

PROCESO N° 10.705-2-2015

VITACURA, a veinticuatro de septiembre de dos mil quince

VISTOS;

- Que, a fs. 53 y siguientes, **CATERINA CONSTANZA ZUNINO NUÑEZ**, domiciliada en calle Nicanor Plaza N° 1.926, casa 1920-D, comuna de La Reina, deduce querella infraccional por infracción a la Ley del Consumidor e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **BANCO BILBAO VISCAYA ARGENTARIA CHILE S.A.**, representado por el Gerente General don Manuel Olivares Rosseti, ambos domiciliados en Avenida Pedro de Valdivia N° 100, comuna de Providencia, Santiago y para efectos del artículo 50-D de la Ley N° 19.496, representada por la jefa de local, ubicado en Avenida Vitacura N° 3.790, comuna de Vitacura, doña Jeannete Letelier. Solicita que el querellado sea condenado al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, por infringir lo dispuesto en el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496 y al pago de una indemnización por concepto de daño material directo y daño moral, ascendente a la suma de \$2.379.980, más intereses, reajustes y costas; Acción notificada a fojas 82 y 83 de autos;

- Que, a fojas 76 y siguientes, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile S.A., a través de su apoderado, presta por escrito declaración indagatoria y señala que todos los correspondientes reclamos de la querellante fueron desestimados, toda vez que todas las transacciones se efectuaron utilizando una tarjeta que correspondía a la de la denunciante, como asimismo la clave o pin que se usó era el de la cliente, que es de su exclusiva responsabilidad. En el caso particular, se cumplieron todos los mecanismos para que las operaciones fueran concretadas en forma legal; en primer lugar el uso de una tarjeta con las mismas características de la que le fue entregada a la denunciante y en segundo lugar la utilización del pin o clave secreta, que es de responsabilidad del cliente de cuidar que no sea copiada y en tercer lugar que no existió ninguna advertencia o información al banco de que

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

la tarjeta había sido sustraída cuando se efectuaron las transacciones. En consecuencia todas las transacciones se efectuaron en forma normal con el cumplimiento de todos los procedimientos para concretarlas, incluso con el uso de la clave secreta que es de responsabilidad del cliente proteger su secreto, por lo cual no le cabe responsabilidad alguna respecto de las transacciones que se hicieron;

- Que, a fojas 85 y siguientes, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile S.A., contesta querella y demanda civil, solicitando sea rechazada la querella y demanda civil interpuesta en su contra, en atención a que en el caso particular se cumplieron todos los mecanismos para que las operaciones fueran concretadas en forma legal, en primer lugar el uso de una tarjeta con las mismas características de la que le fue entregada a la denunciante y en segundo lugar la utilización del pin o clave secreta, que es de responsabilidad del cliente de cuidar que no sea copiada y en tercer lugar que no existió ninguna advertencia oportuna al banco de que la tarjeta había sido sustraída cuando se efectuaron las transacciones. En consecuencia, todas las transacciones se efectuaron en forma normal con el cumplimiento de todos los procedimientos para concretarlas, incluso con el uso de la clave secreta que es de responsabilidad del cliente proteger su secreto, por lo cual no le cabe responsabilidad alguna respecto de las transacciones que se hicieron y no ha incurrido en ninguna infracción a la Ley de Protección al Consumidor;

- Que, a fojas 93 y siguientes, con fecha 10 de agosto de 2.015, se lleva efecto comparendo de estilo, con la asistencia de la parte querellante y demandante a través de su apoderado don Esteban Parot Neumann y con la asistencia del querellado y demandado a través de su apoderado don Alejandro Trauttmann, rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos;

- Que, a fojas 99, con fecha 26 de agosto de 2.015, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

1.- Que, en conformidad las declaraciones de las partes, estas contravienen la circunstancia alegada por la querellante, en cuanto a que con fecha seis de diciembre de 2.014, la tarjeta de débito de la que es titular habría sido clonada, supuestamente, en el aeropuerto de Santiago y por ende el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile S.A. no habría cumplido con la obligación de resguardar la seguridad en el consumo de bienes o servicios establecida en la Ley del Consumidor, circunstancia que de conformidad con el artículo 1.698 del Código Civil, corresponde acreditar al querellante de autos, toda vez que incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o estas, en otras palabras quién alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

2.- Que, la parte querellante para acreditar su dichos, acompañó en parte de prueba, los siguientes documentos, no objetados por la contraria: **a)** Copia simple de ingreso de denuncia en Fiscalía Local de Las Condes, en parte policial N° 5912 del 8 de diciembre de 2.014, de la 16° Comisaría La Reina, rolante a fojas 4, 5, 6 y 7 de autos, dando cuenta la afectada, doña CATERINA CONSTANZA ZUNINO NUÑEZ, de que sujetos desconocidos habrían efectuado dos giros de dinero desde su cuenta corriente a través de cajeros automáticos y compras por diferentes sumas de dinero, e informa que solicitó a la entidad bancaria el bloqueo de su tarjeta de débito; **b)** Copia simple de cartola de cuenta corriente, emitida por el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile S.A., desde el 29 de noviembre de 2.014 al 30 de diciembre de 2.014, rolante a fojas 1, 2 y 3 de autos, en el cual se aprecia que el día 6 de diciembre de 2.014 se efectuaron tres transacciones, una en Dunkin Donuts Pudahuel por un total de \$2.790, otra en Britt Shop Pudahuel por un total de \$ 1.100, y un giro en cajero automático por un total de \$200.000; y el día 7 de diciembre de 2.014 se efectuaron tres transacciones, un giro en un cajero automático por un monto de

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

\$200.000 y dos compras en Sodimac Mall Plaza, la primera por \$269.990 y la segunda por \$ 109.990; **c)** Copia de tarjeta de embarque emitido por Aerolínea Sky Airline, rolante a fojas 10 de autos, donde consta que la querellante habría viajado en la Línea Aérea Sky Airline, desde Santiago a Temuco, con fecha 6 de diciembre de 2.014, a las 11:00 horas; **d)** Copia de itinerario de viaje de fecha 6 de diciembre de 2.014 al 7 de diciembre de 2.014, emitido por la Agencia despegar.com, rolante a fojas 11 de autos, en el que consta que la querellante tenía pasaje aéreo Santiago - Temuco, con fecha 6 de diciembre de 2.014 a las 11:00 horas y Temuco - Santiago, con fecha 7 de diciembre de 2.014 a las 20:45 horas; **e)** Copia simple de confirmación de reserva en el Hotel Holliday Inn Express de la ciudad de Temuco, del 6 de diciembre de 2.014 al 7 de diciembre de 2.014, reserva pagada a través de tarjeta Visa terminada en el N° 7915, rolante a foja 12 de autos; **f)** Copia simple de contrato de operaciones bancarias celebrado por la querellante y el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, de fecha 7 de julio de 2.010 y rolante a fojas 13 y siguientes; y **g)** Fotografía simple de Tarjeta de Débito, en la que se aprecia que la tarjeta N° 4406980196230507, correspondiente a doña Caterina Zunino del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, rolante a fojas 89 de autos;

3.- Que, asimismo, depusieron en favor de la parte querellante los siguientes testigos: **a) JUAN CAMINO ROMERO SÁNCHEZ**, cédula de identidad N° 14.755.325, domiciliado en El Mirador N° 2070, depto. 801, comuna de Vitacura, el que legalmente juramentado y no tachado expuso lo que sigue: "Comparezco el día de hoy para dar mi testimonio acerca una demanda que interpuso Catalina Zunino, quien es polola de un compañero de universidad, ella con fecha 6 de diciembre de 2.014, viajó a la ciudad de Temuco, ya que teníamos un matrimonio de un amigo, estuvimos hasta el día 8 de diciembre de 2.014, no sé exactamente hasta que fecha se encontraría ella allá. Hace aproximadamente un mes me enteré de que le habían clonado la tarjeta en la fecha en que estuvimos en Temuco, porque su pololo me lo contó por mensaje de texto, y me dijo que durante ese período ella había

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

sufrido la clonación de su tarjeta, ignoro qué tipo de tarjeta y de que banco era, lo que me contaron es que le sacaron dinero, creo que \$800.000 aproximadamente, desde la comuna de Puente Alto, y de otro lugar del cual ignoro. Quisiera decir que ella durante la fecha de la clonación se encontraba en la ciudad de Temuco”; **b) FRANCISCO JAVIER MUÑOZ MUÑOZ**, cédula de identidad N° 16.126.999-9, domiciliado en San José de La Sierra N° 93, depto. 615, comuna de Las Condes, el cual legalmente juramentado y no tachado expuso: “Comparezco el día de hoy para dar mi testimonio acerca de la presencia de Catalina Constanza Zunino el día de mi matrimonio con fecha 6 de diciembre de 2.014, en la ciudad de Temuco. Mi matrimonio comenzó a las 17:00 horas y sé que se quedó hasta las 18:00 horas, del día 7 de diciembre de 2.014, ya que yo almorcé con ella y hasta esa hora yo los vi. Hace unas dos semanas atrás me enteré por Rodrigo Bravo, pololo de Catalina, que el fin de semana que me casé, le habían clonado la tarjeta a Catalina, le sacaron dinero de su tarjeta, ignoro el monto, pero sé que era del BBVA. Lo de la clonación me lo contó Rodrigo por teléfono. No desde donde fueron los giros de dinero. No sé cómo a ella le afectó, puedo asumirlo, pero no lo sé”.

4.- Que, la parte querellada en tanto acompañó los siguientes documentos, no objetados por la contraria: **a)** copia simple de declaración emitida con fecha 8 de diciembre de 2.014 por doña Caterina Zunino Núñez, rolante a fojas 67 de autos; **b)** copia de documento de resolución de reclamo, a través del cual el querellado indica que “Realizadas las averiguaciones correspondientes, esta transacción fue exitosa, por cuanto intervino tanto la tarjeta de débito, como el PIN o clave secreta, que solo es conocida y de responsabilidad exclusiva del titular y/o usuario. Adicionalmente, a la hora en que fue realizada la citada transacción, el Banco no registra orden de bloqueo para dicho producto, tampoco registra seguro asociado a cobertura para estos eventos. Por lo cual lamentamos no poder acceder a su solicitud en el sentido de restituir los montos imputados.”, rolante a fojas 68 y 69; **c)** copia de carta de fecha 28 de enero de 2.015, emitido

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

por Ricardo Costabal Jona, Defensor del Cliente del Banco BBVA, a través de la cual se resuelve no dar lugar y se rechaza el reclamo presentado por doña Caterina Constanza Zunino Núñez en contra del Banco BBVA, en su presentación folio N° A57977, rolante a fojas 70 y 71; **d)** Resolución de reclamación de la defensoría del cliente de fecha 9 de febrero de 2.015, rolante a fojas 72 y siguientes; y **e)** copia simple de sentencia emitida con fecha 9 de febrero de 2.015, por la Illtma. Corte de Apelaciones de Santiago, en causa Rol N° 1716-2.014, rolante a fojas 90 y 91 de autos;

5.- Que, del mérito de la prueba documental y testimonial rolante en estos autos, y de las alegaciones y defensas presentadas, este sentenciador puede dar por acreditados los siguientes hechos: **a)** Que, la querellante y el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, suscribieron un contrato de operaciones bancarias para personas naturales y que este está vigente, según lo establece el documento acompañado a fojas 13 y siguientes, a través del cual la querellante es titular de la tarjeta de débito N°4406980196230507, en adelante también la "Tarjeta de Débito"; **b)** Que, la querellante de autos, con fecha 6 de diciembre de 2.014, a las 11:00 horas, viajó a la ciudad de Temuco, regresando el día 7 de diciembre de 2014, a las 20:45 hrs., según consta de copia de tarjeta de embarque de fojas 10 a nombre de la querellante y de lo declarado por los testigos que depusieron a fojas 95 y 96 de autos, ambos contestes en esta circunstancia; **c)** Que, con fecha 6 de diciembre de 2.014, se realizó un giro de dinero con cargo a la cuenta corriente que la querellante mantiene en el Banco BBVA, a través del cajero automático ubicado en Av. Américo Vespucio N° 399, a las 20:27 horas, por la suma de \$200.000; y **d)** Que, con fecha 7 de diciembre de 2.014, se realizaron tres transacciones, con cargo también a la cuenta corriente de la querellante que mantiene en el Banco BBVA, estos fueron, un giro de dinero desde el cajero automático ubicado en Camilo Henríquez N°3296, comuna de Puente Alto, a las 00:15 horas, por la suma de \$200.000, y dos compras en Homecenter Sodimac Mall Plaza Santiago, una por un monto de \$269.990 a las 10:10:12 hrs. y la segunda por un

monto de \$ 109.990, a las 10:10:31, todo según consta de los documentos acompañados en autos;

6.- Que, el querellado, en sus alegaciones se limitó a manifestar que “se cumplieron con todos los mecanismos para que las operaciones fueran concretadas en forma legal”, indicando que, “el uso de una tarjeta con las mismas características de la que le fue entregada a la denunciante, que la utilización del PIN o Clave Secreta, es de responsabilidad del cliente de cuidar que no sea copiada” y por último, “que no existió ninguna advertencia o información al banco de que la tarjeta había sido sustraída cuando se efectuaron las transacciones”; es decir, en ningún momento el querellado dio explicaciones que fueren razonables y que permitieran entender de qué forma se llevaron a cabo en forma exitosa estas transacciones por parte de terceros que no tuvieron en su poder de la Tarjeta Bancaria correspondiente;

7.- Que, el Banco es una institución que tiene dentro de sus objetivos la de mantener la estabilidad del sistema financiero en resguardo de los depositantes y del interés público envuelto en su función; que, por lo tanto, son ellos quienes deben entregar a sus clientes la máxima seguridad en las transacciones al operar con dineros de terceros; que, en las operaciones que realizan los bancos va envuelta la Fe Pública, por ello entonces la exigencia legal a adoptar todos los resguardos necesarios y suficientes en las operaciones en que intervienen a fin de evitar que terceros puedan apropiarse ilícitamente de los dineros de los depositantes; que, conforme a lo anterior, en el caso investigado en autos, el querellado tiene un deber de profesionalidad y especialización que no cuentan los consumidores y por ello se hace imprescindible que adopte las medidas de resguardo necesarias para evitar errores, fallas, falsificaciones, suplantaciones o análogos en la operación de tarjetas de débito, cuya adopción en el caso de marras, fueron claramente insuficientes;

8.- Que, los Bancos, como ya hemos señalado, han debido tomar todas las providencias y medidas de seguridad necesarias que impidan que terceros, en forma fraudulenta e ilícita, copien la información contenida en las cintas magnéticas de las tarjetas de débito y/o crédito, y que mediante dicha información entonces sustraigan dineros desde un cajero automático o bien realicen transacciones en establecimientos comerciales, **sin necesidad de contar físicamente para ello con la tarjeta de su titular ni con su clave;** que por tanto, frente a esta defraudación denominada "clonación", resulta insuficiente e inapropiada la excusa del Banco y del Defensor del Cliente, que a tales fines han manifestado: *"la transacción ha sido exitosa, por cuanto intervino tanto la tarjeta de débito del titular como su clave, y que al momento de dicha defraudación no se ha dado orden de bloqueo al banco"*; y por otra parte, resulta prácticamente imposible para el titular de una tarjeta "clonada" dar aviso oportuno al respectivo banco de una defraudación de este tipo, cuando justamente por la forma de cometerse este ilícito se ignora el momento en que se copió la cinta magnética de la misma, si además ésta se ha mantenido siempre en su poder; razones por las cuales, al querrellado de autos le asiste un mayor deber de cuidado para evitar este tipo de ilícitos;

9.- Que, toda transacción bancaria que se efectúe a través de tarjetas de débito, exige tanto del banco emisor como del titular de la tarjeta, resguardos específicos; así es efectivo que, el titular de la tarjeta de débito debe ser responsable de la seguridad de la tarjeta como de proteger el secreto de su clave; que, en ese contexto un actuar diligente de parte del consumidor es que deba dar aviso de eventuales operaciones sospechosas, no sólo porque así puede liberarse de la responsabilidad por transacciones que no haya efectuado, sino porque además es la forma en que puede dejar constancia cierta de tales circunstancias; en los hechos investigados, la titular de la tarjeta de débito procedió correctamente a informar al banco emisor solicitando el bloqueo de su tarjeta de débito tan pronto se percató de la existencia de operaciones sospechosas en su cuenta corriente, realizó posteriormente

la respectiva denuncia policial y presentó además los respectivos reclamos ante el querellado y ante el Defensor del Cliente;

10.- Que, según lo expuesto en los considerandos precedentes, el hecho mismo investigado en autos configuraría la infracción que se denuncia, esto es, la falta de medidas o mecanismos de seguridad por parte del querellado, que impidieran que un tercero interviniera de alguna forma la Tarjeta de Débito del querellante, robando su información con la finalidad de usarla posteriormente para sustraer dineros en forma ilícita y realizar transacciones fraudulentas;

11.- Que, asimismo, de conformidad a las alegaciones y defensas y pruebas rendidas en autos, se puede dar por establecido, que efectivamente, la querellante no pudo haber realizado materialmente las transacciones individualizadas en el Considerando 2º anterior, toda vez que, esta última se encontraba físicamente en un lugar distinto a aquel en que se perpetraron las transacciones a través de la “clonación” de la Tarjeta de Débito; que, por otra parte, llama profundamente la atención los dos retiros de dinero efectuados desde la cuenta corriente de la querellante, cada una por el monto máximo permitido, materializados con horas de diferencia, desde dos cajeros automáticos ubicados cada uno en una comuna distinta muy distantes entre sí; todo hace suponer que terceras personas realizaran dichas transacciones intencionalmente, en las circunstancias descritas, necesariamente para eludir el seguimiento que de ellas se podría hacer;

12.- Que, asimismo, la querellante, como medio de prueba, acompañó a fojas 89, copia simple de la Tarjeta de Débito, dando cuenta de que ésta se encontraba en posesión de su Tarjeta de Débito, acreditando con ello la posesión material de la misma al momento de la ocurrencia de los hechos investigados en autos;

13.- Que, el artículo 3º, letra d) de la Ley N° 19.496 señala que: “Son derechos y deberes básicos del consumidor, letra d) La seguridad en el

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

consumo de bienes o servicios...". En la especie, este sentenciador ha arribado a la convicción que le permita atribuir responsabilidad en los hechos investigados al querellado Banco BBVA, estableciéndose falta o contravención de este último, al haber quebrantado el derecho del consumidor recién transcrito, actuando con negligencia y causando menoscabo al consumidor por fallas de seguridad en el servicio prestado; cabe recordar, que el querellado tiene respecto del querellante y demandante la obligación de custodia y de restitución de sus dineros depositados; obligaciones ambas infringidas por el querellado en los hechos investigados;

14.- Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley 18.287, el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, estableciendo el inc.2 que al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convenza al sentenciador;

15.- Que, en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que el **Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile S.A., legalmente representado por don Manuel Olivares Rosseti**, ha actuado con negligencia, causando menoscabo a la querellante, por no haber proveído de medios electrónicos de seguridad necesarios para resguardar los servicios contratados, infringiendo con ello las siguientes disposiciones de la Ley 19.496, **artículo 3° letra d):** "*Son derechos y deberes básicos del consumidor: 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*"; **y el artículo 23:** "*Comete infracción a las disposiciones de*

la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en al 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"; motivos por los cuales, este sentenciador procederá a acoger la querella de autos, en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia.

EN EL ASPECTO CIVIL:

16.- Que, el artículo 50 incisos 1° y 2° de la Ley N° 19.496, prescribe que: *"Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda"*.

17.- Que, la parte demandante a fojas 53 y siguientes, exige el pago de una indemnización de \$779.980, por concepto de daño directo, y de \$1.600.0000.-, por concepto de daño moral, más los intereses, reajustes y costas, acompañando al efecto los documentos rolantes a fojas 1 y siguientes, y a fojas 8 y siguientes, indicados en el Considerando 2° anterior; que, los montos sustraídos por terceros, en contra de la voluntad de la querellante y con infracción a las normas contendidas en la ley 19.496, alcanzan la suma de \$779.980;

18.- Que, no existe en autos, prueba alguna de que lo que se reclama a título de daño moral sea una afectación distinta a la simple molestia o perturbación propia de todo incumplimiento contractual. En tal sentido conviene tener presente que la sola infracción de un contrato, no da lugar a una reparación por daño moral, porque la sola molestia,

perturbación o desagrado que le genera al consumidor la infracción no es suficiente para configurarla como tal;

19.- Que, por lo anterior, la demanda en cuanto pretende se condene al demandado al pago de una indemnización de perjuicios por daño moral, será desestimada;

20.- Que, este sentenciador, conforme a los considerandos anteriores, ha regulado prudencialmente la indemnización que la parte demandada deberá pagar a la demandante, en la suma de **setecientos setenta y nueve mil novecientos ochenta pesos (\$779.980.-), por concepto de daño emergente, más reajustes, con costas y sin intereses;**

21.- Que, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C., determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de noviembre del año 2.014, mes anterior al de ocurrido los hechos de autos, y el mes a aquel en que se pague total y definitivamente dicha indemnización, más costas.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1.698 y demás pertinentes del Código Civil, artículos 14, 17 y 23 de la Ley N° 18.287, artículo 3 letra d), 23 y 50 A, de la Ley N° 19.496 y demás pertinentes de la Ley N° 15.231;

SE DECLARA

EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que **HA LUGAR** a la querella infraccional de fojas 53 y siguientes y se condena al **BANCO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE S.A.**, representado legalmente por **don Manuel Olivares Rosseti**, ambos domiciliados en Costanera Sur N° 2.710, torre A, piso 11, comuna de

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Las Condes, al pago de una **multa de TREINTA Y CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (35 UTM)** a beneficio fiscal, por infringir lo dispuesto en los artículos 3° letra d) y 23, ambos de la Ley N° 19.496.

EN MATERIA CIVIL:

SEGUNDO: Que, se acoge la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 53 y siguientes y se condena al **BANCO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE S.A.**, representado legalmente por **don Manuel Olivares Rosseti**, ambos domiciliados en Costanera Sur N° 2.710, torre A, piso 11, comuna de Las Condes, al pago de **la suma de setecientos setenta y nueve mil novecientos ochenta pesos (\$779.980.-), por concepto de daño emergente**, reajustada en la forma establecida en el considerando N°19 de este fallo, con costas.

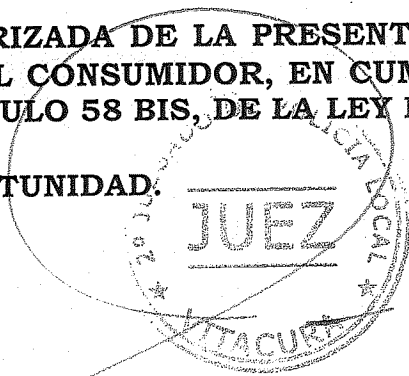
TERCERO: Que, en cuanto al daño moral demandado, se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 53 y siguientes, en atención a lo fundamentado en los considerandos 16, 17, 18 y 19 de esta sentencia.

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE POR PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.

ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.



DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ TITULAR

AUTORIZA DOÑA PAULINA CAPILLA CARRERA, SECRETARIA (S)

COPIA DEL ORIGINAL