernández de fecha 27/01/2015. **j)** A fojas 35 acompaña reclamo electrónico de la página de

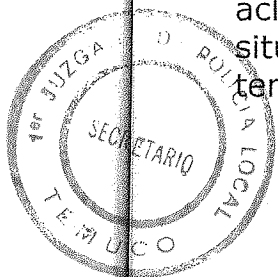




la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, realizado por Cecilia Cárcamo Fernández.

4.- Que a fojas 49 la parte querellada y demandada civil rinde la siguiente prueba documental: a) A fojas 36 y siguientes acompaña copia de contrato de apertura de cuenta vista, cuenta Rut.

5.- Que a fojas 49 la parte querellante rinde prueba testimonial mediante declaración a fojas 49, 50 y 51 de doña **NANCY DEL CARMEN VELÁSQUEZ DÍAZ**, chilena, soltera, pensionada, edad 61 años, Cedula Nacional de Identidad n° 6.896.347-8, domiciliada en Temuco, pasaje Vigo 2065, Galicia 3, quien previamente juramentada expresa que ubica a la señora Cecilia Cárcamo Fernández, porque ella es paramédico en el círculo de Fuerzas Armadas en retiro, y que ella igual trabaja ahí pero que lo hace funciones administrativas. Continúa indicando que el día 22 de mayo del 2014 el Banco Estado les deposita las pensiones; y que ese día en el lugar en que trabaja, que corresponde a su oficina, como está ubicado en la entrada del círculo la señora Cecilia Cárcamo Fernández entró llorando, preguntándole qué le había pasado; llorando le dijo que había hecho algo grave, entonces le preguntó si había chocado, a lo que replicó que fue en el banco que le señalaron había hecho algo grave; cuando terminó de llorar le contó que había ido a la Farmacia Ahumada a retirar su pensión y el cajero le trago la tarjeta, por lo que habló con el guardia y llamaron al banco, le contestó una dama que indicó que tenía que sacar otra tarjeta y que había cometido algo grave y de ahí sucesivamente ella iba al Banco, hablaba con ejecutivos y le decían que había hecho algo grave. Ella decía que no tenía crédito, ni deuda con el banco y cada vez que iba la veía llorando. Hasta el día de hoy, dice que solo sabe que es algo grave. Agrega que la situación fue más grave porque su marido se fue a operar a Talcahuano y ella estaba sin su pensión, que incluso le pidió dinero prestado. Ella le preguntó si podía venir hoy día a decir lo que sabía. Repreguntada la testigo: para que diga ella si desde la ocurrencia de los hechos señalados en su declaración doña Cecilia Cárcamo Fernández ha tenido algún cambio en su estado de ánimo, R: dice que no es amiga de ella, pero que si anda llorando;- para que diga si tiene conocimiento si la querellante esta en alguna clase de tratamiento psicológico, R: dice que sí por que no podía recibir a los pacientes del doctor en esas condiciones; para que la testigo diga si el daño moral provocado a Cecilia Cárcamo, es consecuencia directa del problema que tiene con el Banco Estado. R: ella dice que por supuesto, quedar sin la pensión personalmente para ella sería catastrófico;- para que diga la testigo cómo era el estado anímico de la señora Cecilia Cárcamo antes del problema suscitado con el Banco Estado de Chile, dice que ella era atenta amable y recibía a los pacientes con una sonrisa;- Para que el testigo diga: en qué monto avalúa el daño moral sufrido por Cecilia Cárcamo, ella indica que en unos 15 o 20 millones, porque dice que cuando uno no paga una cuenta se pagan las penas del diablo por morosidades. Contrainterrogada: Para que el testigo diga cuántas veces a la semana conversa con la señora Cecilia. R: dice que no son amigas, tienen un trato laboral lunes y jueves cuando llega el doctor; Para que el testigo diga si conversa lunes y jueves con la señora Cecilia, R: dice que no necesariamente conversan, es un buen día como estas; Para que aclare la testigo si la señora Cecilia le pidió dinero prestado ante la situación que vive, R: indica que sí antes de ir a Talcahuano porque no tenían a dónde llegar, tenían que llegar a un hospedaje, y estuvo 1 mes



señala -



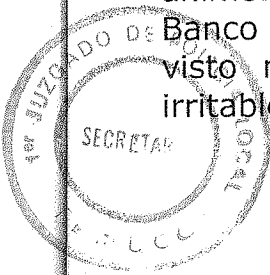
en Talcahuano; Para que diga: como avalúa el daño moral que indico previamente, R: dice que por todo lo que lloró, toda la angustia que había y por la situación cuando se fueron a Talcahuano; Para que diga qué situación vivió la señora Cecilia que la llevo a viajar a Talcahuano, R: Una cirugía mayor de su marido el nombre médico no lo sabe, incluso pidieron donadores de sangre. Que a fojas 52, rinde testimonio don **VÍCTOR HERALDO JARAMILLO DELGADO**, chileno, casado, jubilado, edad 63 años, Cédula Nacional de Identidad N° 6.718.033-K, domiciliada en Padre Las Casas, calle Maquehue N° 784, quien previamente juramentado expone que pertenece al círculo de Fuerzas Armada, y está en la agrupación de Fuerza Aérea en un departamento que funciona en el 2° piso. El día 22 de mayo del año pasado, bajó a enfermería donde trabaja la señora Cecilia, a pedirle una hora, y le llamó la atención que estuviera muy triste, porque ella es alegre, y ahí le contó que tuvo problemas con el cajero automático, no está seguro cual cajero parece que es del Banco Estado de la oficina central el que le tragó la tarjeta, que le dijeron del banco que la iban a ver durante el día y que hasta la fecha nunca ha conseguido nada, le contó además que fue a retirar el sueldo porque a ellos en esa fecha les pagan y ahí no le devolvió la tarjeta el cajero, La señora Cecilia en Julio viajó a Talcahuano a acompañar a su esposo que fue operado en la rodilla y ahí tuvo problemas porque no podía retirar su sueldo y eso le afectó a ella. Esto es grave porque Capredena deposita a Banco Estado, y ellos a través de tarjeta retiran su sueldo. La señora Cecilia también tuvo que acudir al médico por este problema que le afectó, porque aparte del dinero, el banco que no le da respuesta, hasta ahora sigue igual, porque el banco aun no le da respuestas. El agrega además que la señora Cecilia pidió un crédito y pago intereses y todos esos intereses lo pagó ella. REPREGUNTADO EL TESTIGO: para que diga y enuncie con qué institución bancaria se suscitó el problema de la querellante, R: Con el Banco Estado; para que diga el testigo si desde la época de la ocurrencia de los hechos objeto de ésta causa la señora Cecilia Cárcamo ha modificado su estado anímico, R: Dice que totalmente hasta el momento sigue igual, hay que pensar que si quedó sin sueldo no pudo pagar cuentas, y que ellos dependen de esa tarjeta; Para que especifique el testigo en qué ha consistido ese cambio de ánimo: Señala que ella antes era una persona alegre siempre los atendía bien y ahora es como si no se conocieran, no conversa como conversaba antes con ellos; Para que diga el testigo si Cecilia Cárcamo concurrió en distintas oportunidades a solucionar el problema con el Banco Estado R: Muchas veces, sin tener resultado, normas la enviaban de una oficina a otra, ni le dijeron la causa de porque le ocurrió eso; Para que diga el testigo si tiene conocimiento si la señora Cecilia Cárcamo se encontraba en tratamiento psicológico, R: indica que después de eso si, le parece que todavía sigue, porque afecta en que a esa tarjeta llega todo su sueldo, sin el sueldo que hacen todos los días, y las varias veces que iba al banco sin resultado y o respuesta positiva; Para que diga el testigo si el estado de ánimo depresivo de la señora Cecilia Cárcamo es consecuencia directa del problema suscitado con el Banco Estado. R: Totalmente de ahí que cambio la señora Cecilia. Ahora ella no es la amiga con la que se conversaba, lo justo y necesario conversa y después tiene que retirarse; para que diga el testigo en cuanto evaluaría los sufrimientos y padecimientos de la señora Cecilia Cárcamo producto del actuar del Banco Estado, R: Él cree que unos 9 a 10 millones de



secreta y uno



pesos mínimos, hay que pagar muchas cosas que quedaron atrás por culpa de esa tarjeta y porque el banco no supo responderle; Para que explique el testigo cómo funciona la tarjeta del Banco Estado para el pago de los funcionarios del círculo de las Fuerzas Armadas en retiro, R: Sin ella tienen su sueldo, no tienen dinero, es el único medio que tienen de tener su sueldo mes a mes. REPREGUNTADO EL TESTIGO: Para que diga si sabe o si conoce el monto del sueldo que recibe la señora Cecilia Cárcamo, R: Señala que eso es cosa personal, es privada. Lo que sabe es que si fue a retirar debe haber sido 200.000 que es lo que les permiten retirar una vez al día; Para que diga el testigo entonces por qué considera que el daño estaría avaluado en 9 o 10 millones de pesos, R: Porque indica que de varios meses, desde mayo que no hay respuesta, y ya mencionó que ella tuvo que pedir un crédito, más las licencias médicas, y sin contar los gastos que tuvo que hacer para viajar a Talcahuano a ver a su esposo ahí tenía que pagar alojamiento, comida movilización y ha tenido que pagar una buena cantidad de dinero, que no hubiera tenido que pagar si el banco le hubiese dado a tiempo una solución. Para que diga el testigo si sabe qué enfermedad tiene el marido de la señora Cecilia. R: dice que fue operado de la rodilla, tiene entendido que el menisco, no sabe pero de la rodilla se operó. Que a fojas 55, corre declaración **VÍCTOR ORLANDO VILLA PERALTA**, chileno, casado, jubilado, edad 70 años, Cédula Nacional de Identidad N° 4.501.278-6, domiciliado en Temuco, calle Isabel Riquelme N° 02096, quien previamente juramentado dice que normalmente trabaja como tesorero en una institución que pertenece al círculo de las Fuerzas Armadas, centro FACH, ubicado en Zenteno 358, Temuco, por esta razón le solicitó la señora Cecilia que viniera, ya que la conoce por el Círculo de las Fuerzas Armadas. Señala que a la señora Cecilia se le solicitan las horas al médico, por eso tiene contacto con ella de manera relativa. Resulta que el año pasado en mayo o junio aproximadamente estuvieron yendo casi todos los días al Centro Fach por su cargo como tesorero, dice que la saluda cuando va, y en comentario le dijeron que la señora Cecilia Cárcamo tenía problemas, fue personalmente y le preguntó, le contó que había tenido problemas en el Banco Estado, que es el banco que tiene convenio con Capredena, y le dijo que estaba sin cobrar su sueldo, porque se lo habían retenido y no hallaba que hacer para poder cubrir su gastos normales que tenía, pago de cuentas y otros, por esto le ofreció su ayuda ya que se veía bastante deprimida. Posteriormente se retiró de la oficina y siguieron con el contacto normal. REPREGUNTADO EL TESTIGO. Para que diga el testigo ¿en qué fecha se suscitó el problema entre Cecilia Cárcamo y el Banco? R: El 22 de mayo de 2014; para que diga el testigo y explique ¿en qué consiste el problema entre la señora Cecilia Cárcamo y el Banco del Estado? R: dice que se le retuvo a ella el sueldo o parte del sueldo y ella fue a pedir explicaciones al banco y le dijeron que ella tenía una falta grave y que por eso le cerraron la cuenta y no podría tener acceso al dinero que se le cancela mensualmente, por esta razón ella tuvo que recurrir a Capredena para que por intermedio de otro banco al cual ella tuvo que abrir una cuenta le hicieran depósito de su sueldo, para esto transcurrió un tiempo más o menos largo lo que justificaba en parte su estado de ánimo. Para que diga el testigo si desde generado el problema con el Banco Estado, ¿el estado de ánimo de la señora Cecilia Cárcamo de ha visto modificado? R: Señala que efectivamente se ha puesto más irritable lo que se nota en su atención al público, estalla por cosas bien



pequeñas, cosa que antes no sucedía. Para que diga el testigo ¿si tiene conocimiento si la señora Cecilia Cárcamo ha estado en tratamiento psicológico? R: indica que sí tiene conocimiento. Para que diga el testigo ¿si ese tratamiento psicológico ha sido consecuencia directa del problema suscitado entre la señora Cecilia Cárcamo y el banco Estado?

R: Estima que sí, porque ocurrió después de los problemas con el banco, antes nunca había tenido ese problema porque ella era antes bastante activa en las reuniones, lo que después de esto se ha mostrado con un carácter totalmente diferente. Para que diga el testigo: si el estado depresivo de la señora Cecilia Cárcamo es consecuencia directa del problema sufrido con el Banco Estado en el mes de mayo del 2014. R: indica que para él, sí, es consecuencia directa.- Para que diga el testigo: en cuanto evaluaría el daño moral sufrido por la señora Cecilia Cárcamo. R: dice que para él si esto le hubiera ocurrido él menos de 10 millones no. - Para que diga el testigo: si Cecilia Cárcamo como consecuencia del problema suscitado con el Banco estado tuvo que pedir dinero prestado a terceras personas. R: Sí, pidió dinero prestado. Para que diga el testigo a quienes. R: No se acuerda a quienes, pero ella le dijo que había pedido. REPREGUNTADO: Para que diga el testigo qué parámetros utiliza para evaluar el daño moral en 10 millones de pesos. R: Señala que como dijo para él es una cantidad con la cual podría pagar alguno de los problemas que le ha ocasionado este inconveniente. El parámetro para él es que 10 millones es una cantidad fuerte y el Banco debería pagarlo porque es algo que no se le debe hacer a una persona que no es inversionista sino solamente una persona con circunstancias tiene que cobrar su dinero a través de él, y el banco cobra por esto. Para que diga el testigo: cuánto tiempo pasó entre el bloqueo de la tarjeta y la apertura de una cuenta en otro banco. R: Dice desconoce el tiempo.

LA PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA CIVIL NO RINDE PRUEBA TESTIMONIAL.

6.- Que a fojas 58, presta declaración de doña **CECILIA MARÍA CÁRCAMO FERNÁNDEZ**, asistida por su apoderado don **FABRIZIO SOBINO MONTALBA**, la que expresa que el 22 de mayo de 2014 fue al cajero automático de la Farmacia Ahumada ubicada en calle Montt con Bulnes a retirar dinero con una chequera electrónica del Banco Estado, retiró el dinero, y se le quedó la tarjeta; que a la salida de la farmacia se dio cuenta, volvió a buscarla y ya no estaba, el cajero la había entrado. Le preguntó al guardia qué podía hacer para bloquearla, el guardia le dio un número de teléfono que está ahí en el mismo cajero, para llamar a Santiago y bloquear la tarjeta; dice que llamó de inmediato y ahí mismo la señorita que le contestó le dijo que la tarjeta se había bloqueado y que fuera a la sucursal de Banco Estado y que le iban a dar la tarjeta nuevamente; que fue a la sucursal de calle Prat con Portales a retirar una nueva tarjeta, donde la señorita le dijo que no la podía dar porque estaba bloqueada su cuenta y que fuera al día siguiente al Banco Estado, sucursal Claro Solar, puesto que ahí se la iban a dar; que fue al otro día, la atendió un agente, le dijeron que no se la podían dar porque tenía una falta gravísima con el banco, y que por ese motivo la cuenta estaba bloqueada. Señala que preguntó cuál era la falta gravísima y le dijeron que para saberlo hiciera una solicitud al banco, hizo la solicitud preguntando cuál era la falta grave y así poder obtener su tarjeta, la señorita le dijo que iba a tener respuesta de esa solicitud en 15 días más. Volvió a preguntar si había llegado la

Señala y más



respuesta, fue unos días antes, ya que le depositan su sueldo de pensión en esa cuenta, y como tenía la cuenta bloqueada no podía hacer giros, fue en tres oportunidades y no había llegado respuesta, pidió hablar con otra persona para poder retirar su dinero de la pensión porque tenía cuentas que pagar, pasó con otra persona, la vio en el computador, le dijo exactamente lo mismo, que su cuenta estaba bloqueada, que tenía una falta grave y que no podía hacer nada hasta que llegara la respuesta. Nuevamente fue al banco a los 15 días y la respuesta que le dieron en el banco fue que le pedían las disculpas por el problema, pero su cuenta seguía bloqueada y no tenían ninguna respuesta para dar, la señorita que estaba ahí le dijo que como no tenía una respuesta concreta que fuera a Sernac. Dice que fue a Sernac a exponer la situación, hizo un reclamo y el banco tampoco le respondió a Sernac, y seguía sin poder sacar dinero, dice que no sabía a quién recurrir y llamó a Capredena, ya que ellos le depositan y que por el problema que tenía, abriera una cuenta en otro banco para que le depositaran su dinero, y tuvo que ir al Banco BCI, y en el mes de julio le depositaron el dinero de la pensión, durante mayo y junio tuvo que pedir plata prestada, que ya no sabía a quién recurrir, sobre todo porque no había respuesta, ella no sabía qué pasaba, dice que ya no podía ni dormir, no sabía qué había hecho para incurrir en esa falta tan grave. En ese tiempo le llegó a su marido hora para una intervención en Talcahuano, le hicieron una prótesis de rodilla, tuvieron que viajar y tuvo que pedir nuevamente dinero y poder viajar. El banco nunca le dejaba porque su cuenta estaba bloqueada. Fue a médico, el médico le recomendó ir a un psicólogo, indica que todo esto fue una situación muy desagradable y el banco nunca le ha dado una respuesta. Señala que como hizo otra carta le llegó otra respuesta y dice que ellos le cierran su cuenta y que la cantidad que había quedado la pasara a buscar en un vale vista, pero que su cuenta estaba cerrada, agrega que considera que la pasaron a llevar, la discriminaron, le cerraron la cuenta sin ningún motivo, dice que ella nunca he tenido crédito ni nada en el banco Estado y la pasan a llevar como si cometiera un delito, nunca ha tenido un problema con cuentas ni nada, y el banco hasta el momento no le ha dado respuesta. Dice que pasó a retirar el vale vista por un valor de \$7.000, ya que lo que Capredena le había depositado lo había retirado para pagárselo en el otro banco. Señala que el contrato lo tenía con este banco ya que Capredena, que como dijo le deposita su sueldo, tienen un contrato con el banco, es una cuenta vista, y el uso que ella le daba solamente era la recepción del sueldo y eso no lo pudo hacer durante esos dos meses, agrega que fue muy complicado. Hace presente que nunca le llegó un aviso por parte del banco donde se informara el cierre de su cuenta. Indica que ella no ha cometido ninguna falta con el banco, nunca tuvo una deuda, este contrato es con capredena, que ella sabe por qué el banco la discrimina de esa manera. Insiste en que está muy afectado con todo esto, tuvo asistencia médica, psicológica, esto le afectó mucho, fue muchas veces al banco y todo esto le afectó en la parte psicológica y económica y nunca tuvo respuesta alguna del banco, señala que fue pasada a llevar por el banco en su honra.

7.- Que a fojas 60 corre diligencia de exhibición de copia de contrato de adhesión de la cuenta vista por parte de la parte querellada y demandada civil, señalando que en el caso de la querellante de autos, no se dispone del contrato que ella suscribió, pues en su caso se trata de la apertura de cuenta vista masiva, en convenio, exigiéndose en su



Setenta y cuatro 74-

oportunidad sólo el registro del respectivo comprobante de fecha 15 de noviembre del 2010, firmado por ella.

8.- Que a fojas 63, corre declaración prestada por **MAURICIO EDUARDO VALDEBENITO SALGADO**, 46 años, casado, empleado público, estudios universitarios, domiciliado en Temuco, Claro solar N° 931, Rut. 10.602.838-9, quien señala que respecto a la diligencia decretada por este Tribunal a fojas 57, dice que: **A).-** que respecto a la N° 2 - , la copia del contrato de adhesión es la que acompaña a fojas 36 y siguientes de autos que corresponde a contrato tipo. **B).-** Señala que respecto de la diligencia N°2-2 dice que no está en conocimiento de cómo opera el protocolo, ya que todo eso se hace a nivel central, en Santiago. **C).-** indica que respecto de la diligencia N°2-3, se remite a la presentación de fojas 60 en la cual se señalan las cláusulas que infringió. Agrega que en cuanto al incumplimiento específico por parte de la querellante, no sabe cuál fue el incumplimiento y que sólo ponen en conocimiento que la persona incumplió una de las cláusulas del contrato, **agrega además que no sabe por qué se le cerró la cuenta.** Respecto de la pregunta que le hace el Tribunal, **si ante la citación que se le hace para declarar sobre este asunto en particular se preocupó de reunir la información necesaria para proporcionar la debida ilustración al Juez**, en especial sobre lo que aconteció con el cierre de la cuenta del demandante, **señala que no lo hizo**, que desconoce quién la atendió, que le pidió información al abogado, que en este caso **no se preocupó de solicitar información en la oficina y que se la solicitó al abogado del Banco.**

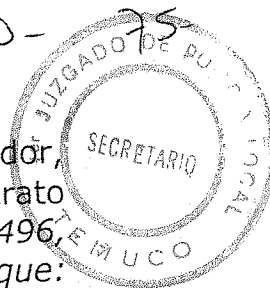
9.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, aparece establecido que las partes de este juicio celebraron un contrato de adhesión de Apertura de Cuenta Vista de duración indefinida, cuya copia de formato tipo se acompañó por el proveedor financiero a fojas 36 y siguientes, reconociendo, al mismo tiempo, que no cuenta con el contrato suscrito por la consumidora querellante y demandante, y que alega sería del mismo tenor del que ha presentado en el proceso.

10.- Tampoco se discute que se puso término unilateral al contrato que unía a las partes por el proveedor querellado, determinación de la que sólo tuvo noticia formal la consumidora mediante las comunicaciones enviadas a la misma, debido a la intervención del Sernac, como aparece de las misivas del Banco de fojas 31 y 32, no objetadas.

De la manera señalada, entonces, **no existe antecedente alguno que permita establecer una fecha cierta e informada del término del contrato proporcionada a la afectada**, previa a la intervención administrativa del *Sernac*, o al emplazamiento judicial que se hiciera al Banco en virtud de la interposición de las acciones de que conocemos en esta instancia. Menos se ha acreditado motivo plausible.

11.- Que ahora bien, analizados los hechos a la luz de la normativa que rige las relaciones de consumo, en especial de carácter financiero, se observa por parte del Banco querellado una vulneración elocuente a ella.

12.- La afirmación anterior se funda, en primer lugar, en que un contrato regido por la Ley de Protección de los Consumidores, como el de la especie, no puede ser modificado y mucho menos dejado sin efecto unilateralmente, pues de lo contrario se vulnera la prohibición general presente en todo el Derecho de Consumo -nacional y comparado- que lo prohíbe



Efectivamente, en Chile nuestra ley 19.496, del Consumidor, excluye en los contratos de adhesión la facultad de resolver al contrato en forma unilateral. Tal como señala el art. 16 letra a) de la Ley 19.496: "no producirán efecto alguno en estos contratos aquellas cláusulas que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen.

13.- Siendo la circunstancia descrita suficiente para dar por configurada una grave infracción por parte del Banco en la manera de dar por terminado el contrato que se analiza, aparece que su actuación vulneratoria al espíritu y regulación de la relación de consumo que mantenía con la consumidora querellante no se agota con ello

14.- En efecto, la actuación del Banco del Estado es también inadmisibles cuando intenta justificar su decisión de término unilateral, haciendo valer una cláusula del contrato, según la cual se le autoriza para dejarlo sin efecto, cuando el titular de la cuenta incurriere en cualquier infracción o incumplimiento a las disposiciones del contrato, **pero sin especificarla.**

Recordemos que esta última alegación, **formulada recién en la contestación de la demanda en los términos descritos**, se planteó de una manera distinta a la querellante, aunque igualmente de manera incierta, ambigua en las comunicaciones enviadas de fojas 31 y 32, referidas, en virtud de la intervención del Servicio Nacional del Consumidor.

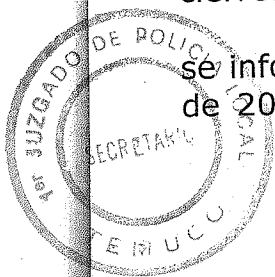
15.- De esta manera, se suma a la conducta infraccional del proscrito término unilateral del contrato, la vulneración concomitante a un derecho básico de su contraparte en la relación de consumo, cual es la de la **información**, que como sabemos es esencial en los contratos regulados por esta legislación especial, contenida en la ley 19.496,

16.- Que conforme dispone el **artículo 3 letra b)**, de la ley del ramo, constituye un derecho del consumidor la información veraz y oportuna sobre los bienes o servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes del mismo.

Que así, el punto en cuestión es la información, y si recurrimos al Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia se nos enseña que tal expresión es indicativa de la acción o efecto de informar; en tanto que esta voz se define como **"enterar, dar noticia de una cosa"**. Que, tratándose de un contrato de cuenta vista, la obligación del proveedor de dar noticia sólo puede cumplirse, atento a lo que establece el artículo 1 de la ley en análisis, entregando la información básica comercial, en términos que aseguren un acceso claro expedito y oportuno de las razones específicas que determinaron el cierre intempestivo de su cuenta.

17.- Pues bien, del mérito de los antecedentes, aparece acreditada la efectividad de la aseveración de la querellante en el sentido que nunca se le dio una información adecuada y oportuna sobre lo acontecido con su cuenta, en cuanto a la oportunidad y la causa del cierre.

18.- Debe considerarse, en esta parte, que los documentos en que se informa a la actora que su cuenta se cerró a contar del 13 de agosto de 2014, por circunstancias acontecidas el 13 de agosto de 2012, son



incomprensibles en el ámbito de la buena fe contractual que rige las relaciones de consumo. Por lo demás, los problemas en la verificación de los antecedentes aportados por la consumidora que invoca el Banco, suponen nada más que una negligencia de la institución financiera, por errores en la administración, cuya invocación también está proscrita en la ley.

19.- En efecto, conforme el artículo 16 letra, letra c), de la ley 19.496 no produce efecto alguno en los contratos de adhesión el poner de cargo del consumidor las deficiencias, omisiones o errores administrativos, no imputables a él.

Pues bien, cuando el contrato se ha ejecutado por casi 2 años sin advertir la falla, resulta contraria a todo principio de buena fe en la ejecución del contrato su argumentación.

20.- El análisis precedente permite calificar la actuación del BANCO DEL ESTADO en los hechos que motivaron esta causa como paradigmática en el atropello a los derechos de los consumidores, pues ha quedado en evidencia el irrespeto a su contraparte en la relación de consumo.

Ciertamente, la actuación desajustada a derecho se mantuvo durante la ejecución, como en el término de la relación contractual, persistiendo incluso en la instancia jurisdiccional. Lo último, ya que, intentando esclarecer los hechos del juicio, citado a estrados el agente del banco sucursal Temuco, este señaló no tener conocimiento de lo acontecido y no haber indagado en la situación de la querellante, cliente de su sucursal.

Conforme el principio general de la buena fe que inspira nuestro derecho privado, aparece éste ampliamente trastocado con la actitud de la parte querellada durante el devenir del problema, pues cuando lo que se le objeta no es sino la falta de información sobre las razones que motivaron el término del contrato, en virtud de este principio y más allá de la normativa, nada le habría costado al banco informar de lo sucedido.

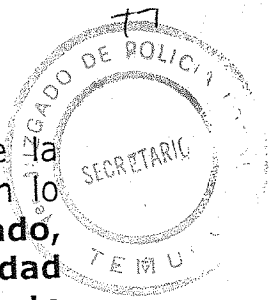
21.- Han resultado ciertos, entonces, los hechos descritos en la querella, a saber: 1) que el banco puso término unilateral al contrato de cuenta vista que las partes mantenía; 2) que tal decisión no le fue comunicada; 3) que tampoco nunca se le informó la causal del término, ni en la instancia administrativa previa a este juicio, situación de desinformación que se mantiene hasta la fecha.

22.- Que de la manera señalada, se ha logrado convicción en la sentenciadora que la institución financiera BANCO DEL ESTADO ha infringido la ley 19.496, al haber puesto término unilateral al contrato de adhesión de cuenta vista que celebró con la querellante; como también al haber desconocido su derecho, durante la ejecución y término de dicho contrato de recibir la información básica comercial, en los términos que exige el artículo 3 letra b), en relación al artículo 1 nro.3 de la misma ley.

23.- Del modo señalado se dan los supuestos de la figura infraccional contenida en el artículo 23 de la ley 19.496, puesto que el proveedor del servicio de financiero ha actuado con negligencia, abusando de su posición dominante en el contrato a causando menoscabo a la querellante por fallas en la seguridad y calidad de su prestación, al poner término intempestivo y unilateral al contrato de cuenta vista, sin dar la información necesaria oportuna y accesible, por lo que será condenado de la manera que se señalará.



Setenta y siete -



24.- Debe considerarse , finalmente , que para efectos de la aplicación de la sanción, se tendrá especialmente en consideración lo señalado en el artículo 24 de la ley 19.496, **el tenor de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor, siendo los últimos conceptos especialmente aplicables en la especie.**

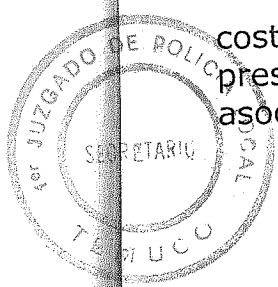
25.- Al efecto, debemos indicar que el desequilibrio que se produce entre la parte proveedor profesional y la parte más débil en la relación de consumo se logra concediendo a esta última el derecho básico de la información expedita, completa, oportuna, cada vez que lo exija, puesto que es la primera quien impone el contenido y forma de ejecución del contrato, manejando a su arbitrio las plataformas informáticas en que se registran los antecedentes y a las que no puede acceder el cliente de un banco. En la especie, y tratándose de una institución financiera que se presenta en su publicidad, como EL BANCO DE TODOS LOS CHILENOS, resulta inadmisibles su desprecio por los derechos de los consumidores, como ha quedado demostrado en la falta total de disposición a transparentar a la querellante la resolución unilateral adoptada a su respecto. El comportamiento del Banco que tanto reproche merece, en vez de ser superada en el instancia jurisdiccional, fue agravada con la actuación del agente del Banco, don Manuel Valdebenito Salgado, quien a fojas 63 no se allanó a dar una explicación seria y plausible de lo ocurrido, en abierta oposición a la buena fe contractual, y la profesionalidad de su cargo en la institución que representa en Temuco, como se desarrolló.

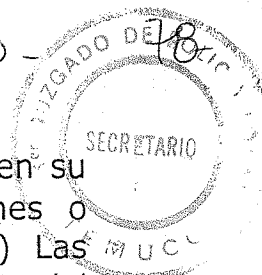
Por ello es que el Tribunal no puede sino concluir en el incumplimiento de las obligaciones de un proveedor profesional financiero como el BANCO DEL ESTADO, en los términos expuestos en las consideraciones precedentes, exige la aplicación del máximo de la sanción establecida por la ley para su conducta infraccional.

26.- Por último, debe considerarse que la sanción infraccional resulta del todo morigerada si se atiende a que el artículo 17 K de la Ley en análisis dispone "El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17 B a 17 J y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, que afecte a uno o más consumidores, será sancionado como una sola infracción, con multa **de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales.**

Sólo como botón de muestra, el 17 B. establece que los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:

- a) Un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que





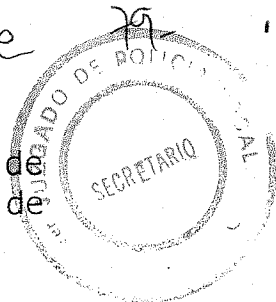
corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de los servicios y productos financieros. b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor. c) La duración del contrato o su carácter de indefinido o renovable automáticamente, las causales, si las hubiere, que pudieren dar lugar a su término anticipado por la sola voluntad del consumidor, con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente. d) Sin perjuicio de lo establecido en el inciso primero del artículo 17 H, en el caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo. e) Si la institución cuenta con un servicio de atención al cliente que atienda las consultas y reclamos de los consumidores y señalar en un anexo los requisitos y procedimientos para acceder a dichos servicios. f) Si el contrato cuenta o no con sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley. g) La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admitan su revocación por el consumidor. Los contratos que consideren cargos, comisiones, costos o tarifas por uso, mantención u otros fines deberán especificar claramente sus montos, periodicidad y mecanismos de reajuste. Estos últimos deberán basarse siempre en condiciones objetivas que no dependan del solo criterio del proveedor y que sean directamente verificables por el consumidor. De cualquier forma, los valores aplicables deberán ser comunicados al consumidor con treinta días hábiles de anticipación, al menos, respecto de su entrada en vigencia. Por su parte, el artículo 17 C. dice que Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores. Los reglamentos que se dicten de conformidad con esta ley deberán establecer el formato, el contenido y las demás características que esta hoja resumen deberá contener, los que podrán diferir entre las distintas categorías de productos y servicios financieros.

27.- Pues bien, más allá del análisis de cada cláusula, debemos recordar que **el proveedor financiero no acreditó siquiera haber entregado a su contraparte consumidora el contrato de adhesión**, como tampoco acompañó el suscrito por ella, agregando a estrados un formato tipo, sin efecto vinculante. De esta manera, menos puede entenderse que ha cumplido con las cláusulas que la ley le exige, siendo del todo pertinente estimar que incumplió estas normas, propias y especiales de las instituciones financieras, siendo un justo candidato a una multa de las proporciones señaladas.

28.- Desde esta perspectiva una simple aplicación de la teoría del abuso del derecho habría fundado cualquier sanción más severa, sin



sefenta y nueve



embargo asumiendo que la discusión se circunscribió en la causal de término del contrato y la desinformación, se abstendrá por esta vez de aplicar una sanción mayor.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-

29.- A fojas 5 y siguientes doña **CECILIA MARÍA CÁRCAMO FERNÁNDEZ** interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra del **BANCO ESTADO DE CHILE** ya individualizado en autos, sobre la base de la razones y hechos explicitados en lo principal de la querella infraccional, dándolos íntegramente por reproducidos. Y agrega que fue injusta, unilateral y arbitrariamente privada del uso de su chequera electrónica, por parte del Banco Estado impidiendo el retiro de su pensión, única fuente de ingreso derivada de uno a otro funcionario sin obtener respuesta cierta y clara que fundara su actuar. Señalando que todo lo anterior causó pérdidas de tiempo y gastos, ocasionándole también incertidumbre ya que su esposo fue operado en Talcahuano, viajando con dineros prestados por estar retenida su jubilación generándole un trastorno de ansiedad reactivo. Señala además que el actuar del Banco Estado le han producido daño, especialmente de tipo moral, por cuanto como señaló se sintió vejada, pasada a llevar sus derechos más personales e íntimos, como son su derecho a la honra y, a su dignidad como persona, a su buen nombre, que nadie tiene el derecho de mancillar, produciéndole una gran angustia y mortificación, lo que detonó en su persona un trastorno de ansiedad reactivo. Además considera que la cuantía de la indemnización del daño moral queda entregada por completo al criterio del Tribunal y estima que la suma indemnizatoria no podría ser inferior a \$8.000.000.- (ocho millones de pesos).

En cuanto a derecho se fundamenta en el artículo 3° letra e) de la Ley 19.496.

30. - A fojas 46 vuelta, corre contestación de demanda civil de indemnización de perjuicios efectuada por don **ANDRES VERA SCHNEIDER**, en representación del Banco demandado, individualizados, quien solicita el rechazo con costas de la acción civil, por las siguientes razones: **A).-** Señala que el Banco Estado de Chile en todo momento ha informado de su situación a la querellante, que se le ha entregado toda la información requerida, agregando que no es efectivo lo aseverado en cuanto a que el banco le entregó información vaga e imprecisa. Indica además que no hay infracción a la Ley N° 19.496 ni a ninguna otra, que por el contrario lo que ocurre es una interpretación y narración de hechos antojadiza por parte de la señora Cárcamo Fernández, quien al parecer pretende por esta vía percibir un provecho económico. Agrega que dentro de las obligaciones contractuales que pesaban sobre la querellante, estaban precisamente que en caso de extravío, hurto, robo, falsificación, uso por terceros o cualquier otro hecho, dar inmediato aviso al banco para el bloqueo del plástico. Agrega además que respecto de la demanda civil de indemnización de perjuicios indica que la demandante demanda al Banco del Estado de Chile sobre la base de los mismos antecedentes de su querella. Expone que se le ha ocasionado un daño moral equivalente a la suma de 8.000.000 (ocho millones de pesos), señalando que no existe infracción imputable a su representado, por lo que no puede existir responsabilidad civil que le obligue a indemnizar el supuesto daño moral. **RESPECTO DEL DAÑO MORAL:** la demandante solicita \$ 8.000.000, (ocho millones de pesos). y que las aseveraciones de su



ochenta-



representado tienen un fundamento legal y contractual que expone a continuación: que en todo momento el demandante omitió que conforme al contrato de cuenta Rut celebrado con su representado se encontraba obligado al bloqueo de su tarjeta, hace presente además que para este caso la demandante no está exenta de prueba.

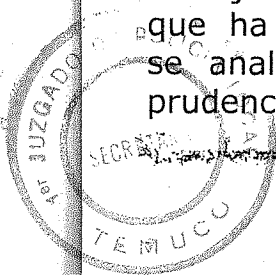
31.- Que de acuerdo lo establecido en el artículo 3 de la ley 19.496, letra e), constituye un derecho básico del consumidor la reparación adecuada y oportuna de todos los daños ocasionados por el proveedor en el incumplimiento de sus obligaciones.

De la manera indicada y habiendo incurrido el querellado y demandado en infracción a la ley 19.496, debe indemnizar a la consumidora demandante los perjuicios que tal incumplimiento le ha irrogado y que resulten probados.

32.- Se ha demandado daño moral fundándose la parte demandante en que los hechos descritos le ocasionaron pérdidas de tiempo y gastos e incertidumbre, al no contar con sus recursos económicos, pues su remuneración era depositada en la cuenta, lo que impidió cubrir gastos de la operación de su esposo en Talcahuano, viajando con dineros prestados por estar retenida su jubilación, generándole un trastorno de ansiedad reactivo. Señala además que el actuar del Banco Estado le han producido daño, especialmente de tipo moral, por cuanto como señaló se sintió vejada, pasada a llevar sus derechos más personales e íntimos, como son su derecho a la honra y, a su dignidad como persona, a su buen nombre, que nadie tiene el derecho de mancillar, produciéndole una gran angustia y mortificación, lo que detonó en su persona un trastorno de ansiedad reactivo. Estima que la cuantía de la indemnización del daño moral queda entregada por completo al criterio del Tribunal y estima que la suma indemnizatoria no podría ser inferior a \$8.000.000

33.- Pues bien, aparéce ampliamente acreditado que la conducta infraccional negligente del Banco y por la que será sancionado, que importa un desconocimiento incomprensible e inexcusable para el nivel de profesionalidad que debe detentar, ha sido detonante de un menoscabo elocuente. Para cualquier sujeto que, como la actora, mantiene por un par de años una cuenta vista para manejar sus ingresos y gastos, el cierre unilateral e intempestivo de la misma por el proveedor financiero, haciendo uso de su posición dominante, sin dar la información oportuna y accesible, supone un daño de carácter esencialmente moral. En efecto, el cierre de la cuenta de manera intempestiva y desinformada; supone negar por el proveedor de manera unilateral y arbitraria un derecho irrenunciable de la parte más débil en la relación de consumo. Así, el solo hecho de la infracción supone una lesión a un derecho subjetivo, que no pudo sino producir incerteza jurídica y frustración por lo que se accederá a resarcir como ~~daño extrapatrimonial, ante la indudable relación causal.~~

Que atento el mérito de los antecedentes, en especial la documental, de donde se desprende la incerteza que le produjo la desinformación del banco; el documento de fojas 33, con el que se acredita que ella carece de antecedentes comerciales que ameriten alguna duda de su prestigio comercial; sumados al informe psicológico de fojas 23 y, especialmente, la testimonial de fojas 49 y siguiente, que ha concretado el padecimiento de la actora a raíz de los hechos que se analizan, se accederá a resarcir este daño moral en la suma prudencial de \$ 4.500.000.-



ochenta y uno 81

Y VISTOS, además de lo establecido en los artículos citados, lo expuesto en los artículos 1, 3, 4, 12, 23, 24, 26, 50 y demás pertinentes de la ley 19.496; artículos, 7, 9, 14, 16 y demás pertinentes de la Ley 18.287. **SE DECLARA:**

1) QUE HA LUGAR a la querella infraccional intentada en contra del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** condenándole como autor de infracción a la ley 19.496, al pago de una multa de **50 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, con costas;

2) QUE HA LUGAR A LA DEMANDA CIVIL de indemnización de perjuicios intentada por doña **CECILIA MARÍA CÁRCAMO FERNÁNDEZ**, en contra del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, condenando al demandado civil a pagar la suma de \$4.500.000, con costas.

3) Que la suma ordenada pagar será reajustada conforme la variación del índice de Precios al Consumidor entre la fecha de la sentencia y la de su pago efectivo, más los intereses para operaciones reajustables, desde que el fallo quede ejecutoriado.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol Nº 231.889

Dictó doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza doña ROMINA MARTÍNEZ VIVALLO, Secretaria Titular.-





C.A. de Temuco

Temuco, veintidós de septiembre de dos mil dieciséis.

A fojas 106: Téngase presente.

VISTO:

Que del mérito de la prueba rendida, y de lo expresado por las partes en la vista de la presente causa, aparece que el monto de la indemnización por concepto de daño extrapatrimonial, determinado por el juez del grado, excede con creces la satisfacción de éste, razón por la cual **SE CONFIRMA** la sentencia de fecha dieciocho de mayo de dos mil quince, escrita de fojas sesenta y siete y siguientes **CON DECLARACIÓN** de que se rebaja el monto de la indemnización por daño moral a la suma de \$1.500.000 (un millón quinientos mil pesos) por ser esta suma más condigna con la magnitud del daño moral experimentado, confirmándose el fallo apelado en todo lo demás.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° Policía Local-195-2015 (pvb).

CECILIA
ARAVENA LOPEZ
MINISTRO(P)

WILFRED AUGUSTO
ZIEHLMANN ZAMORANO
FSCAL JUDICIAL (S)

MARCELO EDUARDO
NECULMAN MUÑOZ
ABOGADO INTEGRANTE

ROMINA
YAÑEZ URIBE
SECRETARIA AD HOC



01662814603560



Temuco, veintiuno de noviembre de dos mil dieciséis.

Por recibidos los antecedentes.

Cúmplase.

Rol N°231.889-J

Dictó **RADY VENEGAS POBLETE**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza **ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS**, Secretaria Titular

TEMUCO, 22 Noviembre de 2016

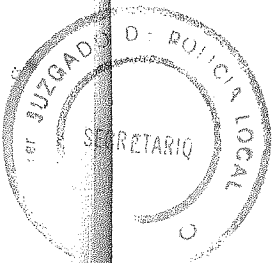
NOTIFIQUE A DON Andrés Vera
Schneider

RESOLUCION DE FOJAS 116
ANTI CAPTA CERTIFICADA MUNICIPAL

TEMUCO, 22 Noviembre de 2016

NOTIFIQUE A DON Esteban Sobino
Montalva

RESOLUCION DE FOJAS 111
ANTI CAPTA CERTIFICADA MUNICIPAL



CERTIFICO: Que las copias que anteceden son fiel a su original.
Temuco, veintisiete de diciembre de dos mil diecisiete.



ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS
SECRETARIA TITULAR

