

La Serena, 15/02/2016
Con esta fecha, se notifica la sentencia de autos.

231/ de ante (hoy)
15/02/2016
S. P. U. R.

La Serena, a veintisiete de Enero de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

A fojas 1, comparece doña **ALEXANDRA DEL CARMEN GALLEGUILLOS URRUTIA**, Psicóloga domiciliada en pasaje Salar de Tara N° 1894, cielos del valle, Coquimbo, quien deduce denuncia infraccional, de conformidad la Ley 19.496, con demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "**BANCO SANTANDER CHILE**", representada por don Jorge Torres Figueroa, de quien ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Gregorio Cordovez N° 371, La Serena.

Funda su denuncia señalando:

Que con fecha 13/08/2014, se percató que se realizaron transacciones con su tarjeta Visa, con fecha 7 y 8 de Agosto de 2014, todas efectuadas en la ciudad de Santiago, siendo del caso que ella no realizó viaje alguno a aquella ciudad, menos en días laborales y sobre todo considerando que la tarjeta siempre ha estado en su poder y no ha sido usada por ella ni por nadie en aquellas fechas.

15 FEB 2016
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
MATIAH N° 461 3er PISO OF.
SERENA - CHILE

Sostiene que al darse cuenta de lo ocurrido, llamo al call center del Banco, contestando la ejecutiva doña Carolina Ortiz, quien ingresó el requerimiento N° 13685711, señalándole que hay un seguro asociado a la cuenta, indicándole que derivaría internamente el siniestro a la aseguradora y que no es necesaria una denuncia a Carabineros, lo que dice consta en la grabación de la llamada, además indica que la ejecutiva le comentó que se haría una investigación que duraría por lo menos cuarenta días, por las compras efectuadas en Santiago.

Agrega que la ejecutiva le fue señalando telefónicamente los movimientos realizados, en tanto ella tenía en la mano un detalle entregado por el Banco, señalándole que no reconocía ninguno de los movimientos hechos en Santiago. Aduce que como ella se encontraba en la calle al momento de la llamada, ella procedió a sumar y le indicó que el monto ascendía a \$1.607.007, momento en que le preguntó cómo enviar información adicional para comprobar que ella residía en la Región de Coquimbo y que no había salido de la misma, respondiéndole que no necesitaba ninguna información más.

Indica que al día siguiente se realizó un pago provisorio por la cantidad señalada y tras dicha conversación no recibió ninguna información adicional. Así las cosas cuanta que cuando recibió el estado de cuenta de fecha 22 de Agosto, donde constan los movimientos denunciados, se percató de la existencia de una diferencia entre lo que era su deuda y los movimientos no

(32/ agosto 2014)
J. del...

reconocidos por ella, acercándose al ejecutivo del Banco don Diego González, haciéndole ver dicha circunstancia y a la vez pidiéndole ayuda, momento en que le señala que se debe a intereses ya que quienes le robaron también compraron en cuota y eso suma más dinero. Agrega que se realizó una aceleración de cuotas no pudiendo este ejecutivo tener acceso al reclamo para saber si existe alguna, diferencia no obteniendo en definitiva respuesta.

Continúa, señalando que el día 22 de Septiembre, transcurrido el supuesto plazo de investigación y considerando que no había recibido ninguna respuesta, llamó a call center, en donde le informaron que su solicitud fue rechazada tanto por el Banco como por la Aseguradora y que el dinero que se abonó provisoriamente fue reversado al Banco con fecha 29 de Agosto, todo sin informarle nada. Así las cosas, pidió las razones del rechazo y la ejecutiva telefónica le indicó que no estaba dentro de sus facultades dársela lo que supuestamente corroboró con la supervisora por lo que debió ingresar un reclamo nuevamente (13956919), a fin de obtener información y tras dichas gestiones y con la mediación del Sernac supo que a criterio del Banco y la Aseguradora, el delito del que fue víctima no constituye patrón de fraude para ellos.

Señala que con la información obtenida por Sernac, pudo entender que la diferencia en dinero que ella veía, y que había conversado con el ejecutivo Diego González, tenía su origen en que Carolina Ortiz si bien le señaló los movimientos sólo sumó una parte de ellos y dejó otros fuera, situación informada al Sr. González, y a doña Paulina Tapia, encargada de calidad quien había escrito por ella el reclamo que hasta el día de hoy no ha tenido respuesta, ni se han ingresado estos movimientos no sumados a su reclamo en el Banco, por lo que la suma de dinero extraída de su tarjeta de crédito, por el delito del que fue víctima es de \$1.758.657, más los intereses que automáticamente se van descontando mensualmente de su cuenta corriente o de su línea de crédito el pago mínimo que el estado de cuenta genera, sin que hasta el momento haya recibido solución por el Banco dado que ellos la responsabilizan completamente por su tarjeta y clave, aun cuando ella siempre las ha cuidado, estado aun la tarjeta en su poder, cual es una tarjeta básica sin la incorporación de un chip a pesar que es una medida de seguridad que el Banco le pudo ofrecer a tiempo, y que nunca le fue solicitada para efectos de investigación.

Argumenta que, conforme lo narrado, la denunciada ha vulnerado diversas disposiciones de la Ley 19.496, reproduciendo al efecto los artículos 3, 12 y 23, del citado cuerpo normativo.

39/ minuta hte
Jta

Finaliza, solicitando previa citas legales, se tenga por interpuesta denuncia infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en la Ley 19.496 con costas.

EN LO CIVIL:

Funda su demanda; dando por reproducidos los antecedentes expuestos en lo principal de su libelo. Asimismo indica que los hechos referidos le han causado los siguientes perjuicios de los cuales pide indemnización;

Daño emergente: por el que pide suma de **\$2.224.521**, representado por todos los gastos que dice ha tenido que incurrir, por concepto de clonación de tarjeta, más los intereses.

Y **daño moral:** por el que solicita una indemnización de **\$1.500.000**, representado por las molestias y sufrimientos que los hechos le han causado y por los días de trabajo perdidos ya que el Banco le ha entregado una información confusa sobre los movimientos realizados en Santiago y por negarse la información y sólo poder acceder a ella tras largas conversaciones telefónicas con ejecutivos que no saben lo que pasó y tener que contarse todo, por tener que exponerse a los ejecutivos del Banco que dudan y niegan las respuestas, sumado a la pena, impotencia en su clima familiar según los latos fundamentos que expone a fojas 6.

Así las cosas pide, como monto total por concepto de indemnización la suma de **\$3.342.221**, fundando su pretensión en el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496 cual transcribe.

Finaliza, solicitando se tenga por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la contraria al pago de la suma de **\$3.342.221**, o la que el Tribunal estime conforme a derecho, más intereses reajustes y costas.

DE LA CONTESTACIÓN:

A fojas 140, se llevó a efecto el comparendo decretado en autos, en donde la parte denunciada y demandada, representada por Letrado, vino en contestar mediante minuta escrita, en donde solicitó en definitiva, el rechazo de ambas acciones con expresa condena en costas en atención a lo siguiente:

23/1/2015
F. F. F. F. F.
F. F. F. F. F.
F. F. F. F. F.

Sostuvo que la denunciante, pretende responsabilizar al Banco de un supuesto fraude del que habría sido objeto por parte de terceros que habían utilizado su tarjeta de crédito, no imputándose al Banco la comisión de ningún ilícito, sino que simplemente no reversar los cargos efectuados en una tarjeta de crédito en circunstancias que el supuesto ilícito debe ser reconocido por la justicia penal.

Indicó que la circunstancia que la denunciante supuestamente tenga su domicilio en la ciudad de Coquimbo y que la tarjeta la hubiera mantenido en su poder, lo que no consta, en caso algún descarta que a su respecto haya sufrido clonación de su tarjeta en las oportunidades que facilitó la tarjeta para realizar una transacción.

Adujo que la misma denunciante señaló en su libelo que la tarjeta fue clonada pero olvida que ella es la primera responsable del uso de la misma, evitando tener conductas de riesgos especialmente por internet que permitan a terceros la comisión de este tipo de ilícitos sin que al Banco le asista responsabilidad alguna.

Sostuvo que el uso y la seguridad en el uso de tarjeta de crédito es de su titular, en este caso la denunciante, quien opera la tarjeta mediante uso de una clave que es personal y sólo de su conocimiento, no explicándose como su representado no habría respetado la seguridad en el consumo de bienes y servicios, tampoco se dice cuáles serían las condiciones contractuales que no se habría respetado, cuando en la especie se dice que habrían operado terceros cometiendo fraude (clonación), e igualmente no se explica cual habría sido el actual negligente del Banco ni las supuestas fallas o deficiencias en la calidad o seguridad del servicio.

Señaló que permanente la autoridad policial y Carabineros informa a la comunidad sobre las medidas que se deben adoptar en el uso de las tarjetas de crédito y débito para evitar ser víctima de un fraude. En todo señaló que es carga de la denunciante demostrar que ha sido víctima de fraude, siendo un hecho público y notorio que el giro de dinero desde cajeros automáticos y las compras en establecimientos comerciales realizadas a través de tarjetas magnéticas requiere del empleo de claves de seguridad cuyo uso y administración está entregada al usuario a quien se le haya hecho entrega de las mismas, quedando sometidas a su responsabilidad.

Finalmente sostuvo que para determinar la responsabilidad del Banco, en lo relativo a las supuestas infracciones a los Art. 3, 12 y 23, de la Ley

19.496, debe establecerse si las transacciones impugnadas fueron realizadas por un acto imputable al demandante o por negligencia de la empresa al no adoptar las medidas de seguridad necesarias y aun cuando pudiese probarse que se realizaron operaciones con la tarjeta, dichas operaciones son de aquellas que requieren empleo de una tarjeta y su respectiva clave, hecho que si bien podría explicarse en virtud de la acción de un tercero que habría clonado la tarjeta del demandante, no siendo posible imputar negligencia del Banco, toda vez que a pesar de ello la supuesta intervención del tercero requiere el uso de la clave secreta del titular de la tarjeta.

Indicó que por las razones expuestas y considerando que su parte no ha incurrido en infracción alguna y tratándose en la especie de una supuesta clonación de tarjetas, la demanda civil debe ser rechazada.

Finalizó, solicitando tener por contestada la denuncia y la demanda civil rechazándolas en todas sus partes con costas.

-A **fojas 1**, denuncia infraccional con demanda civil de indemnización de perjuicios.

-A **fojas 28**, el Tribunal tiene por interpuestas las acciones, citando a las partes a audiencias de rigor.

-A **fojas 30 y 31**, constancias de notificación.

-A **fojas 32**, personería de la denunciada.

-A **fojas 40**, Sernac se hace parte.

-A **fojas 42**, libelo de contestación.

-A **Fojas 140**, comparendo de contestación, conciliación civil y prueba. Oportunidad procesal en que la actora ratificó sus pretensiones; mientras que la parte denunciada contestó ambas, mediante minuta escrita allegada a fojas 25. El tribunal llamó a **conciliación la que no se produjo recibiendo la causa a prueba.**

-A **fojas 145**, audiencia especial de exhibición de documentos.

-A **fojas 217**, resolución de incidente.

-A **fojas 219**, reposición con apelación subsidiaria del Sernac.

-A **fojas 227**, rechazo de recursos.

20/08/15
Jorge Torres

- A fojas 230, se trajo los autos para fallo, al no existir diligencias pendientes.

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que a fojas 1, compareció doña ALEXANDRA DEL CARMEN GALLEGUILLOS URRUTIA, quien dedujo denuncia infraccional, de conformidad a la Ley 19.496, con demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "BANCO SANTANDER CHILE", representada por don Jorge Torres Figueroa, todos ya individualizados, y por los antecedentes de hecho y de derecho latamente expuestos en lo expositivo de este fallo.

SEGUNDO: Que a fojas 140, la denunciada y demandada, representada por Letrado, contestó ambas acciones, mediante minuta escrita allegada a fojas 42 y siguientes, que se tuvo como parte integrante del comparendo, solicitando su rechazo integro con costas, ello también en base a los latos descargos expuestos en lo expositivo de este fallo.

TERCERO: Que la actora, a objeto de sustentar sus pretensiones acompañó al proceso prueba consistente en:

Instrumental, bajo apercibimiento del Art. 346 N° 3 del CPC.

1°.- Estado de cuenta de fecha 23/07/2014, donde aparecen los últimos movimientos que reconoce y las últimas veces que usó su tarjeta.

2°.- Estado de cuenta de fecha 22/08/2014 donde aparecen los movimientos y transacciones realizados en Santiago, sin su autorización y que dice corresponde a la clonación de su tarjeta.

3°.- Estado de cuenta de fecha 23/01/2015, donde aparece el monto facturado a la fecha con intereses y cobros realizados por el Banco.

4°.- Copia de correo electrónico recibido con fecha 23 de Septiembre por su reclamo N° 1396919 de fecha 22/09/2014.

5°.- Copia de correo electrónico donde consta que el día sábado 27 de Septiembre es la primera vez que el Banco le envía formalmente una respuesta al reclamo presentado el 13/08/2014.

6°.- Correo de respuesta a la Sra. Paulina Tapia donde informa que Carolina Ortiz, no ingresó en el reclamo del día 13/08/2014, todos los movimientos realizados en Santiago y que la suma de dinero que sacaron de su tarjeta es mayor.



7°.- Correo de respuesta que envía don Cristian Pineda por su reclamo de Octubre por cuanto el Banco no le entrega la información, y no le da una respuesta clara y tampoco había ingresado los montos que reclamaba.

8°.- Copia de formulario ingresado a Sernac. Con fecha 23/09/2014.

9°.- Copia simple de liquidación de sueldo de Agosto que verifica que trabajó 29 días y que sólo se ausentó el día 14 de Agosto por la salud de su hija y de ella tras enterarse que fue víctima de clonación. ✓

10°.- Tarjeta Lan Pass Visa de Banco Santander Gold que el Tribunal ordena se guarde en sobre cerrado y en custodia.

11°.- Finiquito de fecha 28/02/2015.

12°.- Tres estados de cuenta nacional e tarjeta de crédito de su persona.

13°.- Mail de doña Ema Rojas Lagos de fecha 18/02/2015 a las 14:10 horas.

14°.- Certificado Psicológico.

15°.- Boleta de tarjeta de crédito.

16°.- Boleta de honorarios N° 140.

17°.- Dos copias de control de asistencia. ✓

Diligencias de Exhibición:

Solicitó de la contraria a fojas 141, la exhibición de los instrumentos o grabaciones o soportes computacionales en que conste su autorización para realizar los cargos informados en el juicio, a fin de realizar un peritaje computacional o caligráfico para determinar si dichos cargos fueron o no realizados por su persona. Instrumentos que rolan acompañados desde fojas 149 a 207.

Testimonial:

Rindió declaración doña Sandra Delgado Puelles y doña Viviana Sepúlveda Palma quienes en lo sustantivo expusieron:

La Primera: declaró conocer a la denunciante por cuanto entró a trabajar al colegio Sagrado Corazones donde estaba trabajando como Psicóloga. Indicó que el 14 de Agosto la llamó a su celular, indicándole que no podría ir a trabajar porque le habían clonado la tarjeta y que haría las averiguaciones de qué había pasado, tarjeta que era del Banco Santander. Sostuvo que la denunciante le indicó que

238/d-15
h7e j ab

cuando fue a sacar plata, había cargos que no correspondían, y que el día lunes al regreso a trabajar, le mostró a través del computador nombres bastantes extraños como "barón rojo" y era de Santiago, siendo que las fechas demostraban que eran días en que ella estaba trabajando. Adujo que la denunciante le mostró la tarjeta que siempre había tenido, faltándole cerca de \$1.700.000, y que call center le indicó que no debía hacer nada, no dándole una información certera, así pidió explicaciones cuales no le contestaban. Adujo que la denunciante fue a hablar con un ejecutivo de La Serena, quien no le dio toda la información, y solamente excusas.

La segunda: Al igual que la anterior indicó conocer a la denunciante por el colegio Sagrados Corazones, señalando que "esto pasó en Agosto de 2014", y un día en la noche le cuenta la situación con el Banco Santander, que le habían sacado plata con la tarjeta. Señaló que una vez a ella, le pasó lo mismo y denunció ante Carabineros, indicando además que la situación es muy rara, como un burdel en Santiago. Sostuvo que sacando cuenta le había sacado como un millón siete o un millón ocho, obteniendo un rechazo de parte el Banco lo que le ha generado diversos problemas entre ellos salud.

Respondió repreguntas formuladas.

CUARTO. Que la parte del Sernac acompañó al debate:

1º.- Copia del expediente N° 7793619 y el 77933326.

QUINTO: Que a su vez la parte denunciada y demandada no allegó prueba de ninguna naturaleza. Sin perjuicio de lo anterior incorporó a solicitud de la contraria instrumentos que han sido referidos en el considerando tercero de este fallo, en el acápite "Diligencias de Exhibición".

SEXTO: Que no existiendo controversia en cuanto al hecho que la denunciante y demandante doña Alexandra Galleguillos Urrutia, es cliente del Banco Santander, el hecho en controversia consiste en determinar si la tarjeta Visa, de la denunciante fue en definitiva objeto de clonación o fraude por parte de terceros y si la parte denunciada demandada, ha otorgado la debida seguridad en el consumo de este servicio. Así las cosas y conforme el mérito del proceso, la denuncia de fojas 1, documento de fojas 13 a 25, liquidación de sueldo de fojas 27, finiquito de fojas 44, los controles de asistencia laboral de la denunciante de fojas 59 y 60, correspondiente al mes de Agosto de 2014, el reclamo interpuesto ante Sernac con fecha 23/09/2014, documento de respuesta de mediación de fojas 61, el resto de los instrumentos allegados desde fojas 66 a 139, más las

no
sueldo

① carabineros
② clonación
③ ~~fraude~~
④ ~~seguridad~~

○

235/den F
inte) ul p

declaraciones contestes de los testigos doña Sandra Delgado Puelles y doña Viviana Sepúlveda, quienes ratificaron los dichos de la denunciante plasmados en el libelo Sub- judice, los que fueron analizados conforme las reglas de la sana crítica, es posible establecer que los días 7 y 8 de Agosto de 2015, se realizaron transacciones bancarias con la tarjeta Visa de la denunciante en la ciudad de Santiago, siendo del caso que se ha logrado acreditar tanto por prueba instrumental de fojas 13, y siguientes foja 86, como por la testimonial conteste, que en aquellos días, se encontraba en la ciudad de La Serena.

SEPTIMO: Que habiéndose logrado acreditar por la denunciante, haber reclamado oportunamente el hecho que motiva el proceso, cual fuera la utilización fraudulenta de su tarjeta bancaria en la ciudad de Santiago, la denunciante a través de la prueba incorporada y solicitada en el debate, ha logrado acreditar su diligencia para obtener la oportuna solución de su problema. Tanto es así que el día 13 de Agosto de 2015, tomó contacto con call center del Banco comunicándose con la ejecutiva doña Carolina Ortiz, generando el reclamo N° 13685711, audio que fue solicitado por la denunciante en audiencia bajo apercibimiento de la contraria, y que en definitiva era carga de la denunciada incorporar, así como a través de los documentos allegados desde fojas 18, a 25 cuales dan cuenta de la efectividad de sus dichos.

OCTAVO: De lo anterior es posible dar por establecido en forma fehaciente que las operaciones ilegales, presuntamente de clonación de tarjeta, fueron permitidas por el sistema informático del Banco denunciado, incumpliendo las instrucciones emanadas de la circular N° 3.444 de 21.08.08 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, la que en su Capítulo 1-7 regula la transferencia electrónica de información y fondos. La inobservancia de tales normas revela una seria negligencia en la aplicación de los sistemas de seguridad que las entidades financieras deben poseer. En estas instrucciones se establece, como requisito para habilitar un sistema de transferencia electrónica de información o de fondos, contar con un sistema "que provea un perfil de seguridad que garantice que las operaciones sólo puedan ser realizadas por personas debidamente autorizadas para ello, debiendo resguardar, además, la privacidad o confidencialidad de la información transmitida o procesada por ese medio, estableciéndose además que los procedimientos deberán impedir que tanto el originador como el destinatario, en su caso, desconozcan la autoría de las transacciones o mensajes y la conformidad de su recepción, debiendo utilizarse claves y mecanismos de acceso al sistema y al tipo de operación, que permitan asegurar su autenticidad e integridad." Asimismo, se determina en esas instrucciones que los sistemas

“deberán contener los mecanismos físicos y lógicos de seguridad para controlar que se ejecuten todas las operaciones que se inician, debiendo estar en condiciones de detectar cualquier alteración o intervención a la información transferida, entre el punto en que ésta se origina y aquel en que es recibida por el destinatario”. La entidad bancaria que permite la vulneración de sus sistemas de seguridad pone en riesgo la confianza en la que todo el sistema financiero está sustentado y que constituye el elemento esencial, que justifica la existencia misma del sistema bancario, por lo que es inadmisibles que tal violación se verifique sin una pronta y adecuada respuesta al cliente que confía en la seguridad.

NOVENO: Que el artículo 12 de la Ley N° 19.496 establece que: “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el *consumidor* la entrega del bien o la prestación del servicio”. Por su parte, el inciso primero del artículo 23 de la misma Ley dispone: “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.”

DECIMO: Que, por lo anteriormente expuesto, este sentenciadora estima que permitir que se realicen transacciones desde una tarjeta Bancaria que para el caso de marras, se encontraba en poder de la usuaria, sin el consentimiento del titular, acreditándose su uso en una ciudad diversa de la que reside la consumidora, quien así lo acreditó. Lo anterior constituye una infracción a los artículos 3, 12 y 23 inciso primero de la Ley 19.496, debiendo acogerse la denuncia de autos, toda vez que no obstante lo esgrimido en el considerando que antecede, el deber de información veraz y oportuna privó a la denunciante del conocimiento cabal, de la defraudación de la que en definitiva fue víctima, debiendo acogerse la denuncia de autos.

EN LO QUE RESPECTA A LA ACCION CIVIL.

DECIMO PRIMERO: Que en cuanto al daño emergente, habiéndose acreditado por la demandante conforme se expuso latamente de forma precedente haber estado en la ciudad de La Serena los días 7 y 8 de Agosto de 2015, y no en la ciudad de Santiago donde se realizaron las transacciones, y teniendo presente los documentos de fojas 13, en el cual se aprecian las operaciones aludidas, esta Juez, accederá a lo pretendido por la demandante toda vez que conforme el mérito de los antecedentes del proceso, se le ha generado injustamente una deuda bancaria ascendente a la suma de \$1.607.007, según da cuenta el

24/1/12

instrumento allegado a fojas 76 relativo a su tarjeta de crédito Visa Dorada Lanpass N° 4152811011534508, deuda que además acarrea el pago de intereses que es justicia resarcir, movimientos que en definitiva han sido desconocidos por la demandante y reiteradamente reclamados ante la institución bancaria, quien más allá de sus descargos no ha logrado desvirtuar lo considerado de forma precedente

DECIMO SEGUNDO: Que el daño moral alegado, y consistente en el sufrimiento que provoca la alteración de las condiciones normales de vida de la afectada en razón de los hechos infraccionales respectivos, esta sentenciadora estima que el incumplimiento en la prestación de los servicios ofrecidos, en lo relativo a la seguridad en el consumo y el deber de información veraz y oportuna que aparecen transgredidos, necesariamente produce en cualquier persona normal un efecto anímico de desazón y desconfianza que merece ser resarcido, además de las consecuencias emocionales que conllevan las molestias inherentes a la tarea de lograr, por la vía del reclamo administrativo o judicial, que sus derechos sean respetados. Debe además señalarse que la existencia del daño de índole psicológica se encuentra probado con el testimonio y documento de fojas 56. En razón de lo expuesto, el daño moral debe ser indemnizado en la suma que el Tribunal prudencialmente fijará en lo dispositivo.

Y teniendo presente lo expuesto, lo prescrito por los artículos 1, 2, 3, 12, 23, 24, 50A, 50D de la Ley 19.496, circular N° 3.444 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, artículo 1, 2, 7, 14 a 19 de la Ley 18.287, y teniendo presente además las normas en relación del Código de Procedimiento Civil y Código Civil,

SE DECLARA:

EN LO INFRACCIONAL:

I.-Que **SE ACOGE**, la denuncia infraccional de fojas 1, deducida por doña **ALEXANDRA DEL CARMEN GALLEGUILLOS URRUTIA**, y en la que se hizo parte el **SERNAC** y en consecuencia **SE CONDENA** al proveedor "**BANCO SANTANDER CHILE**", representada por don Jorge Torres Figueroa, o por quien corresponda, al pago de una multa en beneficio municipal de **5 UTM** por haber infringido los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496.

Si la multa no fuere pagada dentro del plazo legal, cúmplase con lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287.

21/2/des-05-urte)
des.

EN LO CIVIL:

II.- Que **SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña **ALEXANDRA DEL CARMEN GALLEGUILLOS URRUTIA** en contra "**BANCO SANTANDER CHILE**", representada por don Jorge Torres Figueroa, o quien corresponda, al pago de una suma de **\$1.607.007**, por concepto indemnización del daño emergente.

III.- Que **HA LUGAR** a la indemnización del daño moral. Y **SE CONDENA**, a "**BANCO SANTANDER CHILE**", a pagar la suma de **\$500.000**, en favor de la demandante ya individualizada.

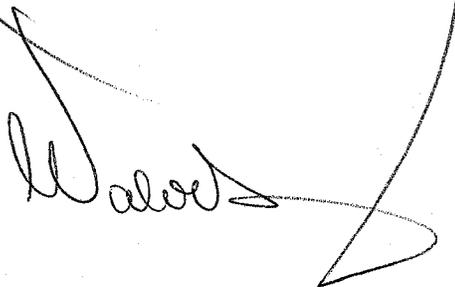
IVI.- Que las sumas antes indicadas deberán pagarse reajustadas conforme la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha del presente fallo y su pago efectivo. Los intereses se deberán desde la constitución en mora del deudor, más las costas de la casusa.

NOTIFÍQUESE, COMUNIQUESE AL SERNAC Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

RoI N° 1216-2015.

DICTADA por doña **MARCELA MUÑOZ CASTILLO** Juez Titular del 1º Juzgado de Policía Local de La Serena.

AUTORIZA doña **NATACHA VEGA CORTES**, Secretaria Letrada Titular.



Galleguillos Urrutia, Alexandra
Banco Santander Chile
Ley del Consumidor
Rol N° 51-2016. (1216-2015 Primer Juzgado de Policía Local de La Serena)

La Serena, seis de septiembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada.

Y teniendo, además, presente:

Que, estimándose que el resarcimiento del daño emergente sufrido por la demandante se satisface de mejor manera mediante la eliminación de los cargos indebidos realizados a su tarjeta de crédito, y visto, además, lo dispuesto en los artículos 32 y 35 de la Ley 18.287, 223 y 227 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada, de fecha veintisiete de enero de dos mil dieciséis, escrita de fojas 231 a 242 de autos, que acogió, con costas, la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas en lo principal y en el primer otrosí de fojas 1, **CON DECLARACIÓN** que, por concepto de daño emergente, se condena al Banco demandado a reversar los cargos indebidos efectuados con fecha 7 y 8 de agosto de 2014 en la tarjeta de crédito Visa de la demandante, más los intereses, comisiones, recargos y gastos de cobranza que producto de éstos se hayan devengado, debiendo dar cumplimiento a lo resuelto dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo.

Cada parte asumirá las costas generadas en esta instancia.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 51-2016 Policía Local.-

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de La Serena, integrada por los Ministros Titulares señor Fernando Ramírez Infante, señor Christian Le-Cerf Raby y la abogada integrante señora Elvira Badilla Poblete.

Soledad Sepúlveda Fonck
Secretaria (S)

La Serena, seis de septiembre de dos mil dieciséis, notifiqué por el estado diario la resolución que antecede.



01700814478093

Pronunciado por la Primera Sala Sala de la C.A. de La Serena integrada por los Ministros (as) Fernando Alberto Ramirez I., Christian Michael Le-Cerf R. y Abogada Integrante Elvira Isabel Badilla P. La Serena, seis de septiembre de dos mil dieciséis.

En La Serena, a seis de septiembre de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



01700814478093