



2513

ORD. N° _____ /

**ANT. : Causa rol N° 9.113-2015 (JPM)
Segundo Juzgado de Policía
Local de Osorno.**

MAT. : Remite copia de sentencia.

Osorno, 24 de marzo del 2017.-

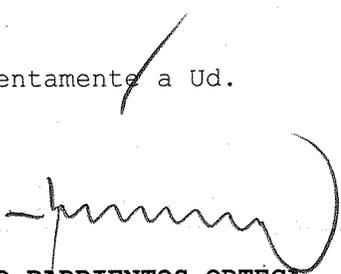
**DE : HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA.
JUEZ TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO**

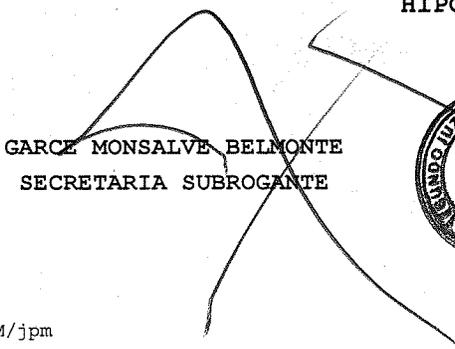
**A : SR. MIGUEL LÓPEZ VILLEGAS.
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
REGION DE LOS LAGOS.
Calle Balmaceda N° 241, PUERTO MONTT.**

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Juan Bautista Gutiérrez Casas con Banco Santander Chile", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle a fin de remitir copia autorizada de las sentencias de 1ra y 2da instancia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

La referida sentencia, se encuentra firme o ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.


**HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA
JUEZ TITULAR**


**GARCE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA SUBROGANTE**



HBO/GM/jpm

Distribución:
- Destinatario.
- Expediente
- Archivo.

Osorno, dieciséis de agosto de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 11 y siguientes, en relación a los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes, don **JUAN BAUTISTA GUTIÉRREZ CASAS**, abogado, domiciliado en calle Manuel Antonio Matta N° 549, oficina 702, interpone querrela por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **BANCO SANTANDER**, representado por don **FELIPE ROZAS**, ambos con domicilio en calle Juan Mackenna esquina O'Higgins de esta ciudad, señalando que con fecha 04 de diciembre de 2015, siendo las 9:40 horas aproximadamente, se dirigió al Banco Santander, sucursal Mackenna esquina O'Higgins, con el objeto de cambiar un vale vista, endosado en blanco por la suma de \$54.001.237, emitido por el mismo banco, y a su vez tomar 4 vale vistas, cuyo tomador y beneficiario sería el mismo, a fin de luego de obtenerlos y entregarlos a su cliente y a su contraparte en un juicio de partición, que terminaría con la entrega de esos montos, producto de la compraventa del único inmueble objeto de la partición. Agrega que en dicha sucursal, en el mesón de atención de público, le señalaron que como no era cliente, debía dirigirse a la super caja, en donde en cualquier caja de dicho establecimiento podría cambiar el documento y a la vez tomar los vale vistas, anteriormente indicados. Indica que luego de esperar media hora aproximadamente, el cajero de la super caja del Banco Santander, le señala que el servicio estaba recién implementándose por lo cual debía esperar, señalándole más adelante, que como era un vale vista de más de siete millones, debía justificar de donde venía el dinero, sin perjuicio de ser un documento cobrable por caja endosado en blanco, a lo cual accedió, llamando a uno de los

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
24 MAR. 2017

OSORNO,.....
GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



vendedores de la propiedad, el que le trajo la escritura de compraventa. Agrega que le señalaron que esperara y que visado y autorizado por el jefe de operaciones virtuales del Banco, no habría ningún problema. Señala que luego de esperar una hora y pedirle la cajera disculpas, esta lo atendió y lo hizo firmar en el anverso del documento y que pusiera su nombre en el reverso del mismo, y su rut. Indica más adelante, que luego de eso, le volvió a decir que esperara, consultando la cajera a quien aparentemente era el jefe de la sección, viendo a través de la ventanilla que éste hacía varios llamados telefónicos, señalando la cajera que la disculpara, pero que se requería una clave que sólo un ejecutivo del banco la tenía, siendo enviado con todos sus documentos, vale vista incluido, a hablar con la ejecutiva. Indica que fue atendido por la señora Yeldy Oyarzún, a la que le explicó todo lo sucedido en la sección super caja, la que conocía del tema, llevándolo al mesón de atención de clientes, donde le indicaron que como no era cliente debían ingresar sus datos , siendo enviado a otra sección del banco, tomando sus datos la señorita Jessica Tiznado, regresando al mesón, indicándole la funcionaria que estaba confeccionándole los vales que faltaba incluirlo en otra nómina, lo que fue encargado a otro funcionario. Agrega que posteriormente apareció la señora Yeldy Oyarzún, la que la había atendido al principio, indicándole que estaba consultando con la sección blancas, es decir a la sección en que debe constar de donde salió el dinero, señalándome que debía hacer una declaración de origen del dinero por cada vale vista que tomara, a lo cual le planteó que no tenía ningún problema. Agrega que luego la misma señorita apareció una vez más y le preguntó por qué quería tomar cuatro vale vistas, explicándoles que dos eran para los vendedores, una para el juez partidor y otra para él a título

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.

OSORNO, 24 MAR. 2017

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



de honorarios. Indica que luego de esperar 3 horas, le dijo que para que ella no tenga problemas iban a tomar los vale vistas a nombre de las personas que aparecían en la escritura, a lo cual accedió indicando que se iba a demorar, manifestándole que no importaba pues ya había perdido toda la mañana. Señala que luego de cinco minutos, se presenta en el mesón donde estaba esperando y le señaló que "No le vamos a emitir ningún vale vista porque usted no es cliente del banco", usted verá la parte legal, pero estas son las políticas del banco. Señala que luego de esperar toda la mañana, de entrevistarse con cinco ejecutivos del Banco Santander, el Banco lo discriminó, dado que señaló clara y categóricamente que no lo atenderían, ni emitirían ningún vale a la vista, porque lisa y llanamente no era cliente. Indica que además de la discriminación arbitraria, hubo negligencia en la prestación del servicio, en la demora, en los requisitos arbitrarios, llegando a pedir incluso los datos de su cónyuge. Señala que tomar los vale vistas era fundamental, pues un vale vista de 54 millones y fracción no se puede depositar en una cuenta corriente. Señala que la querellada con su conducta infringió lo dispuesto en los artículos 3, 23 y 24 de la Ley 19.496. Más adelante, basado en los mismos hechos expuestos en lo principal, don Juan Gutiérrez Casas, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de Banco Santander, representado por don Felipe Rozas, a fin que sea condenado al pago de una indemnización de perjuicios de \$4.000.000 por concepto de daño moral, más costas. En el mismo libelo acompaña documentos en apoyo de su acción y en su condición de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, asume su patrocinio y poder.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
 OSORNO, 24 MAR. 2017

GRACE MONSALVE DELMONTE
 SECRETARIA (S)



A fojas 20, rola notificación a don Felipe Rozas en representación del Banco Santander, de la querrela infraccional y demanda civil de fojas 11 y siguientes.

A fojas 29, don Carlos Rubio Ruiz de Gamboa, abogado, en representación convencional del Banco Santander Chile, asume su patrocinio y poder.

A fojas 33, la parte querellante y demandante civil presenta lista de testigos.

A fojas 52 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del querellante y demandante civil don Juan Gutiérrez Casas y el apoderado de la parte querellada y demandada Carlos Rubio Ruiz de Gamboa. A continuación, la parte querellante y demandante civil, ratifica la querrela y la demanda civil, solicitando se de lugar a ellas en todas sus partes, con costas. Enseguida, la parte querellada y demandada civil, contesta querrela, mediante minuta escrita que se agrega a fojas 48 y siguientes, solicitando su rechazo, y señalando que la funcionaria del banco Santander Chile, señora Yeldy Oyarzún, al señalar a don Juan Bautista Gutiérrez Casas, que no podría acceder a su solicitud de tomar los vale vistas solicitados por él, no lo discriminó, sino que dio cumplimiento a las normas vigentes sobre la materia, en especial al capítulo 1-14 de la recopilación actualizada de normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, sobre prevención de lavado de activo y del financiamiento al terrorismo. Agrega que los bancos no pueden emitir vale vistas en el caso en análisis, tomados por personas que no sean clientes conocidos por dichos bancos. Indica que la circular referida, en su inciso 4° de las consideraciones generales, dispone: "Con tal propósito los bancos deben adoptar

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
24 MAR. 2017
OSORNO.....

GRACE MONSALVE DELMONTE
SECRETARIA(S)



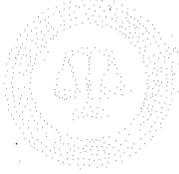
precauciones para tener un adecuado conocimiento de sus clientes, de las actividades que desarrollen y de las características más relevantes de las operaciones que éstos realizan. Asimismo, deben interiorizarse sobre los fundamentos en que se apoyan esas operaciones cuando no sean concordantes con el giro o profesión del cliente o, aun siéndolo, parezcan desmedidas o inusuales, sea por su monto, su frecuencia o sus destinatarios, en el caso de transferencia electrónica". Más adelante contesta demanda civil, solicitando su rechazo en base a los mismos argumentos esgrimidos al contestar la querrela infraccional. En el mismo libelo acompaña documentos en apoyo de su acción.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce, procediéndose a recibir la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos sobre los que deberá recaer. En primer lugar, rinde prueba instrumental la parte querellante y demandante civil, la que ratifica con citación, los documentos que se encuentran acompañados desde fojas 1 a fojas 10. Posteriormente rinde prueba instrumental la parte querellada y demandada civil, la que acompaña con citación documentos agregados desde fojas 34 a fojas 47. A continuación rinde prueba testimonial la parte querellante y demandante a través de la declaración de los testigos Roberto Bernabé Cano Cano de fojas 53, 54, 55 y 56, Alexis Gabriel Chacón Chacón de fojas 57 y 58 y Juan Jairo Huenupan Vivanche de fojas 59. La parte querellada y demanda civil no rinde prueba testimonial.

A fojas 67 y siguientes, la parte querellada y demandada civil hace consideraciones que solicita se tengan presente al momento de dictar sentencia.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 24 MAR. 2017

GRACE MONSALVE-BELMONTE
SECRETARIA(S)



A fojas 72, el tribunal como medida para mejor resolver cita a las partes a una audiencia de conciliación.

A fojas 75, Juan Gutiérrez Casas delega poder a la habilitada de derecho Vasti Cárdenas Pérez.

A fojas 76, se lleva a efecto la audiencia de conciliación, la que no se produce entre las partes.

A fojas 77, se trajeron los autos para sentencia.

CONSIDERANDO:

1.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que de la querella de fojas 11 y siguientes, interpuesta por don Juan Bautista Gutiérrez Casas, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la querellada Banco Santander, habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia en la prestación de sus servicios, al haber negado a realizar una operación bancaria al querellante, consistente en cambiar un vale vista por la suma de \$54.001.237 y tomar cuatro vale vistas, por no ser cliente del Banco, discriminándolo arbitrariamente, comunicando al señor Gutierrez esta decisión, sólo después de tres horas aproximadamente de haberse hecho su requerimiento.

SEGUNDO: Que a fojas 48 y siguientes, la parte querellada y demandada civil contesta querella y demanda civil, señalando que la funcionaria del Banco Santander-Chile, señora Yeldy Oyarzún, al señalar a don Juan Gutiérrez Casas, que no podría acceder a su solicitud de tomar los vale vistas solicitados por él, no lo discriminó, si no que dio cumplimiento a las normas vigentes sobre la materia, en especial al capítulo 1-14 de la recopilación actualizada de normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, sobre prevención del lavado de activo y de

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.

OSORNO,..... 2/4 MAR. 2017

GRACE MONSALVE BELMONT
SECRETARIA(S)



financiamiento al terrorismo. Agregando que los bancos no pueden emitir vale vistas en el caso en análisis, tomados por personas que no sean clientes conocidos por dichos bancos. Indicando que la circular referida, en su inciso 4° de las consideraciones generales, dispone que: "Con tal propósito los bancos deben adoptar precauciones para tener un adecuado conocimiento de sus clientes, de las actividades que desarrollan y de las características más relevantes de las operaciones que éstos realizan. Asimismo, deben interiorizarse sobre los fundamentos en que se apoyan esas operaciones cuando no sean concordantes con el giro o profesión del cliente o, aun siéndolo, parezcan desmedidas o inusuales, sea por su monto, su frecuencia o sus destinatarios, en el caso de transferencia electrónica".

TERCERO: Que sobre el particular debe tenerse presente que, de conformidad al artículo 1 de la Ley N° 19.496, "la presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias". A su vez señala que se entenderá por consumidores o usuarios, "las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen, o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios"; por proveedores, "las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa". En lo concerniente a los derechos y deberes básicos del consumidor, en la especie, el artículo 3° de la ley consagra en su letra b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
24 MAR. 2017
OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; en su letra c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios; y en su letra e) el derecho a "la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".

Asimismo, el artículo 4º consagra que "los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores".

A su turno, el artículo 12, dispone: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Por su parte el artículo 23 de la ley señala que: "comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

CUARTO: Que es un hecho no discutido en autos, que el día 4 de diciembre de 2015, a las 09:40 horas aproximadamente, el abogado Juan Gutiérrez Casas, concurrió a las dependencias del Banco Santander, sucursal Osorno, ubicada en calle Mackenna esquina calle Bernardo O'Higgins, a cobrar un vale vista, por la suma de \$54.001.237, y tomar nuevos cuatro vale vistas.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
24 MAR. 2017
OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



QUINTO: Que tampoco es un hecho discutido, que al señor Gutiérrez, se le comunicó por la funcionaria del Banco Santander, señora Yeldy Oyarzún, que no podía acceder a su solicitud de tomar los vale vista solicitados por él, por no ser cliente del Banco y como lo reconoce la parte querellada y demandada civil, en su libelo de fojas 67 y siguientes.

SEXTO: Que la querellada fundamenta su negativa de atención a don Juan Gutiérrez Casas, al estricto cumplimiento de normas sobre la materia, conforme a lo dispuesto a los artículos 12 y 41 del D.F.L. N° 3, que fijo el texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos y de otros cuerpos legales, entre ellos de la Ley Orgánica de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en especial a normas sobre prevención del lavado de activo y del financiamiento del terrorismo.

SEPTIMO: Que al respecto, tal como se acredita en el documento acompañado por la parte querellada a fojas 34 y siguientes, relativo a Recopilación Actualizada de Normas emitidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras respecto de la Prevención del Lavado de Activo y del Financiamiento del Terrorismo , "...los bancos deben adoptar precauciones para tener un adecuado conocimiento de sus clientes, de las actividades que desarrollan y de las características más relevantes de las operaciones que éstos realizan. Asimismo, deben interiorizarse sobre los fundamentos en que se apoyan esas operaciones cuando no sean concordantes con el giro o profesión del cliente o, aún sabiéndolo, parezcan desmedidas o inusuales, sea por su monto, su frecuencia, o sus destinatarios, en el caso de transferencia de fondos", agregando en el N° 2 del Capítulo II, que: "Es obligación no delegable del banco identificar y conocer a sus clientes. Esto debe

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
24 MAR. 2017
OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONTI
SECRETARIA (S)



abordarse desde una perspectiva prudencial, vale decir, que no sólo sea una herramienta orientada a la prevención, sino que también un mecanismo de gestión eficaz de los riesgos a los cuales está expuesta una entidad". Indicando más adelante que: "Para los casos de operaciones no habituales o cuando se trate de clientes ocasionales o expuestos políticamente, el banco deberá exigir una declaración sobre el origen de los fondos, cuando corresponda a una operación que supere el umbral menor entre el definido por la Ley 19.913 y el reglamento internamente. Esa declaración deberá acompañarse con documentación que la sustente". Señalando, más adelante, en el N° 3 del Capítulo II, que: "Las instituciones financieras deben contar con un manual que establezca las políticas y procedimientos que deben aplicar para evitar verse envueltas o servir de medio para la facilitación o realización de operaciones de lavado de activos y financiamiento de terrorismo", Agregando, que: "Los elementos esenciales que deben contemplar las políticas, corresponden, a lo menos, al conocimiento de su cliente, desarrollo de adecuados métodos de vigilancia y relaciones con la banca corresponsal. Además, deben estar claramente identificados los roles y responsabilidades que le corresponden a todo el personal del banco, de forma que su cumplimiento pueda ser objeto de revisión".

OCTAVO: Que se encuentra acreditado en autos, con la declaración del testigo Roberto Cano Cano, de fojas 53 y siguientes, que el origen del vale vista que debía cobrar el querellante, correspondía al valor de una venta de un inmueble en un juicio particional, en el cual el señor Gutiérrez actuaba como abogado de una de las partes.

NOVENO: Que el mismo testigo más adelante, señala que: "Ese vale a la vista había sido dejado en poder de la Notaría Winter con instrucciones de entregarlo a los vendedores una vez que se

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.

OSORNO, 24 MAR. 2017

GRACE MONSALVE BELMONT
SECRETARIA(S)



acreditara la respectiva inscripción del inmueble. Esa misma mañana pasada las 09:00 horas, recibimos conforme el vale y encargamos al abogado Gutiérrez para que concurriera al banco Santander, donde había sido tomado, y tomara cuatro vales tanto para las partes en la proporción que nos correspondía, además del partidor. Como el trámite de recepción fue rápido, fue alrededor de las 09:30 horas el abogado Gutiérrez salió de la notaría al banco a cumplir el referido. Yo quede esperándolo en la misma Notaria”.

DÉCIMO: Que se encuentra acreditado en autos, con la declaración de los testigos Roberto Bernabé Cano Cano de fojas 53 y siguientes, Alexis Gabriel Chacón de fojas 57 y 58 y Juan Jairo Huenupan Vivanche de fojas 59, que el querellante Juan Bautista Gutiérrez Casas, el día 4 de diciembre de 2015, concurrió al Banco Santander a las 09:30 horas aproximadamente, con el objeto cobrar un vale vista, emitido por el mismo Banco Santander, y cuya copia se encuentra agregada a fojas 9, y poder tomar otros cuatro, permaneciendo en dicha institución bancaria, hasta las 13:00 horas aproximadamente.

DÉCIMO PRIMERO: Que también se encuentra acreditado en autos, que el Banco Santander, le exigió al querellante información tendiente a acreditar el origen de los fondos, para poder emitir los vales vista, motivo por el cual como lo señala el testigo Roberto Cano Cano a fojas 53 y siguientes: “Pasado un buen rato el abogado Gutiérrez me llamó para pedirme llevara copia de la escritura de compraventa que había dado origen a este vale vista, dado que lo estaban pidiendo en el banco...”, agregando más adelante que: “...razón por la cual se la lleve, se la entregue y vi que el la llevo a una ventanilla mostrando y entregando el documento,

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO,..... 24 MAR. 2017.....

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



diciéndome que él debía esperar para que ahora le entregaran los vale vista que pedían”.

DÉCIMO SEGUNDO: Que la propia parte querellada y demandada civil tanto en su contestación de la querrela y demanda civil de fojas 48 y siguientes, como en el libelo de fojas 67 y siguientes, reconoce que se negó a cambiar el vale vista por la suma de \$54.001.237 o a cancelarlo emitiendo 4 vale vistas que en conjunto sumen ese valor, cuyo tomador y beneficiario sería el señor Juan Bautista Gutiérrez Casas, por no ser cliente.

DÉCIMO TERCERO: Que de acuerdo a los antecedentes referidos en los considerandos precedentes, la querellada no empleó, la diligencia debida tendiente a dar solución al requerimiento del querellante, observando las instrucciones dadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, más aun cuando el vale vista pretendido cobrar por el querellante había sido emitido por la misma entidad bancaria, y el señor Gutierrez, en su calidad de abogado, estuvo presto a acompañar la documentación necesaria, para explicar y acreditar el origen del dinero, con el objeto que se pudieran emitir los cuatro vale vistas solicitados.

DÉCIMO CUARTO: Que sin perjuicio de lo expresado en el considerando precedente, no existe justificación, para que personal del Banco Santander, sólo después de tres horas, haya comunicado al querellante la imposibilidad de acceder a lo requerido, hecho que no habría ocurrido si el personal de dicha institución bancaria tuviera políticas claras de conocimiento del cliente, con roles y responsabilidades claramente definidas, como además lo exige la misma Superintendencia en el N° 3 del Capítulo II referente al Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
24 MAR, 2017
OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA(S)



DÉCIMO QUINTO: Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permiten concluir que la empresa querellada, infringió lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por lo cual se hará lugar a la querella interpuesta por don Juan Gutiérrez Casas.

2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

DÉCIMO SEXTO: Que a fojas 11 y siguientes, doña Juan Gutiérrez Casas, interpuso demanda civil indemnizatoria en contra de Banco Santander, solicitando que sea condenado al pago de \$4.000.000 por concepto por concepto de daño moral.

DÉCIMO SEPTIMO: Que conforme a lo expresado en los considerandos previos, encontrándose establecida, a juicio del tribunal, tanto la efectividad de los hechos denunciados, como la configuración del tipo infraccional correspondiente y teniendo presente que el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496, establece como derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la misma ley y que, además, de acuerdo a las reglas generales de responsabilidad civil extracontractual todo aquel que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro es obligado a la indemnización (artículo 2314 del Código Civil), este sentenciador accederá a la indemnizaciones solicitadas, de la manera que se indicará.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel del su original.
24 MAR. 2017

OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONT
SECRETARIA (S)



DÉCIMO OCTAVO: Que en cuanto al daño moral, entendido como un menoscabo de un bien no patrimonial, representado en el malestar, impotencia, y la sensación de inseguridad que inequívocamente soportó el actor, en su condición de profesional abogado, que no pudo realizar la operación bancaria requerido, esto es cobrar un vale vista, y tomar otros cuatros, para proceder a dar cumplimiento a un mandato encomendado por su cliente con motivo de un juicio particional, le ha debido producir graves molestias y trastornos, perjudicando y trastocando su vida económica, profesional y familiar, tal como se acredita con la declaración del testigo Roberto Cano Cano en su declaración de fojas 55, al señalar que: "Vi muy molesto, más bien indignado al abogado Gutiérrez cuando ya cerca de las 13:00 horas llegó a la Notaría Winter, en donde lo esperábamos el señor Stolzembach y yo, relatándonos lo ocurrido durante el transcurso de 3 horas de trámites y exigencias que le hicieron en el banco para finalmente decirle que no realizaban la gestión que había pedido. El había estado toda esa mañana en esas gestiones, permaneciendo durante ese tiempo en las oficinas del banco. Por todo esto era comprensible su indignación por su tiempo ocupado, no teniendo que hacer otras gestiones y por las razones finales que le dieron y que pudieron haberle dado al principio lo que no ocurrió sometiéndolo a gestiones que finalmente fueron inoficiosas", y la declaración del testigo Juan Huenupan Vivanche de fojas 59. En opinión de este sentenciador, teniendo en consideración que esta clase de acción ha de ser sólo un mecanismo indemnizatorio y no fuente de utilidades, la suma de \$ 500.000 se estima suficiente para reparar el menoscabo provocado al actor.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.

24 MAR. 2017

OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONT
SECRETARIA (S)



DÉCIMO NOVENO: Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, se declara:

A) Que se hace lugar a la querrela por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por el don **JUAN BAUTISTA GUTIERREZ CASAS** en contra del **BANCO SANTANDER**, sucursal Osorno, representado por don **FELIPE ROZAS**, en cuanto se le condena al pago de una multa de SEIS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a favor del Fisco, por haber infringido el artículo 23 la Ley N° 19.496, al haber actuado con negligencia, al no haber permitido al señor Gutierrez, cobrar un vale vista y poder tomar otros cuatro, por no ser cliente del Banco, información que le comunicaron después de tres horas de trámites en dicha entidad bancaria, pudiéndole haber dado dicha información desde un principio. Transcurrido el plazo legal sin que se hubiere acreditado el pago de la multa, el tribunal podrá decretar en contra del representante de la condenada, por vía de sustitución o apremio alguna de las medidas indicadas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

B) Que se hace lugar a la indemnización de perjuicios impetrada por don **JUAN BAUTISTA GUTIERREZ CASAS** en contra de **BANCO SANTANDER**, representado don **FELIPE ROZAS**, en cuanto se le condena a pagar al actor, la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos), por concepto de daño moral, todo

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.

OSORNO, 24 MAR. 2017

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



lo anterior más reajustes e intereses, desde la fecha de esta sentencia hasta el día del pago efectivo.

C) Que se condena en costas a la parte querellada y demandada civil.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.
RoI N° 9113-2015.

Pronunciada por don **HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don **GERARDO ROSAS MOLINA**, Secretario Abogado.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
24 MAR. 2017
OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



Valdivia, seis de enero de dos mil diecisiete.

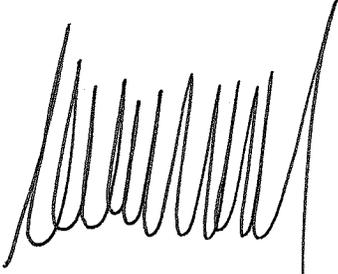
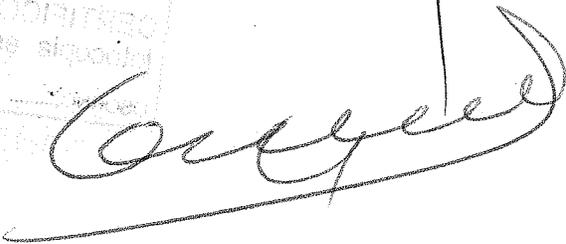
Vistos:

Se **CONFIRMA** la sentencia apelada de fecha dieciséis de agosto de dos mil dieciséis, escrita de fojas 82 a 89 vuelta.

Regístrese y devuélvase.

N°Crimen-362-2016.



CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
24 MAR. 2017
OSORNO,.....

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)



Pronunciada por la PRIMERA SALA, Ministro Sr. DARÍO ILDEMARO CARRETTA NAVEA, Ministra Sra. MARCIA UNDURRAGA JENSEN y Fiscal Judicial Sra. GLORIA HIDALGO ÁLVAREZ. Autoriza la Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.

En Valdivia, seis de enero de dos mil diecisiete, notifiqué por el estado diario la resolución precedente. Ana María León Espejo, Secretaria Titular.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
24 MAR. 2017

GRACE MONSALVE BELMONT
SECRETARIA(S)

