

15. ciento sesenta y seis (166)

PUERTO AYSEN, a cinco de abril de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

- En lo principal del escrito de fojas 17, comparece doña KARINA ACEVEDO AUAD, Directora Regional del Servicio Nacional el Consumidor, SERNAC, y en su representación, ambos domiciliados en calle Presidente Ibáñez N° 355, Coyhaique y, en virtud de la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra del BANCO DE CHILE, Rut 97.004.000-5, representada por doña JIMENA CRISTINA GALILEA SOLA, ignora Rut y profesión u oficio, responsable de sucursal, o por quien haga las veces de tal, de conformidad a las normas legales que indica. Señala que el SERNAC ha tomado conocimiento de un hecho que constituye infracción a la Ley de Protección al Consumidor consistente en que el día 27 de Mayo de 2016, doña Yessica Andrea Pérez Padilla, Rut 16.151.743-7, domiciliada en Pasaje Lago Riesco N° 686, Ribera Sur, Puerto Aysén, ingresa un reclamo administrativo contra la denunciada, expresando que los días 28 y 29 de Febrero de 2016, se realizaron cuatro transacciones bancarias no autorizadas en su cuenta corriente N° 00-281-01529-05, del Banco de Chile, cuyo detalle es el siguiente: 3 de ellas realizadas el 28 de Febrero correspondientes a pago París Alto Las Condes por la suma de \$ 476.980, pago All Nutrition Kennedy por la suma de \$ 22.772, y un giro de dinero efectuado en cajero del Banco Falabella ubicado en Mall Alto Las Condes por la suma de \$ 200.000; el 29 de Febrero se hizo nuevamente un giro en la ciudad de Santiago en una sucursal de Banco Estado por la suma de \$ 100.000. Las 04 operaciones suman el total de \$ 799.752 (setecientos noventa y nueve mil setecientos cincuenta y dos pesos). Tomando conocimiento de lo sucedido, la reclamante inicia con diligencia trámites para determinar el origen de tales transacciones no autorizadas, por lo que concurre a Carabineros de Chile donde se le informa que al parecer habría sido víctima de una clonación de tarjeta, entonces inmediatamente efectúa la denuncia y procede al bloqueo de la misma (tal como se desprende de la respuesta del proveedor con fecha que se acompaña junto al reclamo en un otrosí de esta presentación, el día 29 de Febrero de 2016 a las 20.18 horas). Asimismo, concurre a la entidad bancaria a efectos de iniciar el proceso de devolución de los dineros que obraban bajo la esfera de resguardo y protección de la entidad bancaria y que fueron retirados como se ha

indicado, sin su consentimiento, informándosele al respecto por la entidad bancaria que debía "efectuar trámites ante la fiscalía" sin los cuales, el proveedor no podía hacer nada. Siguiendo instrucciones, la reclamante concurre a la Fiscalía y se inicia una investigación bajo el RUC 1600202907-7, y nuevamente concurrió a la entidad bancaria, toda vez que también se determinó a través de documentos que se acompañan, que la reclamante se encontraba físicamente en la ciudad de Puerto Aysén al momento en que ocurren los hechos, sin recibir solución alguna a los hechos expuestos en la presente denuncia. Dice que en respuesta formal al reclamo, el proveedor denunciado, con fecha 09 de junio de 2016 informa a través del SERNAC, que las transacciones objetadas contarían con ingreso de claves personales, razón por la cual no acceden a la devolución de dineros, sin responsabilizarse de lo sucedido, con consecuencias económicas perjudiciales que se acreditarán. En sus argumentaciones de derecho invoca las siguientes normas de la ley 19.496: Artículo 3° que dice: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; 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 afectarle. Artículo 12, el cual señala: "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". Artículo 23 que expresa: "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". Agrega que constituye un principio básico de la relación de consumo, que el proveedor asegure las condiciones para que el consumidor pueda expresar de manera libre y espontánea su voluntad tendiente a aceptar o no la celebración de un acto concerniente a la prestación de un servicio, lo que además obliga a adoptar las medidas de seguridad necesaria para garantizar que sólo el titular de la cuenta corriente y tarjeta de crédito sea el que haga

psicológica y emocionalmente debido a que es el único sustento de su hijo menor de edad y además de un sobrino de quien se hace responsable de su mantención, sumado al hecho que en muchas ocasiones debió solicitar permisos especiales a su empleador para realizar los trámites ante el banco y SERNAC, para lo cual debió viajar en varias oportunidades a la ciudad de Coyhaique, corriendo el riesgo de perder su trabajo debido a que a esa fecha su vínculo laboral tenía el carácter de reemplazo. De dicha afectación psicológica y emocional vivida fue testigo su familia y cercanos. Por lo expuesto y ante la negativa de la demandada de dar solución a la situación de la que fue víctima, considerando que quienes deben velar por la seguridad de los productos bancarios que ofrecen es precisamente el Banco denunciado, deduce demanda civil por indemnización de perjuicios. Reclama: 1.- Daño Emergente.- la pérdida del dinero de su cuenta corriente en base al detalle antes señalado, ascendente a \$ 799.752.- más la suma de \$ 649.444.- (costo total) correspondiente al crédito en el que debió endeudarse para efectos de poder cumplir el pago de deudas, y la compra de todos los demás elementos que mensualmente debe adquirir para la mantención de su familia señalada. 2.-Daño Moral.- Que en virtud de la afectación psicológica y emocional señalada precedentemente reclama la suma de \$ 400.000. Señala como antecedente de derecho el artículo 3° de la ley 19.496 que prescribe que "Son derechos y deberes básicos del consumidor el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor". Pide en definitiva, se condene a la demandada al pago de la suma de \$ 1.849.196, o lo que el Tribunal determine conforme a derecho, más reajustes e intereses, con costas.

-En lo principal del escrito de fojas 136, doña María Helena Castro Tapia abogado, en representación de la denunciada Banco de Chile, ambos con domicilio en Arturo Prat N°420, Puerto Aysén, previa reproducción de los hechos de la denuncia, formula descargos en relación a la misma solicitando su rechazo, con expresa condena en costas. Primeramente, dice que el Banco de Chile niega todos y cada uno de los hechos en que la denunciante funda su acción. ACTO SEGUIDO, COMO ALEGACIÓN Y DEFENSAS, OPONE LA EXCEPCION DE INCOMPETENCIA ABSOLUTA DEL

TRIBUNAL.- Señala que las normas en cuya infracción se funda la querella no son aplicables en la especie y este Tribunal es absolutamente incompetente para fallar el asunto. Primero, funda la incompetencia por estar siendo conocidos los hechos por la Fiscalía local de Aysén y la Justicia Criminal. Que los hechos de la causa revisten las características del delito de estafa o delito informático, toda vez que, por medio de engaño al titular de cuenta corriente o tarjeta de débito, se obtiene la información registrada en su tarjeta y que es necesaria para operar dichas cuentas, extrayendo dineros o efectuando compras en el comercio con pago electrónico. Dice que por su parte, la cliente doña Yessica Andrea Pérez Padilla, por los mismos hechos de esta causa, además de la denuncia efectuada ante el Servicio Nacional del Consumidor, formulo denuncia ante la Fiscalía Local de Aysén, la que es conocida en el expediente o carpeta investigativa RUC 1600202907-7. El artículo 77 del Código Procesal Penal entrega al Ministerio Público el ejercicio y sustentación de la acción penal en la forma prevista en la Ley. Por su parte, los artículos 14 y 17 del Código Orgánico de Tribunales entregan a los Juzgados de Garantía y Tribunales de Juicio Oral la competencia en materia criminal. Asimismo, la ley 15.231 no incorpora dentro de la órbita de atribuciones del Juzgado de Policía Local, el conocimiento de delitos como el que se configuraría en este caso. Dice que este Juzgado de Policía Local no puede seguir conociendo este asunto, en tanto no exista claridad, en la investigación penal que se sigue, si efectivamente hubo un delito, en cuyo caso la responsabilidad será de los autores del mismo, excluyendo toda responsabilidad de su representada. Por ende, el hecho que está siendo investigado por la Fiscalía Local de Coyhaique, es de competencia del Juzgado de Garantía o del Tribunal del Juicio Oral en lo Penal. Luego, en subsidio de lo primero, solicita la incompetencia basada en el artículo 2° bis de la Ley 19.496 que dispone que "las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo en las materias que estas últimas no prevean..." Refiere que respecto de las normas de la Ley 19.496 no resultan aplicables dos grupos de normas, normas jurisdiccionales y de fiscalización, y normas sustantivas. En cuanto a las normas jurisdiccionales y de fiscalización, dice que en nuestro

ordenamiento la fiscalización de los bancos e instituciones financieras está regulada en la Ley General de Bancos, la cual dispone en sus artículos 1° y 2° que las actividades de esa industria estarán fiscalizadas por un organismo especial -la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras- a quién le corresponderá, según el inciso primero del artículo 2° de la ley, la fiscalización del Banco del Estado, de las empresas bancarias, cualquiera que sea su naturaleza y de las entidades financieras cuyo control no esté encomendado por la ley a otra institución. Por otra parte, dice, que el artículo 12 inciso primero de la citada Ley General de Bancos establece que corresponderá al Superintendente velar porque las instituciones fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan y ejercer la más amplia fiscalización sobre todas sus operaciones y negocios. Señala por otra parte, que el artículo 50 de la ley 19.496, establece que "será competente para conocer de las acciones a que dé lugar la aplicación de la presente ley el juez de policía local de la comuna en que se hubiere celebrado el contrato respectivo." Por ello, dice que la ley 19.496 no tiene aplicación en la actividad de los Bancos, respecto de la fiscalización de dichas instituciones, ni en los asuntos que se susciten entre éstos y sus clientes y, por lo mismo, reitera que este Juzgado carece de competencia para conocer y resolver este conflicto. Que ello lo confirma además las modificaciones introducidas por la ley 19.659 de 27 de Diciembre de 1999 que en su artículo 1° N° 3 modificó entre otros el artículo 39 de la ley 19.496; en el nuevo artículo 39 B inciso final se establece lo siguiente: "Lo dispuesto en este artículo, en el artículo 37, letra e) e incisos segundo, tercero, cuarto y quinto, y en el artículo 39 A será aplicable, asimismo, a las operaciones de crédito de dinero en que intervengan las entidades fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sin perjuicio de las atribuciones de este organismo fiscalizador". Esta es la excepción, dice, que confirma la regla general del artículo 2 bis de la Ley 19.496, y que, en suma, la ley 19.496 no tiene aplicación en la actividad de los Bancos, respecto de la fiscalización de dichas instituciones bancarias; y la solución de conflictos que se susciten entre los Bancos y sus clientes. Agrega que lo pretendido por la cliente reclamante, es una indemnización de perjuicios vinculada al pago con su tarjeta y clave, lo que se estima improcedente, independiente que la derive de una supuesta responsabilidad contractual o extracontractual de su

representada. Dice que las pretensiones de la actora deben revisarse en un juicio de lato conocimiento discutiéndose todos y cada uno de los elementos que generen la supuesta obligación de indemnizar, elementos que deben ser debatidos y probados en el juicio previo que origina el procedimiento de cumplimiento y no en un proceso tan concentrado como el establecido en la ley 19.496, o sea, debe hacerse en un juicio ordinario(procedimiento de aplicación general por antonomasia) seguido ante un juzgado de letras en lo civil. En cuanto a las normas sustantivas dice, que las normas de la Ley de Defensa de los Derechos de los Consumidores, esto es, aquellas disposiciones que no se refieren a la fiscalización ni a los procedimientos jurisdiccionales mediante los cuales han de sustanciarse las infracciones a las normas que dicha ley consagra, tiene perfecta aplicación complementaria, qué duda cabe, respecto de diversos productos financieros y bancarios. Así por ejemplo, la Ley 19.496 no es aplicable a la operación de cuentas corrientes bancarias. En efecto, atendida la especial naturaleza de los contratos de cuenta corriente - se trata de contratos de confianza -, y considerando además, que se trata de un instituto regulado extensamente por una ley especial, la Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, Decreto con Fuerza de ley 707 de 1982, las normas sustantivas de la ley en que se funda la acción deducida no tienen ni pueden tener a aplicación en el presente juicio. Adicionalmente señala, las cuentas corrientes y las tarjetas de débito se encuentran reguladas por la normativa que la Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras ha dictado al efecto: Capítulos 2-2 y 2-15 de la Recopilación Actualizada de Normas de ese organismo fiscalizador de la Industria bancaria. EN SUBSIDIO DE LAS EXCEPCIONES PRECEDENTES, EFECTÚA LAS SIGUIENTES ALEGACIONES Y DEFENSAS: INEXISTENCIA DE INFRACCIÓN A LOS ARTÍCULOS 3° INCISO 1° LETRAS B) Y D), 12 Y 23 DE LA LEY 19.496 IMPUTADAS AL BANCO DE CHILE, POR CUANTO ÉSTE NO HA COMETIDO INFRACCIÓN ALGUNA AL EFECTO. Dice que doña Yessica Andrea Pérez Padilla es titular de la cuenta corriente número 2810152905 abierta en el Banco Chile. Que mediante la suscripción del respectivo contrato, con el objeto de operar la cuenta con el sistema de crédito, ella solicitó y obtuvo del Banco la tarjeta magnética terminada en el número 4800, cuyos términos y condiciones de uso fueron conocidos y aceptados por el cliente. Al efecto, el contrato

unificado de productos de personas, que contiene las condiciones generales de contratación para todos los productos del Banco, regula en su capítulo V las condiciones de afiliación y uso de la tarjeta bancaria de débito, especificando en el punto uno que las partes dejan constancia y declaran que las claves de seguridad suministradas por el Banco al cliente son secretas, personales e intransferibles, siendo de responsabilidad de este último mantener la debida diligencia y cuidado en su utilización. El cliente asume las consecuencias tanto de su divulgación a terceros como por el uso que estos hagan de ésta. Respecto de las transacciones de fechas 28 y 29 de febrero de 2016 por un total de \$ 799.752 (setecientos noventa mil setecientos cincuenta y dos pesos) que se cargan a la cuenta corriente del titular, tal cual lo hizo el Banco denunciado, y que la cliente no reconoce, dice que fueron totalmente válidas. Señala que para la materialización de dichas operaciones de giro, se requiere necesariamente la utilización de la tarjeta magnética indicada, y, adicionalmente, la digitación de la clave secreta cuyo conocimiento y uso es exclusivo del titular, en la especie, doña Yessica Andrea Pérez Padilla. Demás está decir que dicho número secreto sólo es conocido por el denunciante, motivo, por el cual, no es conocido ni por el Banco ni por su personal. Refiere que el actor, así como todo cliente del Banco y del Sistema de tarjetas de crédito y débito, se encuentra en conocimiento que para efectuar el tipo de transacciones de las cuales se discute en este juicio, en la red de cajeros automáticos Red Banc y para compras canceladas con tarjetas de débito, se requiere necesariamente la utilización de una clave personal cuyo conocimiento, uso, resguardo y confiabilidad es de exclusiva responsabilidad del cliente. Señala que de la revisión de los antecedentes relacionados a la operaciones indicadas, es posible advertir que en ellas se utilizó la tarjeta de débito de la titular (la que no registraba bloqueo) y se digitó la clave secreta respectiva, no registrándose anormalidad alguna, tales como reintento con claves erróneas o rechazo de claves digitadas. Por ello, dice, es que de las operaciones señaladas no puede existir ni derivar responsabilidad alguna para la denunciada este denunciado. Señala también que no existe la Negligencia que sostiene la denunciante, causándole menoscabo, al proceder a efectuar cobros por concepto de giros no realizados por el titular de la cuenta corriente y línea de crédito. Que a raíz del reclamo su representada

procedió a bloquear la tarjeta de inmediato y puso en marcha una investigación que incluyó una serie de acciones y recopilación de antecedentes e información, que terminó en la conclusión señalada anteriormente, esto es, que los giros y compras cuestionadas se efectuaron con total normalidad quedando demostrado de las investigaciones realizadas, que el Banco ha actuado en la forma más diligente posible en relación al caso de autos, y así se puso en conocimiento de la denunciante. En suma, señala que los giros y compras reclamados fueron totalmente válidos y el Banco de Chile ha cumplido con todos los controles requeridos, como asimismo, ha informado a doña Yessica Andrea Pérez Padilla de las operaciones realizadas y su resultado, no siendo con ello procedente condenar al Banco de Chile a pagar suma alguna, por cuanto, no ha infringido la normativa vigente, ni norma contractual ni legal alguna. Dice también, en concordancia con lo señalado anteriormente que resulta evidente que no existe infracción -alguna -al Art. 3) inciso 1º letra a), pues, el deudor suscribió un contrato mediante el cual decidió utilizar la respectiva tarjeta de débito para operar en la red de cajeros automáticos y efectuar compras en las condiciones contratadas; tampoco hay infracción al artículo 3º inciso 1º letra d), pues claramente aquella norma se refiere a la seguridad personal (física, salud, medio ambiental, etc.) y no a evitar eventuales fraudes y/o delitos, sin perjuicio, del deber de evitar riesgos que pesa sobre el consumidor; tampoco respecto del artículo 12, que es el único de los citados que pudiera haber sido vulnerado con el hecho denunciado, pero que, conforme se ha expresado latamente en los párrafos anteriores, no resultó afectado con el obrar de su representada; y tampoco ha resultado infraccionado el Art. 23 de la Ley 19.496, pues la denunciada no incurrió en ninguna negligencia, sino que todo lo contrario, ha sido extremadamente diligente en el caso de autos. Dice que en la jurisprudencia de los tribunales superiores la tendencia va en orden a liberar de responsabilidad al Banco cuando no se acredita que los cargos son por actos que le sean imputables, como ocurre por ejemplo en los diferentes casos que se invocan por medio de las sentencias que se acompañan. Finalmente y respecto de la pretensión de la denunciante en cuanto a la aplicación de diferentes multas fundadas en el mismo hecho, dice que estas contravienen el principio non bis in idem, pues se castigaría más

de una vez por el mismo hecho. Pide en definitiva el rechazo de la denuncia en todas sus partes, con costas.

-En el primer otrosí del escrito pre citado, la abogado doña María Helena Castro Tapia, en representación del Banco de Chile, previa individualización, contesta la demanda presentada por doña Yessica Andrea Pérez Padilla, solicitando su completo rechazo, con expresa condenación en costas. En primer lugar, dice que el Banco de Chile niega todos y cada uno de los hechos que la demandante invoca como fundamento de su acción, por lo que corresponderá a ella acreditarlos, conforme al artículo 1.698 del Código Civil. Acto seguido da por reproducidos íntegramente las consideraciones de hecho y las excepciones, alegaciones y defensas vertidas en lo principal de su escrito, las que se opusieron en contra de la denuncia de autos. Por consiguiente, de ser rechazada dicha acción sancionatoria habrá de ser rechazada igualmente la demanda que se contesta. Luego, reitera lo expuesto en lo principal en cuanto a que este Tribunal es incompetente para conocer las acciones civiles derivadas de la aplicación de los contratos de cuenta corriente y de servicios conexos, siendo el Juez en lo Civil el competente. Alega la inexistencia de los perjuicios demandados y que el banco se encontraría a indemnizar, debiendo el actor probarlos por los medios legales. Al respecto señala que uno de los presupuestos de la acción indemnizatoria es el daño y que al respecto la Excm. Corte Suprema ha fallado reiteradamente que aunque de toda conducta dañosa, antijurídica y reprochable nace una responsabilidad civil extracontractual, la procedencia de los perjuicios materiales debe ser acreditada y su cobro necesita fundarse en preceptos legales. (C. Suprema, 27 de Septiembre de 1968, Rev., T. 65, sec. 48., Pág. 241) También dice que "la prueba del daño es esencial para su admisión judicial a los fines de resarcimiento, ya que disponer la indemnización de un daño inexistente constituiría una fuente de enriquecimiento indebido a costa de otros, enriquecimiento que la ley no tolera ni ampara". (Sr. Marcos Libedínsky en fallo de 26 de enero de 1989. Jurisprudencia al día, t. 11, pág. 1031). Refiere que no basta alegar y enunciar el daño para obtenerlo del sentenciador, deberá además acreditarse. Así, dice también, que se ha señalado que el daño indemnizable debe reunir al menos, como requisitos que sea cierto, es decir, real, no imaginario o no teórico o infundado, que se hayan producido las

circunstancia que lo determinan como se desprende de las diferentes normas del Código Civil; también que sea directo, consecuencia inmediata del hecho imputado sin que interfiera otro hecho para su concurrencia. En este punto señala que el daño alegado por el actor, si éste lograra acreditar alguno, resulta ser indirecto pues su causa es clonación de su tarjeta, y no a causa de la actuación del Banco denunciado. Finalmente, el daño no debe ser eventual, hipotético, basado en meras conjeturas o suposiciones; es decir que se lesione un derecho subjetivo o un Interés legitimado por el ordenamiento jurídico. Respecto del daño moral reclamado, como primera cuestión lo controvierte, por lo que deberá el actor acreditarlo conforme lo dispone el artículo 1.698 del Código Civil. Acto seguido hace presente que, el Profesor Fernando Fueyo Laneri, en su obra "Instituciones de Derecho Civil Moderno", Ed. Jur., 1990, expresa que "es preciso remarcar insistentemente que todo daño debe probarse, sea patrimonial, sea extrapatrimonial. El método y el objeto sobre que recae la prueba, y su extensión, serán diferentes según la clase de daño; pero ésta es una cuestión aparte y no hace excusable la prueba que se ha de rendir en todo caso"; y que "la necesidad de insistir en lo expresado nace del hecho muy corriente de encontramos con la frase siguiente: "el daño moral no requiere prueba; se presume", es realmente un error grave". Lo anterior entiende, deriva o proviene de la circunstancia que no existen en nuestra legislación normas especiales sobre la prueba del daño moral y, por consiguiente, rigen al respecto y sin contrapeso alguno las reglas generales. En consecuencia, para que el daño moral sea indemnizable se requiere, como ocurre con todo da o, que sea cierto o real y no meramente hipotético o eventual; y seguidamente, tiene plena aplicación el principio fundamental del "onus probandi", que impone al demandante la obligación de probar la verdad de sus aseveraciones. Señala que nuestros tribunales superiores han sido rigurosos con las pruebas cuando se reclama el daño moral, puesto que junto con haberse ampliado el concepto de daño moral se ha establecido la rigurosidad en la prueba. Distinta es la situación cuando se trata de víctimas por hechos ilícitos penales o víctimas por repercusión de los mismos, en cuyo caso suelen presumir el daño moral sobre la base de los hechos productores de las "lesiones físicas o del simple lazo familiar". Así, es fundamental acreditar por los medios establecidos en la ley que la infracción

reclamada ha provocado en el demandante efectos psíquicos o emocionales que deben ser reparados. De allí señala que nuestros tribunales han sido consistentes en resolver que cuando se reclama un daño moral, el juez no se encuentra autorizado para elaborar esta verdadera ficción de daño moral que sí la autorizaría tratándose de daño moral reclamado por víctimas por hechos ilícitos penales o víctimas por repercusión. Así, si no se acredita el daño moral, el tribunal no puede hacer una ficción del mismo pues violaría las normas reguladoras de la prueba, dado que se estaría eximiendo de la prueba a quien en derecho debió acreditar su pretensión. En otro acápite señala la inexistencia de relación de causalidad entre las pretendidas e inexistentes infracciones que se imputan al Banco de Chile respecto de los también inexistentes perjuicios. Del relato contenido tanto en la denuncia como en la demanda, se infiere que la cliente habría sido probablemente víctima de un acto delictual de terceros, que por medios fraudulentos habrían obtenido la información magnética de la tarjeta de la cliente y su clave, operación que se conoce como clonación de tarjeta, hecho por el cual presentó una denuncia en la Fiscalía Local de Aysén y que dio origen a la carpeta investigativa RUC 1600202907-7. Por lo tanto, conforme a los propios dichos de la demandante, la actuación ilegítima y dañosa no fue causada por el Banco de Chile, sino por terceros que vulneraron la esfera de resguardo de la propia cliente, obteniendo la información de la tarjeta que la cliente tenía. El Banco se limitó a cumplir con sus obligaciones contractuales, esto es dar curso a los pagos y giros, cursados con la tarjeta de débito y claves que la cliente tenía bajo su control. Aduce también la demandada que el banco, al haber dado cumplimiento íntegro del contrato, no existe hecho ilícito; que el Banco de Chile no ha incurrido en infracción alguna a la Ley ni al contrato. Por el contrario, se ha ceñido al cumplimiento de lo pactado en el Contrato Unificado de Productos suscrito con la demandante, en cuanto a la forma de operar la tarjeta de débito entregada a la cliente. En síntesis, conforme a dicho contrato, la cliente puede efectuar compras y giros contra su cuenta con la tarjeta de débito que le fuese entregada siempre que ingresase la clave asociada a dicho instrumento reiterando los argumentos señalados en lo principal de su escrito de comparecencia, en especial lo relativo al Contrato Unificado de Productos referido, y su regulación respecto a las condiciones de afiliación y uso de tarjeta bancaria de débito. Finalmente

expresa como dijo en lo principal, que los tribunales superiores han ido asentando el criterio de liberar de responsabilidad al Banco cuando no se acredita que los cargos no autorizados sean proveniente de actos imputables al Banco, sino que probablemente corresponden a actos de terceros y ello por la simple razón de que para que proceda declarar la responsabilidad civil debe acreditarse la existencia de un acto ilícito del demandado que cause perjuicio para el demandante, insistiendo que el Banco de Chile no ha actuado con negligencia en la prestación del servicio, sino que ha cumplido con el protocolo establecido en el contrato que lo vincula a la demandante por lo que deberá ser absuelto en lo infraccional y subsecuentemente en lo civil. Pide en definitiva el rechazo de la demanda, con costas.

-A fojas 147 se llevó a cabo el comparendo de estilo decretado a fojas 58, con la asistencia de todas las partes. En este comparendo el SERNAC, representado por la abogado Srta. Francisca Ortiz Oberg ratifica la denuncia en todas sus partes y la prueba presentada en autos; la parte demandante representada por el abogado señor Yonathan Low Almonacid ratifica la demanda indemnizatoria en todas sus partes. La parte de BANCO DE CHILE, representada por la abogado Srta. María H. Castro Tapia formulo descargos y contesto la demanda mediante el escrito antes detallado, el cual se agregó a los autos. Respecto a las alegaciones, defensas y excepción de incompetencia, alegadas de contrario, la contraparte SERNAC, por medio de su abogado Srta. Francisca Castro Oberg, hizo uso del traslado y solicitó se rechace la declaración de incompetencia para conocer de los hechos puestos bajo conocimiento en atención a que La denuncia de autos se funda en los artículo 3° letra b) 12 y 23 de la Ley 19.496, normas que dicen directa relación con la afectación de derechos del consumidor que, sin perjuicio de que exista una denuncia ante la fiscalía local, no tiene aplicación el principio non bis in indem, toda vez que el delito denunciado es materia de una investigación la cual puede finalizar sea por sobreseimiento, decisión de no perseverar y/o acusación lo cual va a recaer en un tercero que no necesariamente es la entidad denunciada frente a la cual se está haciendo valer una responsabilidad de carácter infraccional, esto es la determinación de la responsabilidad por la falta de seguridad del sistema que maneja el proveedor respecto de los dineros que han sido puestos bajo su custodia y resguardo cuando la consumidora firma el contrato de cuenta corriente; por

lo mismo, no puede pretender el proveedor que el tribunal se declare incompetente para conocer hechos que emanan de su propia responsabilidad, por lo que solicita se rechace la petición de declaración de incompetencia absoluta del Tribunal, deducida por la contraria, con costas. A su turno, la parte demandante representada por el abogado señor Yonathan Low Almonacid, evacuando el traslado conferido en audiencia responde a la solicitud incompetencia alegada por la contraria en cuanto a la denuncia, se adhiere a lo señalado por SERNAC, y, respecto a la acción civil interpuesta, solicita igualmente el rechazo de la excepción de incompetencia en atención a que la acción civil es una acción totalmente distinta a la acción penal investigada, sin que dicha investigación penal impida demandar los perjuicios ocasionados y que estos puedan ser reparados; y a lo solicitado en subsidio por la demandada solicita igualmente su rechazo en atención a que la norma aludida por la contraparte solo daría opción o lugar a una instancia de fiscalización la que no permitiría el ejercicio de una acción indemnizatoria, quedando a salvo solo dicha acción en la presente instancia ante el juzgado de policía local.

- Se recibió la causa a prueba, se rindió sólo prueba documental, se solicitaron diligencia cumplidas a fojas 50 y sgtes. Se trajeron los autos para resolver; Y

TENIENDO PRESENTE:

I EN CUANTO A LA EXCEPCION DE INCOMPETENCIA ABSOLUTA

PRIMERO: La denunciada y demandada civil opone como alegación y defensa la excepción de fondo de Incompetencia absoluta del Tribunal primeramente porque los hechos de esta causa están siendo conocidos por la Fiscalía Local de Aysén y por la Justicia Criminal, según expediente Ruc 1600202907-7, en razón de que tales hechos son constitutivos delito; y, en segundo lugar y en forma subsidiaria, porque a los hechos de estos autos no le son aplicables la normas de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que respecto de la incompetencia fundada en que los hechos por ser constitutivos de delito están siendo conocidos por la Fiscalía y la Justicia Criminal, tal circunstancia se acredita con los documentos de fojas 150 a fojas 163, en que rola copia de la carpeta investigativa derivada a la Fiscalía Local de Las Condes por incompetencia territorial de la Fiscalía

Local de Aysén. Empero en la última actuación del expediente hay un atestado en que se deja constancia de haberse archivado la causa en forma provisional por falta de antecedentes. En consecuencia, si bien en principio se inició una investigación por posible delito relativo a los hechos de la presente causa, el Ministerio Público, procedió al archivo provisional de la misma, por lo que cesó dicha investigación. No obstante ello, aunque los hechos fueren constitutivos de delito, en opinión de este Tribunal ello no es impedimento para que en esta judicatura de policía local se conozca del asunto, siendo este juez absolutamente competente. En efecto, en el caso de autos se debe distinguir, por una parte, el fraude que afecta a la parte denunciante y demandante civil de doñas Yessica Andrea Pérez Padilla, y por otra, el medio o forma a través de la cual se cometió y porqué pudo haberse cometido dicho fraude. Es del caso que este fraude se pudo cometer porque pudo haber una deficiencia en el sistema operativo del sistema que maneja el banco denunciado y demandado, es decir como lo señala la ley, porque se habría faltado a la obligación de seguridad en el consumo del bien o servicio ofrecido por el banco a la cliente, de acuerdo a lo que dispone el Art. 3 letra d) de la ley 19.496, toda vez que si hubieran existido medidas de seguridad adecuadas no se habrían podido llevar a cabo las transacciones que afectaron la cuenta corriente de la reclamante y demandante señora Yesica Andrea Pérez Padilla, como lo fue el hecho de que se habría clonado su tarjeta de crédito, la cual fue usada en las transacciones referidas, las que tendrían el carácter de delictual. Al respecto, la ltima. Corte de Apelaciones de Temuco, en sentencia reciente, de fecha 2 de febrero de 2017, revoco el un fallo del Juzgado de Policía Local de Temuco dictado en procedimiento de Ley del Consumidor y acogió una demanda civil de indemnización de perjuicios en favor de los clientes de un supermercado que habían dejado estacionado su vehículo en el recinto de dicho de ese establecimiento y al regresar después de haber realizado algunas compras en dicho establecimiento comercial, se percataron que la chapa de la puerta delantera costado izquierdo se encontraba descerrajada, y que las especies que mantenían en el interior habían sido sustraídas. (En página internet Poder Judicial, Oficina Virtual. Corte Apelaciones a Temuco, Recursos, causa rol 52-16). Este fallo resulta demostrativo de que, pese a la existencia de un delito, el Juzgado de Policía Local es competente, por

f. ciento setenta y cuatro (174)

cuanto señala que, desde el punto de vista de la normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, es dable tener en cuenta que si la demandada ofrece al público consumidor el acceso a un estacionamiento, sea este gratuito o pagado, en caso alguno desvirtúa la relación consumidor - proveedor, más aún cuando dicha prestación forma parte de los términos, condiciones y modalidades conforme los cuales se ofrece el servicio, por la que la mala calidad del referido servicio puede causar un menoscabo a los consumidores, como ha ocurrido en la especie. En el caso de autos sucede algo análogo, es decir, por más que en el caso sub lite pueda existir un delito, ello no puede prescindir del vínculo proveedor - consumidor, a la luz de lo que señala el Art. 1º de la ley del consumidor. En consecuencia, no podrá hacerse lugar a la excepción de incompetencia absoluta fundada en que los hechos de la causa son constitutivos de delito.

TERCERO: Que respecto de la incompetencia fundada en que los hechos de esta causa no quedan dentro del ámbito de la ley del Consumidor, ello no es tan determinante, y si bien la parte denunciada y demandada invoca y acompaña diversos fallos de Tribunales, incluidas sentencias de I. Corte y de Juzgado de Policía Local que sustentan dicha tesis, también hay otros fallos que se pronuncian en sentido contrario, incluso posteriores a algunos de aquellos, como por ejemplo la sentencia de la I. Corte de Apelaciones de Santiago, de fecha 30 de junio de 2015 que acoge una denuncia infraccional intentada por el Servicio Nacional del Consumidor en contra del Banco del Estado de Chile por haber incurrido en infracción de los artículos 3º letra d), 12 y 23 de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. (En página internet Poder Judicial, Oficina Virtual. Corte Apelaciones Santiago, Rol N° 409-2015.). Este fallo reconoce tácitamente que las normas de esta ley son plenamente aplicables a la relación proveedor-consumidor entre el Banco denunciado y la cliente reclamante y demandante civil. Las extensas argumentaciones de derecho que hace la denunciada en el sentido contrario, son sólo de orden interpretativo en favor de su parte que, de aceptarse, conllevarían a desvirtuar el sentido de la ley 19496 que con acertado sentido se denomina "Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores". Tal como la ley laboral es protectora para el trabajador en su relación de trabajo con el empleador, la ley sobre derechos de los

consumidores lo es en la relación del proveedor con el consumidor, en este caso banco- cliente, en que existe y aparece de manifiesto el desequilibrio económico de las partes, por una parte, el proveedor, una entidad poderosa en recursos financieros y de todo orden en la materia, y, por otra parte, un cliente, persona natural que se sustenta en sus únicos recursos provenientes del trabajo, que para poder acceder al financiamiento de la entidad bancaria debe someterse a suscribir contratos de adhesión en formatos pre impresos, tal como consta de los respectivos documentos de fojas 94 a 114. En consecuencia y por lo señalado, tampoco podrá hacerse lugar a la excepción de incompetencia por este capítulo, toda vez que este juez interpreta en sentido contrario a la interpretación de la aplicación de la Ley 19.496 que hace la denunciada, y comparte el criterio señalado por el Semac y la demandante civil.

II EN CUANTO A OBJECION DOCUMENTAL

PRIMERO: Que en el comparendo de estilo, a fojas 148, la parte del Semac formula objeción a los documentos signados con los números 9, 10, 11 y 12, acompañados en el segundo otrosí de la presentación del Banco de Chile, aduciendo que no corresponden ser acompañados en esta etapa de prueba, por no aportar nada en esta, debiendo ser acompañados en una instancia posterior como lo fuere la de observaciones a la prueba. Estos documentos son copias de Sentencias dictadas por Tribunales de la república sobre materias similares a las de la presente causas.

SEGUNDO: Que el Artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores señala que los procedimientos previstos en esta ley se regirán por esta misma ley y que en lo no previsto se estará a lo dispuesto en la ley N° 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil, por lo que en lo referente a la objeción de documentos debe estarse a lo señalado en los arts. 342 y siguientes de este código cuyas normas señalan implícitamente que la objeción de documentos debe hacerse en virtud de alguna causa legal. Como en el presente caso no se ha invocado norma ni antecedente legal alguno que haga procedente al menos debatir el cuestionamiento, no podrá hacerse lugar a ella.

III EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

TERCERO: Que de acuerdo a la denuncia, demanda, descargos y contestación, arriba pormenorizados, las partes están contestes sin

fr. ciento setenta y cinco (175)

controversia alguna que con fechas 28 y 29 de Febrero de 2016, se realizaron cuatro transacciones bancarias que afectaron la cuenta corriente de la reclamante y demandante doña Yessica Andrea Pérez Padilla, N° 00-281-01529-05, del Banco Chile, cuyo detalle es el siguiente: 3 de ellas realizadas 28 de Febrero de 2016 correspondientes a pago París Alto Las Condes por la suma de \$ 476.980, pago All Nutrition Kennedy por la suma de \$ 22.772, y un giro de dinero efectuado en cajero de Banco Falabella ubicado en Mall Alto las Condes por la suma de \$ 200.000. Y con fecha 29 de Febrero de 2016, se hizo nuevamente un giro en la ciudad de Santiago en una sucursal de Banco Estado por la suma de \$ 100.000. Las 04 operaciones suman el total de \$ 799.752 (setecientos noventa y nueve mil setecientos cincuenta y dos pesos).

CUARTO: Que la controversia suscitada en el caso de autos consiste en que la denunciada niega toda responsabilidad, alegando inexistencia de infracción a los artículos 3° inciso 1° letras b) y d), 12 y 23 de la ley 19.496 imputadas al banco de Chile, por cuanto dice que éste no ha cometido infracción alguna al efecto, como sí lo sostienen la denunciante y la demandante civil. En consecuencia, se debe determinar si con motivo de los hechos denunciados, El Banco de Chile incurrió en las infracciones a las normas de los derechos de los consumidores de la ley 19.496 que se le imputan: 1.- Artículo 3° letra b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; y d) el derecho y deber básico del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes o servicios 2.- Artículo 12 que señala que 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; y 3.- Artículo 23 que dice 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.

QUINTO: Que desde el punto de vista contractual, los derechos del consumidor, constituyen obligaciones para el proveedor. Así el derecho de seguridad en el consumo para uno es una obligación en la provisión de servicio para el otro. Al respecto, es en este punto que este sentenciador estima que se centra el cuestionamiento del caso sub lite, o sea, si al denunciante y demandante se le afectó la seguridad en el consumo de bienes o servicios, esto es el uso y manejo de su tarjeta de crédito, la cual fue usada por terceros por medio del sistema llamado "clonación" u otro; no respetándose por ello los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se le ofreció o se convino con el consumidor la entrega o prestación del servicio; y si en la acción del proveedor denunciado y demandado en la prestación del servicio, de poner a disposición del actor el uso y manejo de la tarjeta de crédito, ha actuado éste con negligencia, y a causa de ello se ha provocado menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad y seguridad, de dicho servicio.

SEXTO: Para fundamentar su alegación, la denunciada señala que los hechos dicen relación con operaciones válidas realizadas con la tarjeta de crédito de la actora que tiene una banda magnética y digitándose adicionalmente la clave secreta cuyo conocimiento y uso es exclusivo del titular, en este caso doña Yessica Andrea Pérez Padilla, y que revisándose los antecedentes relacionados a tales operaciones se desprende que no existió irregularidad alguna en la operatoria. No obstante, anteriormente señaló que en estos hechos había un delito que se indicó como clonación de tarjeta que motivo denuncia cuya investigación paso al Ministerio Público. Dice también que no existe negligencia de su parte pues con ocasión del reclamo se procedió al bloqueo de la tarjeta de la cliente y se puso en marcha una investigación que arrojó como resultado con la conclusión antes señalada, por lo que el banco ha actuado de la forma más diligente posible en relación al caso de autos, y así se puso en conocimiento de la denunciante, todo ello como lo indica en sus descargos de contestación arriba señalados.

SEPTIMO: Que de acuerdo a los antecedentes señalados las únicas actuaciones que la denunciada califica de diligentes son aquellas que ella señala pero, tales actuaciones han sido realizadas con posterioridad a los hechos materia de autos. No indica qué medidas diligentes adoptó para

f. ciento setenta y seis

(176)

evitar actuaciones u operaciones tales como las realizadas en perjuicio de doña Yessica Andrea Pérez Padilla, toda vez que estas operaciones se realizaron fuera del lugar en donde ella se encontraba en las fechas de su realización, pues consta que se llevaron a cabo en la Región Metropolitana, según el informe del banco de fs. 91, en circunstancias que en las fechas allí indicadas ella se encontraba en la Región de Aysén según los documentos de fs. 32, 33, 34 y 35.

OCTAVO: Según todo lo anterior es posible dar por establecido que el uso de la tarjeta de la reclamante y demandante por medio de operaciones ilegales fue permitido por el sistema operativo de la denunciada incumpliendo ésta el deber de seguridad en la provisión del servicio. Este incumplimiento constituye negligencia en la aplicación de los sistemas de seguridad que las entidades financieras deben poseer como debía poseerlo en este caso la parte denunciada. Así, entonces, la entidad bancaria y/o financiera 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. Así lo señala la sentencia de fecha veintinueve de Abril de dos mil trece, que acoge demanda del consumidor, en causa rol N° 25.888-2011-FGA 065 del 3er Juzgado de Policía Local de Santiago, confirmada por sentencia definitiva de fecha veintitrés de octubre de dos mil trece en causa Rol N° 1116-2013 de la I. Corte de Apelaciones de la Capital de Chile.

NOVENO: Que así, entonces las cosas, y pese a que la denunciada tuvo la reacción de haber recibido el reclamo, haber bloqueado la tarjeta respectiva y haber efectuado una investigación, sí ha incurrido en las infracciones denunciadas, y que, por otra parte, no fue la demandante quien tuvo un actuar negligente como se le pretende atribuir, ya que ella nada podía hacer frente a los hechos ocurridos en un lugar muy distante al de su residencia y presencia en las fechas en cuestión.

DECIMO: Que en Sentencias de fecha, 30 de junio de 2015 de la I. Corte de Apelaciones de Santiago arriba señalada se ha señalado que se ha visto afectado el derecho a la seguridad en el consumo, infracción prevista en el artículo 3° inciso 1° letra d) de la Ley N° 19.946, desde que las entidades bancarias tienen o deben contar con las herramientas tecnológicas para evitar fraudes, en el caso, la clonación de un plástico, a fin de evitar que se

produzcan transacciones erróneas. Por ello revoca la sentencia apelada, toda vez que los antecedentes acompañados son suficientes para acreditar la falta de medidas o mecanismos de seguridad que hicieron posible que un tercero interviniera de alguna forma la tarjeta rut, logrando girar en dos oportunidades, el mismo día, dinero que mantenía en su cuenta corriente, sin lograr solución alguna en orden a la restitución del mismo, limitándose el Banco a responder que los giros fueron efectuados con la tarjeta y clave secreta, elementos personales e intransferibles, cuya tenencia y resguardo era de su exclusiva responsabilidad. Que se incurre en la conducta que la norma protege, desde que el particular depositaba dineros correspondiente a su jubilación y remuneración en cuenta que abrió para tales efectos en el Banco, con la tranquilidad que permanecían seguros bajo su custodia, obligación principal a la suscripción del correspondiente contrato. En consecuencia, la entidad bancaria resulta responsable en su calidad de proveedor de los servicios ofrecidos en su calidad de custodio de los dineros depositados en el mismo. Que el banco denunciado, en consideración a las normas de seguridad y operación de los cajeros automáticos, tiene un deber de profesionalidad y una especialización con la 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 el sistema de ejecución y funcionamiento, cuya adopción en el caso, fueran o inidóneos o insuficientes.

DECIMO PRIMERO: Por todo lo anterior, la denunciada, al menos incurrió en las infracciones de la ley 19.496 del Artículo 3º letra d) el derecho y deber básico del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes o servicios; del Artículo 12 que señala que 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; y del Artículo 23 que dice 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.

IV EN LO CIVIL

1. ciento setenta y siete (177)

DECIMO SEGUNDO: Que el Artículo 3º letra e) de la ley 19.496 señala para el consumidor el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.

DECIMO TERCERO: Que la demandante civil reclama como Daño Emergente la pérdida del dinero de su cuenta corriente en base al detalle señalado en su libelo ascendente a \$ 799.752.- más la suma de \$ 649.444.- (costo total) correspondiente al crédito en el que debió endeudarse para efectos de poder cumplir el pago de deudas, y la compra de todos los demás elementos que mensualmente debe adquirir para la mantención de su familia señalada. Como Daño Moral, por la afectación psicológica y emocional que le provoco la situación vivida reclama la suma de \$ 400.000. -

DECIMO CUARTO: Que respecto del Daño Emergente relativo a la pérdida del dinero de su cuenta corriente en base al detalle señalado en su libelo ascendente a \$ 799.752.- hay un expreso reconocimiento de la demandada que estos valores fueron objeto de las operaciones que afectaron a la demandante según se indica al inicio de este fallo y refrendado por el informe de fs. 28 emanado del Banco de Chile, acompañado por el actor y respecto del cual no existe objeción ni cuestionamiento de la demandada, de quien emana. En cuanto a la suma de \$ 649.444.- correspondiente al crédito en el que dice haberse endeudado el actor para efectos de poder cumplir el pago de deudas, y la compra de todos los demás elementos que mensualmente debe adquirir para la mantención de su familia señalada, resulta razonable acogerlo y su monto aparece acreditado en los documentos de fs. 44 a 52 en donde consta que la denunciada otorgo dicho crédito a la actora.

DECIMO QUINTO: Acápite separado merece la reclamación del daño moral, y que la demandante lo estima en la suma de \$ 400.000. Previo a ello es dable señalar que la demandada en su extenso análisis de la procedencia de la indemnización y particularmente del daño moral, señala que este debe, necesariamente se probado, no pudiendo, por ende, presumirse por el sólo hecho de que se enuncie y/o se reclame. Pero este juez en su reflexión personal piensa y expresa desde el punto de vista humano que ¿acaso no se produce naturalmente en una persona una afectación psicológica y

emocional cuando se ve amenazado su patrimonio, y más aún cuando efectivamente este sufre una disminución y/o pérdida producto de acciones ajenas a su actuar y voluntad, y en el caso sublite cuando estos recursos están supuestamente bajo resguardo de una identidad llamada precisamente para velar por ello, no precisamente por razones filantrópicas, sino porque existe un fin comercial involucrado?. Así se ha reconocido en la sentencia de la ltma. Corte de Apelaciones de Temuco antes señalada que hace comprender en el daño moral " la molestia y la aflicción que natural y lógicamente experimentaron los demandantes producto del hecho del robo de las especies que mantenían en el interior de su vehículo y los daños del mismo..". Por ende, y según criterios jurisprudenciales de Tribunales de alzada de la República, probados que sean los hechos capaces de producirlo, su cuantificación debe determinarse mediante una estimación prudencial por el Tribunal. En el presente caso parece razonable fijarlo en la suma de \$ 400.000 como lo pide la actora

DECIMO SEXTO: Que las pruebas y antecedentes allegados al proceso han sido apreciados según las reglas de la sana crítica esto es de acuerdo a la lógica, el buen sentido y las máximas de la experiencia, las que son ante todo las reglas del correcto entendimiento humano, además de la propia y particular experiencia del sentenciador quien, en su labor de apreciación y ponderación de la prueba rendida, debe analizarla con arreglo a un conocimiento empírico de las cosas. De tal forma, la sana crítica, además de la lógica, es la correcta apreciación de ciertas proposiciones de que todo hombre se sirve en la vida, en virtud de las cuales, este Tribunal se ha formado convicción como lo ha referido precedentemente.-

Y VISTOS, ADEMÁS, los Arts. 13 y 14 de la Ley 15.231; y 1, 4, 7, 9, 11, 14 y 17, y demás pertinentes de la Ley 18.287,

SE DECLARA:

1° QUE NO SE HACE LUGAR, A LA EXCEPCION DE INCOMPETENCIA ABSOLUTA DEL TRIBUNAL presentada tanto en forma principal como en forma subsidiaria, en lo principal del escrito de fojas 136 por la abogado doña María Helena Castro Tapia, en representación de la denunciada Banco de Chile.

fc. ciento setenta y ocho (178)

2° QUE NO SE HACE LUGAR a la objeción documental formulada por la abogada Srta. Francisca Ortiz Oberg en representación del Sernac en el comparendo de estilo de fojas 148 respecto de los documentos signados con los números 9, 10, 11 y 12, acompañados en el segundo otrosí de la presentación del Banco de Chile de fojas 136.

3° QUE SE HACE LUGAR a la denuncia interpuestas por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC, en contra del BANCO DE CHILE, Rut 97.004.000-5, representada por doña JIMENA CRISTINA GALILEA SOLA, y por las infracciones que se le imputan se lo condena pago de una multa a beneficio fiscal ascendente a SESENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES. Si la denunciada no pagare la multa dentro de plazo legal, su representante sufrirá por vía de sustitución y apremio 15 jornadas de reclusión nocturna en el Centro de Detención Preventiva de su domicilio.

3° QUE SE HACE LUGAR a la demanda civil interpuesta el primer otrosí del escrito de fs. 53 por doña YESSICA ANDREA PEREZ PADILLA, en contra del BANCO DE CHILE, Rut 97.004.000-5, representado por doña Jimena Cristina Galilea Sola, en cuanto se condena a éste a pagar en favor de aquélla la suma de \$ 1.849.196, (un millón ochocientos cuarenta y nueve mil ciento noventa y seis pesos), cantidad reajustada y con intereses a contar de la fecha en que quede ejecutoriado el presente fallo.

4° Que se condena en costas a la denunciada y demandada civil por haber sido totalmente vencida.

Regístrese, notifíquese, cúmplase y, en su oportunidad, archívese.-

ROL 51.443/16

Pronunciada por don OSCAR EDUARDO MACÍAS CONTRERAS, abogado,
Juez de Policía Local, Titular de Aysén. Autoriza doña SANDRA BECERRA
FERNANDEZ, abogado, Secretaria Titular.

En Puerto Aysén, a 15 de Mayo de 2017
 siendo las _____ horas notifiqué
☒ personalmente ☐ carta certificada
 a Don Justino Lora
 la resolución precedente y si 8.166-1188

 Secretario

[Signature]
 15.200.746-8

En Puerto Aysén, a 15 de Mayo de 2017
 siendo las _____ horas notifiqué
☒ personalmente ☐ carta certificada
 a Don Francisco Silva
 la resolución precedente y si 13.951.488-2

 Secretario

> *[Signature]*
 13.951.488-2

En Puerto Aysén, a 15 de Mayo de 2017
 siendo las _____ horas notifiqué
☒ personalmente ☐ carta certificada
 a Don Bauer
 la resolución precedente y si 8.166-1188

 Secretario

[Signature]
 8031900-2

[Signature] (conclusión)
8.166-1188