



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Temuco, siete de enero del año dos mil quince

VISTOS: La querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs 1 y siguientes interpuestas por el Abogado don Manuel Contreras Lagos, con domicilio en calle Manuel Bulnes 351, Temuco, actuando en representación de doña Joanna Margaret Soto Aroca, según mandato judicial que rola a fs 8 y siguientes en contra del **BANCO ESTADO**, representado por don Juan Fuentes Novoa, según presentación de fs 12, ambos con domicilio en calle Avenida Alemania 0753, Temuco, por haber vulnerado disposiciones de la Ley 19496; la notificación practicada a fs 17; el comparendo de estilo celebrado a fs 20 y siguientes; la resolución que decreto autos para fallo y los demás antecedentes agregados a los autos.

EN CUANTO A LO INFRAACCIONAL

1.- Que, se ha instruido causa rol 106.490-W a partir de la querrela por infracción a la Ley 19496 interpuesta fs 1 y siguientes por el Abogado don Manuel Contreras Lagos, con domicilio en calle Manuel Bulnes 351, Temuco, actuando en representación de doña Joanna Margaret Soto Aroca, según mandato judicial que rola a fs 8 y siguientes en contra del **BANCO ESTADO**, representado por don Juan Fuentes Novoa, según presentación de fs 12, ambos con domicilio en calle Avenida Alemania 0753, Temuco, por haber vulnerado disposiciones de la Ley 19496;

2.- Que, el Abogado querellante refiere en su presentación que su representada se sometió en el mes de diciembre 2004 a una intervención quirúrgica, específicamente una cirugía bariátrica, la que resulto exitosa en un comienzo, pero dejo de serlo al poco tiempo, por lo que le fue recomendando su retiro, operación que no se encuentra cubierta por el sistema de salud chileno y que tiene un costo aproximado de \$ 5.000.000. En este contexto su representada, la señora Soto Aroca, recibe espontáneamente, desde el Banco querrellado, del cual es cuenta correntista, un mail en que le ofertan un crédito de consumo. Agrega que con fecha 28 octubre 2013 la ejecutiva de cuentas de la institución bancaria doña Catherine Escobar Morales, le remite a su representada un mail en el que le indica que tiene aprobada una oferta de crédito de consumo, transcribe el correo a que hace mención. Más adelante expone que la querrellada le señala a su representada que habiendo analizado sus antecedentes, pone a su disposición un crédito, bastando para obtenerlo su sola voluntad y que la oferta estará vigente hasta el 23 de noviembre y que para hacerla efectiva solo tiene que presentar su cédula de identidad y un comprobante de domicilio, en otras palabras para formar finalmente el consentimiento en torno al crédito, bastaba la aquiescencia de su representada-Se produjo un nutrido intercambio de mails entre la ya mencionada ejecutiva de cuentas y su representada. Con fecha 13 de noviembre e su representad le señala a la ejecutiva que le interesa un crédito por \$ 3.000.000, pero la cuota le queda muy alta por lo que consulta si le pueden mantener la tasa ofrecida. Pagando a 36 meses y no a 24 como se le indicaba en la simulación. La ejecutiva le responde que pueden mantener la tasa a 36 meses, le indica el valor de la cuota a pagar, el denominado CAE y el costo total del crédito, el que ascendería a \$ 3.735.936. Con fecha 21 de noviembre su representada le expresa a la representante del Banco querrellado, que da su consentimiento, textualmente le señala "Catherine ya me

DEBI VOY A TOMAR EL CREDITO, que tengo que hacer,, formándose así el consentimiento en relación a la operación de crédito ofrecida por la querellada; sin embargo tal acuerdo de voluntades no fue respetado. Con fechas 25 y 27 de noviembre la representada, reafirmando su voluntad de tomar el crédito. El 27 del mismo mes la ejecutiva solicita disculpas a su representada por la demora y le pide envíe vía e-mail sus liquidaciones de sueldos de los tres últimos meses, las que fueron remitidas .Con fecha 17 de diciembre y ante la nula comunicación desde el banco su representada le manifiesta a la ejecutiva que sigue esperando y es en esa fecha cuando la ejecutiva le comunica que la solicitud de crédito había sido rechazada, argumentando que en algún momento ella tuvo moras en banco estado de hasta 58 días. El día 18 su representada le manifiesta a la ejecutiva su desconcierto ante lo comunicado, ya que fue el propio Banco quién le ofertó el crédito, ofreciéndole incluso un monto muy superior a lo finalmente requerido. Añade que la ejecutiva le expresa a la señora Soto Aroca , su también desconcierto , detallando que a ella le indican un listado de clientes con ofertas aprobadas , a las que ella tiene que contactar e informarle de estas ofertas, las que son renovadas cada 45 días y que cuando ella se decidió ya había concluido el período y no estaba en la nueva oferta , por lo que decidió solicitarle las liquidaciones de sueldo para evaluar y que ella también está sorprendida y preocupada ya que es la cara visible ante la cliente. Expresa que la querellada oferta espontáneamente su representada un crédito, le indica que el mismo está aprobado , le señala claramente una fecha tope para aceptar la oferta , su representada luego de las averiguaciones de rigor acepta lo ofrecido dentro del plazo que el mismo Banco el otorgo , sin embargo después de entregada la aquiescencia se desconoce lo ofertada y se niega el otorgamiento del crédito. Analiza, a continuación las normas de la Ley 19496 infringidas, que son los art 12,12 y 23. Hace un breve análisis de cada una de ellas. Respecto del art 12 expresa que en las relaciones de consumo la oferta al público no es simple avisaje carente de fuerza obligatoria. La oferta del proveedor hecha al consumidor es irrevocable por la voluntad unilateral del proveedor, por lo que debe respetar los términos y condiciones que ha declarado en la oferta. En el presente caso hubo claramente un oferta dirigida a su representada, se pormenorizaron las condiciones de la operación crediticia ofrecida (simulación), sin embargo tras ello se desconoce la oferta y se pretende de manera unilateral dejarla sin efecto. En lo que respecta al art 13 de la Ley 19496, expresa que como ha señalado la jurisprudencia (I Corte de Apelaciones de Concepción) que cuando el proveedor no ha introducido condiciones o modalidades especiales en la oferta, y un consumidor manifiesta su voluntad de obligarse en los términos ofrecidos , tanto la intangibilidad como la retroactividad en la formación del consentimiento fuerzan a interpretar en favor del consumidor , no pudiendo el proveedor sin causa justificada, negarse a la contratación sin infracción de ley y de contrato . Continúa señalando que en el caso sublite , la única modalidad introducida a la oferta fue un plazo; así se señaló expresamente en el primer mail enviado a su representada con fecha 28 de octubre 2013 donde se le indica que la oferta estará vigente hasta el día 23 de noviembre 2013, manifestando su voluntad de aceptar lo ofrecido mi representada dos días antes de dicho plazo . la negativa resulta injustificada además , por cuanto no se le dio ninguna razón certera sobre la actitud de la querellada ni tampoco siquiera quién adoptó tal decisión . Lo único expresado por la ejecutiva de la entidad bancaria fue que " le mencionan que en algún momento tuvo moras en el Banco de hasta 58 días " , sin embargo , aún entendiendo que esa es la justificación de la negativa a cumplir lo ofrecido - que así no se señala expresamente- tampoco es una razón valedera, pues a la fecha de manifestar su intención y desde hace años atrás que no tiene ninguna deuda con el sistema bancario y sus antecedentes comerciales se encuentran limpios y en todo caso , la situación alegada era una que



estaba en pleno conocimiento del banco con mucha antelación a realizarle la oferta. Respecto del art 23 manifiesta que el banco con una negligencia evidente, oferta un servicio que luego de manera injustificada se niega a cumplir, generando un evidente menoscabo a una consumidora que pese a haber manifestado clara e inequívocamente su intención de aceptar lo propuesto, ve que sin razón alguna no se le presta el servicio acordado. Solicita se le apliquen a la parte querellada el máximo de las multas establecidas en la ley, con costas.

3.- Que, a fs 17 rola acta de notificación de la querella. El comparendo de estilo se realiza a fs 20 y siguientes con la asistencia de ambas partes, representados por sus Abogados. La querellante ratifica su querella, con costa y la querellada contesta mediante minuta escritas.

4.- Que, el Abogado de la querellada al contestar, mediante minuta que rola a fs 29 y siguientes solicita el rechazo de la querella en todas sus partes, con expresa condenación en costas. Expresa que doña Catherine Escobar Morales, es trabajadora del Banco Estado y que en esa calidad tomo contacto, vía correo electrónico, el día 28 de Octubre 2013 con la actora, le comunica que el banco estado tiene una oferta de crédito de consumo aprobada respecto de su persona y que esta oferta estará vigente hasta el 23 de noviembre 2013, la actora le solicita la información, por lo que le remite un nuevo correo con las especificaciones de la oferta, vía simulación, la oferta del crédito de consumo era por \$ 8.000.000, plazo de 59 meses, 59 cuotas, tasa de interés 0,98, fecha pago primera cuota el 2 de diciembre 2013, costo total del crédito \$ 8.586.643, esta era la oferta aprobada por la superioridad y esta oferta no fue tomada ni aceptada por la querellante. Lo que ocurre con posterioridad queda reflejado en los distintos correos. Agrega que la querellante manifiesta interés por un crédito bajo otras condiciones y de un monto menor. Con fecha 30 de octubre 2013 la actora escribe a la ejecutiva en el siguiente tenor "Hola Catherine. Gracias por la respuesta pero el monto propuesto excede por lejos lo que necesito, no pensé que sería tanto", a continuación le solicita si le pueden enviar simulación por otros montos de \$ 1.000.000, \$ 2.000.000 y \$ 3.000.000. La ejecutiva le remite la información la que era muy diferente al primitivamente propuesto. El día 13 de noviembre 2013 la querellante comunica vía correo electrónico a la ejecutiva que encuentra conveniente el crédito de \$ 3.000.000, pero manifiesta sus reparos con el valor de la cuota, mantener la tasa. La ejecutiva le responde que se puede mantener la tasa a 36 meses, le señala el valor de la cuota mensual, del CAE y el costo total del crédito. Añade que todo lo anterior corresponde a la negociación de un eventual crédito, el que debe ser propuesto por la ejecutiva, la querellante tenía claro que para optar al crédito debía acompañar liquidaciones de sueldo y otros documentos para ser calificada, con fecha 25 de noviembre 2013 le comunica a la ejecutiva que había decidido tomar el crédito de los 3 millones, y consulta "que tengo que hacer" ¿ir al banco, justo puedo hacerlo entre lunes y miércoles, estamos en paro, llevo liquidaciones que otros papeles", saludos Joanna, el día 27, como consta en correos cruzados la querellante envía documentación y posteriormente consta en correos que el analista de riesgo del Banco refiere que la solicitud 003128197 de la solicitante Soto Aroca Joanna Margaret fue rechazada por don Alejandro Castañeda López, correo del 3 diciembre 2013. Expresa, más adelante, en su contestación que la querellante invoca como infringidos los art 12 y 13 de la Ley 19496, manifiesta que el art 12 deja en claro la "especialidad" que debe tener la oferta, esta debe ser realizado respecto de un producto específico y que la oferta que se le hizo a la actora hacia referencia a un monto de \$ 8.000.000 y las modalidades de tasa, valor de cuota, costo total del crédito, seguros y productos comprometidos eran

específicos y constaban en la primera simulación remitida a la querellante , esa oferta no fue aceptada expresamente por la querellante y por ende no existe violación al art 12 , en atención a que el producto específico no fue aceptado y por regla propia de la oferta esta no surge efecto sino es aceptada a quién va dirigida , la actora después de varios correos se interesa en el otorgamiento de otro crédito como modalidades distintas en la forma de ser cumplido , ella acepta y decide dar curso a una solicitud de crédito con fecha posterior al vencimiento de la primera oferta , por ello solicita que otro trámite debe verificar para tomar el crédito, incluso acompaña documentos para dicha solicitud , y es respecto de esa segunda solicitud que el analista de riesgo decide no dar curso al crédito de \$ 3.000.000, una situación distinta y que dio origen a nueva solicitud , por esta razón no existe violación al art 12 y 23 de la Ley 19496.

5.- Que, la actora en apoyo de su accionar rinde prueba documental, ratificando los documentos a acompañados en su presentación de fs 15. Acompaña con citación certificado médico expedido por el doctor Carlos Manterola, set de 18 correos electrónicos entre la actora y doña Catherine Escobar Morales, ejecutiva del banco estado. Rinde además prueba testimonial a través de las declaraciones que a fs 21, 23, 24 y 25 prestan doña Gladis Sandra Torres Villagrán, Claudia Andrea Pérez Triviño, Mirta Alfonsina Aroca Sepúlveda y de Ana Magdalena Riquelme Sanzana.

6.-Que, la parte querellada rinde prueba documental acompañando con citación set de correos electrónicos entre doña Joanna Soto Aroca y doña Catherine Escobar Morales entre el 28 de octubre 2013 y el 27 de noviembre 2013 y correos electrónicos entre doña Catherine Escobar Morales y don Alejandro Castañeda López entre el 28 de noviembre y el 3 de diciembre 2013A.

7.- Que, revisando el cumulo de correos electrónicos intercambiados entre las partes el Tribunal da por establecidos los siguientes hechos: 1.- que mediante correo electrónico dirigido con fecha 28 de octubre 2013. A las 19.58 horas, por doña Catherine Escobar Morales a doña Joanna Soto Aroca , en el que le informa que "el Banco tiene una oferta de crédito de consumo aprobada, para que pueda concretar algún proyecto este fin de año, cambiar su vehículo, arreglar su casa, salir de vacaciones,etc. Esta oferta estará vigente hasta el día 23 de noviembre y para hacerla efectiva solo debe presentar su cédula de identidad y un comprobante de domicilio. Si desea más información o alguna simulación no dude en escribirme". El 29 de octubre, a las 10,53 horas, la actora le responde mediante la misma vía el correo a doña Catherine Escobar Morales en los siguientes términos "Catherine, cuánto es el monto que tengo aprobado". El mismo día 29 la actora recibe respuesta a su consulta en los siguientes términos" Hola Joanna. El monto aprobado es por hasta \$ 8.000.000, lé adjunto una simulación ". Con fecha **30 de octubre 2013** y siempre mediante correo electrónico, la actora le responde a la ejecutiva del banco: "Hola Catherine. Gracias por la respuesta, pero el monto propuesto excede por lejos lo que necesito, no pensé que sería tanto. **Por favor, me puedes simular por los montos: 1.000.000, 2.000.000 y 3.000.000**, pero sin seguros incluidos. Le manifiesta tener entendido que existen ofertas especiales para clientes, fs 39. Es el día 11 de noviembre cuando la ejecutiva Escobar Morales le responde a la actora, siempre por correo electrónico:" Estimada Joanna: Primero que todo disculpe la demora en responder su solicitud , estaba esperando una oferta de tasa especial que según lo que he revisado le conviene por un monto de \$ 3.000.000" . Adjunta simulaciones. Después del 30 de noviembre existe un nutrido intercambio de correos entre la actora y la ejecutiva del banco, con fecha 13 de noviembre la actora le comunica a la ejecutiva que encuentra



conveniente el crédito de \$ 3.000.000 fs 40. , le pide algunas aclaraciones y con fecha 25 de noviembre le expresa "lo siguientes "Hola Catherine. He tratado de comunicarme contigo porque decide tomar el crédito de \$ 3.000.000 a 36 meses, con la cuota fija de 103.761, incluido el valor de los seguros Cae de 14,84 y el CTC de \$ 3.735.936. Que tengo que hacer, ir al Banco, puedo entre este lunes y el miércoles, estamos en paro, llevó liquidaciones, qué otros papeles ?, saludos Joanna [Existen en autos otros varios correos relativos a la solicitud de crédito de \$ 3.000.000.]

8 -Que, por loa antecedentes acumulados en los autos esta claro que existió por parte del banco estado una oferta de crédito de consumo por \$ 8.000.000, oferta que tenía estaría vigente hasta el día 23 de noviembre. El día 30 de octubre la actora, le señala a la ejecutiva que el monto propuesto excede por lejos lo que necesita. Solicita simulaciones por un nuevo crédito. Está claro que, con el correo del día 30 de octubre, que la actora no tomo ni aceptó la oferta de \$ 8.000.000 y que a partir de esa fecha todas las gestiones por ella realizadas se refieren a su solicitud de un crédito por \$ 3.000.000.

9.-Que, en virtud de lo dispuesto en el art 35 de la Ley 19496 el proveedor informo al consumidor de la oferta y el plazo de vigencia de la misma

10.- Que, una vez examinados los antecedentes aportados en autos por las partes y las probanzas rendidas, carece esta sentenciadora de elementos de juicio que le permitan dar por acreditada que la querellada haya infringidos normas de la Ley 19496, , por lo que, de conformidad con lo establecido en el Art. 14 de la Ley N° 18.287, resulta imposible para ésta sentenciadora, desde la lógica y el buen entendimiento, establecer la efectiva concurrencia de una conducta contravencional por parte de la querellada, de consiguiente cobra aquí indiscutible vigencia el enunciado judicial de que nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido, por los medios de prueba legal, la plena convicción de que realmente se haya cometido un hecho punible y que en él le ha correspondido una participación culpable y penada por la Ley. En consecuencia, atendido lo expresado en los considerando precedentes, no se acogerá la querrela de autos.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

11- Que, a fs 5 y siguientes el Abogado don Manuel Contreras Lagos, con domicilio en calle Manuel Bulnes 351, Temuco, actuando en representación de doña Joanna Margaret Soto Aroca, según mandato judicial que rola a fs 8 y siguientes interpone demanda de indemnización d perjuicios en contra de en contra del **BANCO ESTADO**, representado por don Juan Fuentes Novoa, según presentación de fs 12, ambos con domicilio en calle Avenida Alemania 0753, Temuco. Funda su accionar en los hechos expuestos en la querrela etabla en lo principal, los que da por reproducidos íntegramente.. Se refiere a las particulares circunstancias en que su representada recibió la oferta del crédito y que lo vivido le provocó una serie de aflicciones de tipo moral, como angustia, tristeza, ansiedad, los que sumado al deterioro que sigue teniendo su salud han derivado en un cuadro depresivo. Acciona demandando la suma de \$ 20.000.000 por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

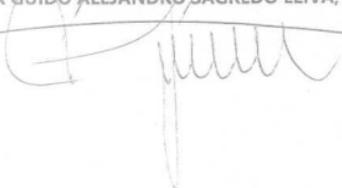
12.- Que, no habiéndose establecido la responsabilidad infraccional de la querellada, el Tribunal no acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosi de presentación de fs. 1.

Y VISTOS: Además lo dispuesto en los arts. 1, 12, 23, 25, 45 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, 1, 13 y demás pertinentes de la ley 15.231; arts 1, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley N° 18.287 se declara: 1.- Que, **no ha lugar** a la querrela por infracción a la Ley 19496 interpuesta fs 1 y siguientes en contra del **BANCO ESTADO**, representado por don Juan Fuentes Novoa, según presentación de fs 12, ambos con domicilio en calle Avenida Alemania 0753, Temuco, ello conforme a lo expresado en el considerando décimo de esta sentencia. 2.- Que, **no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios**, interpuesta fs 5 y siguientes, en contra del **BANCO ESTADO**, representado por don Juan Fuentes Novoa, según presentación de fs 12, ambos con domicilio en calle Avenida Alemania 0753, Temuco, conforme a lo expresado en el considerando décimo segundo de este fallo. 3.- Que, no se condena en costas por estimarse que existieron motivos plausibles para litigar.

En virtud de lo establecido en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496 remitase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE, EN SU OPORTUNIDAD:
ROL N° 106.490-W**


**PRONUNCIÓ MIRJAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO**



C.A. de Temuco

Temuco, veintiuno de junio de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Se reproduce de la sentencia apelada de siete de enero de dos mil quince, escrita a fojas 61 y siguientes, su parte considerativa y citas legales, con excepción de sus fundamentos octavo, décimo y décimo primero, que se eliminan. Y se tiene en su lugar, además, presente:

Y SE TIENE, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que en el marco legal regulado por la Ley 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el proveedor es un sujeto habilitado para adquirir derechos y contraer obligaciones y éste podrá ser simplemente una persona natural o puede corresponder a una estructura jurídica que diversifica sus prestaciones en distintas unidades o agentes dependientes, a través de los cuales oferta presta los bienes y servicios de su giro tal que, en todo caso, el proveedor que integra la relación de consumo es aquel que en definitiva proveerá el producto o servicio al consumidor y, por tanto, el que se vincula y obliga con aquel.

SEGUNDO: De consiguiente, la oferta de bienes o servicios ofrecidos por la dependiente de un proveedor, en este caso, una institución bancaria, obligan a ésta en los términos en que fue hecha e informada, y no más allá.

TERCERO: De lo precedentemente razonado se hace necesario analizar la oferta que la apelante sostiene no fue respetada y, por tanto incumplida por su contraparte.

CUARTO: Que la señalada oferta se encuentra contenida en el correo electrónico de fecha 29 de noviembre de 2013, que rola a fojas 38 de autos, despachado a la casilla electrónica jsotoa@di.gob.cl, en el que textualmente la remitente Catherine Escobar Morales, empelada





del Banco Estado y ejecutiva de la recurrente, le expresa "El monto aprobado es por hasta \$8.000.000, le adjunto una simulación para que la estudie".

QUINTO: De la lectura del correo electrónico referido en el motivo anterior, es posible advertir con claridad que la oferta de crédito que le remite la ejecutiva no es por \$8.000.000, sino que "...es por **hasta** \$8.000.000,..." de lo que se necesariamente se debe concluir que no se oferta por una suma superior a dicha cantidad pero, si así lo decide la destinataria de la oferta, puede serlo por una suma inferior.

SEXTO: Que en consecuencia, y de acuerdo a lo señalado en el motivo séptimo anterior, resulta del todo claro que la cliente, Sra. Soto Aroca, antes de la expiración del plazo de vigencia de la oferta, podía optar, como lo hizo, según consta de copia del correo enviado por la apelante a su ejecutiva y que rola a fojas 40, documento no objetado, por un crédito de cualquier monto, siempre que fuera de hasta \$8.000.000.-

SÉPTIMO: Que por lo razonado, se debe tener por establecido que, habiendo sido la oferta del Banco Estado por un crédito de hasta por \$8.000.000, la que se encontraba vigente hasta el 23 de noviembre de 2013, al haber sido aceptada con fecha 21 de noviembre del mismo año, es decir, antes de la expiración del plazo, y por un monto que estaba dentro de los márgenes de la oferta, se formó consentimiento al respecto y, por tanto, la posterior actitud de la institución financiera de negar el crédito primitivamente ofertado, por no cumplir la cliente con condiciones que se le informaron con posterioridad, se constituye en un incumplimiento infundado y carente de justificación.

OCTAVO: Que en cuanto al daño moral demandado, a fines 15 acompaña certificado médico suscrito por la psiquiatra Nancy Méndez Méndez, de acuerdo con el cual, el no poder someterse a un procedimiento quirúrgico para concretar el retiro de un dispositivo denominado banda gástrica, ha intensificado la sintomatología





angustiosa y ansiosa. A fojas 36 rola Certificado firmado por el Dr. Carlos Manterola, médico especialista en cirugía general y del aparato digestivo, que prescribe el retiro de la banda gástrica. A fojas 21, 23, 24 y 25, rola prueba testimonial de la querellante infraccional y demandante civil, testigos contestes en cuanto a que el dinero solicitado al banco era para poder someterse a una cirugía que le permitiría retirar la banda gástrica y que el no poder concretar la cirugía por falta de recursos la tenía angustiada y deprimida, todo lo cual da cuenta de la afección que ha sufrido la demandante como consecuencia del incumplimiento del Banco al negar el préstamo respecto del cual se había formado consentimiento, como se razonó en el motivo séptimo anterior, además del mérito el proceso, antecedentes suficientes para dar por establecido que la actora ha sufrido un daño que debe ser reparado.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 186 del Código de Procedimiento Civil; artículos 1, 2, inciso cuarto del artículo 24, y artículo 50 y siguientes de la Ley 19.496; y artículos 1, 9, 14 y 32 de la Ley 18.287, se declara que **SE ACOGE** el recurso de apelación deducido por el querellante infraccional y demandante civil, a fojas sesenta y siete, y se decide que **SE REVOCA** la sentencia apelada de fecha siete de enero de dos mil quince, escrita a fojas sesenta, en cuanto rechazó la querrela infraccional y demanda civil, y en su lugar se declara que:

I.- Se hace lugar a la querrela infraccional interpuesta a fojas 1 siguientes, por infracción a la Ley 19.496, condenándose al Banco Estado al pago de una multa de treinta unidades tributarias mensuales.

II.- Que se hace lugar a la demanda civil por daño moral deducida a fojas 1 y siguientes, condenándose al Banco Estado a pagar a la demandante Joanna Margaret Soto Aroca una indemnización que se regula prudencialmente en la suma de diez millones de pesos.

III.- Que se condena en costas al Banco Estado.

Regístrese y devuélvase.



Ciento diez MC



Redacción del abogado integrante Sr. Roberto Fuentes Fernández.

Rol N° Policía Local-77-2015 (pvb).

Se deja constancia que el abogado integrante Sr. Roberto Fuentes Fernández, no firma la sentencia que antecede, no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo de la presente causa, por encontrarse ausente.

En Temuco, veintiuno de junio de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

**ANER ISMAEL
PADILLA BUZADA
MINISTRO**

**MARIA TATIANA
ROMAN BELTRAMIN
FISCAL**

**WILFRED AUGUSTO
ZIEHLMANN ZAMORANO
MINISTRO DE FE**



01638513760380



Temuco, veintinueve de Septiembre de dos mil dieciséis.

Cúmplase.

Causa Rol 106.490-W

Proveyó doña **MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE**, Juez Titular.

Autoriza don **GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA**, Secretario Abogado.

[Handwritten signatures of Miriam Elisa Montecinos Latorre and Guido Alejandro Sagredo Leiva]

TEMUCO, 30 DE 09 DE 2016
Notifíquese a don Alexis Gomez-Mario Busta
La resolución de fojas 129
Y remíti Carta certificada.
SECRETARIO

Temuco, 22 de Diciembre del 2016
Certifico que las copias que anteceden son fiel a su original
<i>Secretario</i>

