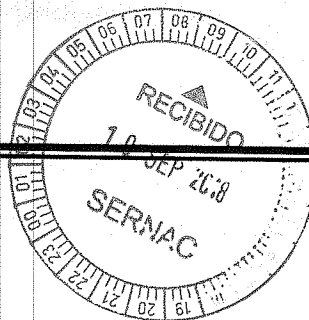


003496

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SAN BERNARDO
Dirección: O'Higgins 840 1º Piso



Señor (a) : Daniela Ardiles A.

Domicilio : Teatinos 333, piso 2

Comuna : Santiago

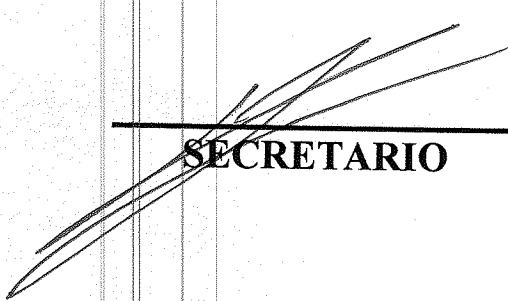
NOTIFICACIÓN PROCESO ROL 7144-5(2017)

Señor cartero: Conforme a la Ley 19841, esta carta no podrá ser devuelta

San Bernardo, treinta de agosto de dos mil dieciocho.

Notifico a Ud. que en el proceso Rol N°**7144-5(2017)**, se ha dictado la siguiente Resolución.-

Cúmplase.


SECRETARIO

Foja: 157 ciento cincuenta y siete

Certifico que se anotaron y alegaron confirmando la postulante de la Corporación de Asistencia Judicial doña Alejandra Silva y revocando el abogado don Héctor Paredes. En Santiago, a 8 de agosto de 2018, Alejandra Chacón Plaza, relatora.

En Santiago, a ocho de agosto de dos mil dieciocho.

Al escrito folio 43035: Téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, previa con las siguientes modificaciones:

- 1) En la parte final del considerando décimo, se elimina el guarismo \$1.000.000.-, que se reemplazará como se indica a continuación, y;
- 2) Se elimina el considerando undécimo.

Y teniendo, en su lugar, presente:

1º) Que de acuerdo a la prueba rendida, apreciada en la forma dispuesta en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aparece que la suma de \$500.000, resulta adecuada y prudente como monto de indemnización de perjuicios por el daño moral sufrido por la demandante, teniendo presente el tiempo durante el cual se extendieron los padecimientos de la actora, como asimismo, el monto del daño emergente efectivamente soportado.

2º) Que, en cuanto al reajuste otorgado, éste debe ser calculado desde la fecha en que el presente fallo se encuentre ejecutoriado, y, por su parte, los intereses, desde que los obligados al pago se constituyan en mora.

Y atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de veintiséis de marzo del año en curso, escrita a fojas 111 y siguientes, **con declaración** que se rebaja la suma ordenada pagar por concepto de daño moral a que fue condenado el Banco BBVA a favor de Marcela Paz Huerta Aguilera a la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos), reajustada desde que la presente sentencia quede firme y ejecutoriada, y con intereses desde que el obligado se constituya en mora.

Regístrese y devuélvase.

N° Policía Local-210-2018.



MARIA TERESA DE JESUS LETELIER
RAMIREZ
Ministro
Fecha: 08/08/2018 12:51:56

MARIA CAROLINA UBERLINDA
CATEPILLAN LOBOS
Ministro
Fecha: 08/08/2018 12:51:56

PABLO JOSE HALES BESELER
Abogado
Fecha: 08/08/2018 12:50:14

XXPSGFYMW



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de San Miguel integrada por los Ministros (as) Maria Teresa Letelier R., Maria Carolina U. Catepillan L. y Abogado Integrante Pablo Jose Hales B. San miguel, ocho de agosto de dos mil dieciocho.

En San miguel, a ocho de agosto de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

XXPSGFTWWE

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de mayo de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

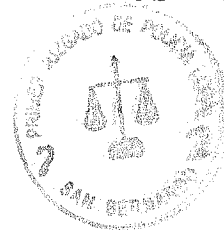
Reptus legal suex

San Bernardo, veintiséis de marzo de dos mil dieciocho.

001868



VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;



A fojas 17, doña Marcela Paz Huerta Aguilera, Relacionadora Pública, domiciliada en calle Volcán Tulalca n° 19.431, Lomas de Mirasur, comuna de San Bernardo, interpone querella infraccional en contra de Banco BBVA, ignora Rut, representado legalmente por don Manuel Olivares Rossetti, de quien ignora profesión, ambos domiciliados en Av. Pedro de Valdivia n° 100, torre A, por hechos que constituirían infracción a los Arts. 12 y 23 de la ley de protección de los derechos del consumidor n° 19.496, solicitando se le condene al máximo de las multas señaladas por la ley, con expresa condena en costas. En el primer otrosí, la querellante deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor antes mencionado, para que producto de la responsabilidad infraccional que le imputa sea condenado a pagarle los perjuicios ocasionados, los que avalúa en \$400.000, por concepto de daño emergente, \$1.200.000, por concepto de lucro cesante y \$3.000.000, por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 24, doña Marcela Paz Huerta Aguilera, querellante y demandante, complementa la querella y demanda de fojas 17 y siguientes en el sentido que el domicilio del querellado y demandado civil, Banco BBVA es el de Av. Pedro de Valdivia n° 100, torre A, comuna de Providencia.

A fojas 27, se hizo parte del proceso el Servicio nacional del Consumidor, representado por don Juan Carlos Luengo Pérez, en adelante, también identificado como Sernac.

A fojas 39, comparece doña Marcela Paz Huerta Aguilera, quien expresa que el día 30 de marzo de 2017, recibió una llamada telefónica desde atención al cliente del banco BBVA para confirmar un giro o avance en efectivo por cajero automático por la suma de \$400.000, efectuado el día anterior, a lo que ella le indicó de inmediato que no era efectivo, además el día 29 de marzo se encontraba con licencia en su domicilio. Posteriormente llamó a su ejecutiva doña Georgina Pérez de la sucursal de San Bernardo para que investigara y se informara sobre el suceso. Luego de algunas horas se contactó, y le indicó que el giro se había realizado en Providencia en un cajero del Banco Santander. Se acercó de inmediato a dejar una denuncia en Carabineros de la 14° Comisaria, quien derivó los antecedentes a la Fiscalía Local de San Bernardo. Además concurrió a dejar un reclamo en el Sernac y a la Superintendencia de Bancos, respondiéndole ésta última por mail que no podía hacer nada respecto a su caso. De la denuncia no ha tenido noticias, sino que está en curso. De parte del Banco no recibió ningún apoyo, todo lo contrario la están hostigando vía telefónica por el pago de esa deuda. Agrega que se siente perjudicada en su tiempo, ha debido hacer muchos trámites, está en Dicom, sin trabajo y con problemas de salud. Agrega que psicológicamente le ha afectado mucho esta situación.

A fojas 40, doña Marcela Paz Huerta Aguilera, querellante y demandante, rectifica querella y demanda civil de fojas 17 y siguientes en el sentido que el domicilio del Banco BBVA, es Av. Colón 718, comuna de San Bernardo.

A fojas 44, rola acta de notificación de la querella infraccional y demanda civil de fojas 17 de autos.

A fojas 56, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil Marcela Huerta Aguilera, de Tamara Scarlett Reyes Bello, en representación de SERNAC y de Alejandro Marcelo Trajtmann Splitmann, en representación de la parte querellada y demandada civil Banco BBVA. En esta oportunidad la parte querellada y demandada interpuso un incidente de nulidad fundado en que las copias contenidas en la cédula correspondiente eran incompletas.

A fojas 60, rola resolución acogiendo el incidente de nulidad planteado por la parte querellada y demandada, ordenando retrotraer la tramitación del proceso al estado de notificar válidamente la querella y demanda de autos.

A fojas 62 vuelta, rola acta de notificación de la querella infraccional y demanda civil de fojas 17, complemento de fojas 24, rectificación de fojas 40 y resolución de fojas 60 de autos.

A fojas 91, se llevó a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de la parte querellante y

demandante de Marcela Huerta Aguilera, de Daniela Ballarin Barría, en representación del Sernac y de Alejandro Trajtmann Splitmann, en representación de banco BBVA. En esta oportunidad la parte querellada y demandada contestó las acciones interpuestas, ambas partes rindieron prueba documental y la demandante rindió además prueba testimonial, no se produjo conciliación.

A fojas 113, se ordenó que ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1º) Que, se ha iniciado esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que corresponde hacer efectiva en contra el Banco BBVA, antes individualizado, por los hechos expuestos en la querella de fojas 17 de autos;

2º) Que, fundando sus acciones la querellante expone en lo principal de fojas 17 y en su indagatoria de fojas 39, que el día 30 de marzo de 2017, recibió una llamada telefónica desde atención al cliente del banco BBVA para confirmar un giro o avance en efectivo por cajero automático, por la suma de \$400.000, efectuado el día anterior, por lo que ella le indicó de inmediato que no era efectivo, además el día 29 de marzo se encontraba con licencia en su domicilio. Posteriormente llamó a su ejecutiva, doña Georgina Pérez de la sucursal de San Bernardo para que investigara y le informara sobre el suceso. Luego

de algunas horas se contactó, y le indicó que el giro se había realizado en Providencia en un cajero del Banco Santander. Se acercó de inmediato a hacer una denuncia en Carabineros de la 14° Comisaria, quienes la derivaron a la Fiscalía Local de San Bernardo. Además concurrió a dejar un reclamo en el Sernac y a la Superintendencia de Bancos, respondiéndole esta última por mail que no podía hacer nada respecto a su caso. De la denuncia no ha tenido noticias, solo que está en curso. De parte del Banco ningún apoyo, todo lo contrario la están hostigando vía telefónica por el pago de esa deuda. Agrega que se siente perjudicada en su tiempo, ha debido hacer muchos trámites, está en Dicom, sin trabajo y con problemas de salud. Psicológicamente le ha afectado mucho esta situación;

3°) Que, contestando las acciones interpuestas, la parte querellada y demandada, representada por don Alejandro Trajtmann Splitmann, en el comparendo de estilo en fojas 91 de autos, solicitó que éstas fuesen rechazadas con expresa condena en costas.

Señala que se hizo entrega a la demandante de una tarjeta de crédito la cual tiene una clave de seguridad que sólo la persona que tenga la tarjeta la conoce, en el caso particular el giro que se cuestiona se efectuó antes que dicha tarjeta fuese bloqueada, se realizaron los seguimientos del procedimiento de seguridad, esto es, el giro se realizó usando tarjeta y la clave secreta la cual solo el titular conoce, cosa distinta es que se haya facilitado la clave o permitido su uso a otras personas. Lo que sí está claro es que para realizar el giro se usó su tarjeta y

clave. Por otra parte, agrega que no es efectivo que su representada haya incurrido en infracción a la Ley del Consumidor, por el contrario, el servicio ha sido tan efectivo que ante el movimiento poco usual de la Sra. Huerta, el día 30 se le llamó para verificar si ella había realizado los giros, es decir su representada se encuentra permanentemente preocupada por la seguridad de sus clientes para prevenir la clonación de tarjetas u otros hechos delictuales. Además se realizaron todos los estudios para ver si se trataba de una clonación, y se pudo establecer que se efectuó el giro con sus datos como se señala. Aquello es neta y exclusivamente su responsabilidad, manteniendo el secreto de ella por lo que a su representada no le cabe responsabilidad alguna. Por lo antes señalado la querella debe rechazarse en toda sus partes con costas;

4°) Que, a los efectos de acreditar las infracciones denunciadas, el actor acompañó en el proceso los siguientes documentos: **a)** En fojas 01 y siguientes, estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito n° 0927, a nombre de la querellante de fecha 21 de abril de 2017. **b)** En fojas 06 y siguiente, copia de reclamo ingresado en la Superintendencia de Bancos en contra Banco BBVA con fecha 23 de mayo de 2017, por clonación de tarjeta **c)** En fojas 07, reclamo ingresado a Superintendencia de Bancos con fecha 23 de mayo de 2017. **d)** En fojas 09, copia de certificado médico emitido por Dra. Ceril Rojas Ramírez de fecha 27 de Marzo de 2017. **e)** En fojas 11, copia de la denuncia ingresada en Carabineros, en relación con los hechos de autos, de fecha 03 de abril de 2017. Todos documentos que no fueron objetados u observados por la

parte querellada y demandada.

Con la misma finalidad, la querellante rindió en fojas 98 y siguientes, la prueba testimonial consistente en la declaración de las testigos Cristina Aguilera Vivanco y Ana María Poblete Martínez, quienes previa juramentación legal e interrogadas separadamente se encuentran contestes en cuanto a que la querellante y demandante no estuvo en situación de realizar el giro de dinero impugnado, por encontrarse el día de los hechos enferma en su domicilio y que se enteró de lo ocurrido al día siguiente, por el mismo banco, que le consultó si ella había efectuado la operación,

5°) Que, a los efectos de acreditar sus descargos Banco BBVA solo aportó en el proceso prueba documental. Está consistió en copia de la respuesta emitida por el Banco a la Superintendencia de Bancos, en que explica y expone la situación de doña Marcela Huerta, de fecha de Junio de 2017, la que se agregó en fojas 81; copia de estado de cuenta de la tarjeta de crédito cuyo titular es doña Marcela Huerta, de fecha 21 de abril de 2017, donde consta el avance realizado el día de fecha 29 de marzo de 2017, agregado en fojas 83; detalle que consta de 07 páginas, que informa las transacciones realizadas entre el 29 de marzo al 30 de marzo del 2017, con la tarjeta y clave de la demandante, el cual se agregó en fojas 84 y siguientes;

6°) Que, conforme a los elementos de prueba aportados por las partes, los que esta Sentenciadora ha apreciado de conformidad a las reglas de la sana

crítica, en definitiva corresponderá acoger la querella infraccional de autos, por haberse formado la convicción que en los hechos denunciados, el Banco BBVA, antes individualizado, infringió respecto de la querellante Marcela Paz Huerta Aguilera, los Arts. 3º inciso primero, letra a) y d), 12 y 23 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

En efecto, la prueba aludida permite concluir que en los hechos de autos fue vulnerado el derecho de la querellante para hacer libre elección del bien o servicio, Art. 3º letra a) de la ley del ramo. En este sentido la consumidora afectada demostró, en especial con el documento agregado en fojas 09 y la prueba testimonial aportada al proceso, que no estuvo en situación de efectuar el giro bancario que se le imputa, debiéndose concluir forzosamente que éstos fueron efectuados por terceros no autorizados y a los que tampoco cedió la tarjeta y clave correspondiente.

De igual forma, se estima infringido respecto de la querellante el Art. 3º letra d) de la ley antes mencionada, por cuanto éste consagra en su favor el derecho a gozar de seguridad en el consumo. El mencionado derecho presupone la obligación correlativa del Banco proveedor de adoptar todas las medidas de resguardo que sean necesarias para proteger tanto la integridad física de la consumidora como sus bienes. Además, para considerar infringida la disposición antes mencionada, es necesario señalar que a juicio de esta Sentenciadora al proveedor denunciado corresponde exigirle en el cumplimiento de

sus obligaciones, el nivel o estándar de diligencia correspondiente a un prestador o proveedor profesional, atendido que es una empresa experta en el rubro y, por tanto debe conocer cuáles son las medidas de seguridad relacionadas al uso de una tarjeta de crédito, que es necesario implementar para evitar se defraude a sus clientes. A su vez, también sobre esta infracción, es necesario señalar que es de público conocimiento la vulnerabilidad de los sistemas informáticos asociados al uso de tarjetas de crédito o de débito.

Sobre éste último aspecto resulta procedente señalar que el Decreto n°222 del Ministerio del Interior y Seguridad pública, del año 2013, establece las "medidas de seguridad mínimas de seguridad aplicables a la instalación y operación de cajeros automáticos, dispensadores o contenedores de dinero de cualquier especie". Conforme a ello en el Art. 14 de la norma citada se dispone: "Para evitar o dificultar la clonación de tarjetas de débito o crédito en un cajero automático y la obtención fraudulenta de las claves personales de los usuarios, las entidades obligadas deberán implementar, directamente o a través de una empresa especialmente contratada para este efecto, un plan de revisiones de seguridad a los cajeros automáticos, que contemple la verificación física de inexistencia de dispositivos destinados a capturar la información de las tarjetas de crédito o débito y/o las claves personales de los usuarios, o a alterar de cualquier forma el normal funcionamiento del mismo, tales como cámaras ocultas, skimmers u otros.

El mencionado plan de revisiones de seguridad deberá detallar la periodicidad con que se efectuarán las visitas a cada cajero. Copia del referido plan deberá ser remitido a la autoridad fiscalizadora por la entidad obligada" (sic).

Ahora bien, conforme a las consideraciones precedentes y la prueba aportada por la querellada al proceso, queda en evidencia que en el presente caso el Banco BBVA no cumplió con su deber de seguridad y en consecuencia ha vulnerado los derechos de la consumidora, situación que queda de manifiesto de su respuesta entregada al reclamo formulado ante la Superintendencia de Bancos, en que señala que "cabe precisar, que una vez tomado conocimiento de la situación que afectó a la clienta, se realizaron todos los análisis correspondientes, sin embargo no es posible corroborar los hechos ya que la transacción fue realizada exitosa y correctamente, por cuanto intervino tanto la tarjeta como la clave secreta de esta, que son de conocimiento y responsabilidad exclusiva de la clienta. Conforme a lo expuesto precedentemente, el referido cobro se encuentra bien efectuado, por cuanto a la fecha en que fue realizada la transacción, nuestro Banco no registraba orden de bloqueo para dicho producto. Es importante recordar que tanto la tenencia de la tarjeta como las claves secretas es de exclusiva responsabilidad del titular y/o usuario de ésta." (Sic).

Esta respuesta del Banco querellado, a juicio de esta Sentenciadora, en nada acredita la diligencia con que ha debido actuar en el

otorgamiento de un sistema de giros bancarios a través de cajeros automáticos, no pudiendo limitar su gestión y responsabilidad a simplemente dar aviso a la cliente de una operación irregular o sospechosa, sino que de acuerdo al Decreto antes citado, debió haber dispuesto y acreditar la vigencia y operatividad de un plan de revisiones periódicas a la seguridad de los cajeros automáticos, que contemple, como antes se señalara, la verificación física de inexistencia de dispositivos destinados a capturar la información de tarjetas de crédito y débito y/o las claves personales de los usuarios o a alterar de cualquier forma el normal funcionamiento del mismo, tales como cámaras ocultas, skimmers u otros.

Sobre este punto resulta entonces pertinente citar un fallo condenatorio dictado por la Corte de Apelaciones de Temuco, en contra del Banco Estado, de fecha 19 de Junio de 2013, que señala " Esta completa y absoluta indeterminación de cómo, cuándo y dónde y evidente por quien se sustrajo la información, y el dinero de la Sra. Tropea, constituye a lo menos una falta de diligencia y cuidado debido en los sistemas de seguridad que debe emplear en el cumplimiento de su obligación de guardar y restituir, es casi un despropósito que quien ofrece la seguridad en la custodia y restitución oportuna del dinero del depositante, desconoce el paradero, el porqué, cómo, dónde y por quien se sustrajo, ocultó o simplemente transfirió el dinero. A ello debe agregarse que en autos no se ha incorporado prueba alguna que permita constatar o al menos vislumbrar, el nivel de seguridad con que

operan las transacciones y telecomunicaciones del banco querellado y demandado, su nivel de seguridad, si es bajo, medio o alto, en comparación a niveles nacionales, regionales o internacionales, que medidas de seguridad física y lógica tienen sus operaciones y las que realicen los titulares de sus cuentas, que seguridad tienen sus comunicaciones y redes, si existe una clasificación de la información, que estructuras o esquemas de clasificación tiene, cuáles son sus planes de seguridad, si tiene planes de contingencia, y si ha hecho auditoria de seguridad, que permita evaluar los riesgos, técnicas, métodos y herramientas. Nada de ello se ha incorporado a fin de probarlo, ni menos presumirlo" (sic).

Por otra parte, corresponderá desechar la prueba de la parte querellada consistente en un detalle de 07 páginas de las operaciones que se habrían realizado con la tarjeta y clave personal de la consumidora demandante, agregado en fojas 84 y siguientes, pues en realidad corresponde a una impresión que registra las transacciones realizadas en el cajero automático en que se efectuó el giro impugnado, entre los días 29 y 30 de marzo de 2017.

En relación a la infracción del Art. 12 de la ley 19.496, esta Sentenciadora la considera cometida por cuanto si bien el deber de seguridad no se encuentra expresamente establecido en el contrato de tarjeta de crédito celebrado entre las partes, emana de la naturaleza misma de la operación de depósito de dinero y, de conformidad al Art. 1546 del Código Civil "los contratos deben ejecutarse de

buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella". En el presente caso, la consumidora o cliente debe hacerse cargo de la seguridad de su tarjeta y de la administración de su clave, siendo esperable, como parte de su diligencia, que deba dar aviso de eventuales sustracciones o extravíos u operaciones sospechosas. En cambio el Banco prestador del servicio, como se ha indicado, de otorgarlo con las condiciones de seguridad necesarias, haciendo aplicación de ellas con un estándar de diligencia propio de un proveedor profesional de área. En consecuencia, cuando como en el presente caso ocurren delitos o defraudaciones, no se estaría cumpliendo con una de las condiciones del servicio contratado, cual es otorgarlo con seguridad.

Finalmente en cuanto a la vulneración del Art. 23 de la ley 19.496, como se ha señalado previamente, esta Sentenciadora se ha formado la convicción que el proveedor denunciado, en el caso de autos, no otorgó un servicio con los estándares de seguridad mínimos, a los cuales estaba obligado de acuerdo a su carácter de proveedor profesional en la materia, negligencia que como ha quedado demostrado en el proceso provocó perjuicios a la querellante, en lo patrimonial y afectivo.

Por todo lo antes expresado, en definitiva corresponderá que sea acogida la querella

infraccional de lo principal de fojas 17, en todas sus partes.

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL:

7º) Que, en el primer Otrosí de fojas 17, Marcela Paz Huerta Aguilera, antes individualizada, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del Banco BBVA, para que como consecuencia de su conducta infraccional, sea condenada a pagarle; \$400.000, por concepto de daño emergente, \$1.200.000, por concepto de lucro cesante y \$3.000.000, por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas;

8º) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que el Banco BBVA, antes individualizado, será condenado como autor de contravención a los Arts. 3º, letras a) y d) 12 y 23 la ley 19.496; por lo que, de acuerdo con las normas de los arts. 3º letra e) y 21 inc. 3º de la ley 19.496 y 2329 del Código Civil, le corresponderá indemnizar los perjuicios ocasionados con motivo de la conducta infraccional descrita;

9º) Que, en relación al daño directo o emergente, la demandante acompañó en el proceso, fojas 01, un estado de cuenta de la tarjeta de crédito Banco BBVA, en que se registra la operación impugnada, con fecha 29 de marzo de 2017, por la cantidad de \$400.000, movimiento o transacción que fue reconocido por el Banco demandado. Conforme con lo antes expuesto, la demanda será acogida en cuanto a este concepto por la suma antes mencionada;

10°) Que, en cuanto a los restantes conceptos demandados en fojas 17, la demanda sólo será acogida en cuanto al daño moral, atendido que respecto al lucro cesante reclamado, no se aportó al proceso prueba alguna. En cuanto al daño moral, esta Sentenciadora, tendrá por acreditada su existencia toda vez que la demandante fue víctima de un delito, que de haber funcionado con eficiencia los sistemas de seguridad implementados o adoptados por cuenta de su Banco no debió haberse producido. A lo anterior deberá agregarse la actitud del Banco demandado de no querer reversar la operación impugnada, a pesar de ser la misma entidad quien alertó a la demandante de un uso irregular de su tarjeta de crédito. Conforme a la pérdida patrimonial experimentada, la actora acreditó con el informe de morosidad agregado en fojas 22, que se vieron afectados sus informes comerciales y a consecuencia de todo esto, como lo acredita el informe médico agregado en fojas 10 y la prueba testimonial de autos, desarrolló un cuadro de angustia, síntoma inequívoco de deterioro en lo psicológico y emocional. Por lo antes señalado y considerando además que la actora ha debido recurrir a diferentes instancias para obtener la reparación de sus derechos, como Sernac, Carabineros y Superintendencia de Bancos, con el consiguiente desgaste de recursos y en lo afectivo, en definitiva la demanda será acogida en cuanto a este concepto, por la cantidad de \$1.000.000;

11°) Que, las sumas que se ordene pagar, deberán reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor

determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha de interposición de la demanda, esto es Junio de 2017 y el precedente a aquél en que se haga efectivo el pago, como única forma de resguardar el valor adquisitivo de la moneda. Además, la suma indicada devengará intereses corrientes desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo;

Por estas consideraciones y teniendo además presente, lo dispuesto en los Arts. 45, 1.440, 1698 y 2329 del Código Civil y Arts. 3, 4, 17, 18 y 20 de la Ley 18.287; Arts. 3° letras a), d) y e) 12, 23, 24, 27, 50 y siguientes de la Ley 19.496 de protección al Consumidor;

SE DECLARA:

A) Que, se acoge la querella infraccional deducida en lo principal de fojas 17, en contra de **Banco BBVA**, antes individualizado, condenándolo a pagar una multa de 15 (quince) U.T.M., dentro de quinto día que el presente fallo quede ejecutoriado y bajo apercibimiento legal, como autor de infracción a los Arts. 3° letra a) y d, 12 y 23 de la Ley 19.496;

B) Que, se hace lugar, a la demanda civil del primer otrosí de fojas 17, condenándose al Banco BBVA, antes mencionado e individualizado, a pagar a la demandante Marcela Paz Huerta Aguilera, la cantidad de \$1.400.000, que se desglosa en \$400.000, por concepto de daño directo o emergente y \$1.000.000, por concepto de daño moral, rechazándose en cuanto al lucro cesante, dentro de quinto día que el presente fallo

pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal;

C) Que, las sumas antes indicadas deberán reajustarse y devengarán intereses, en la forma indicada en el considerando 11º) de este fallo;

D) Que, se condena al Banco BBVA, antes individualizado, al pago de las costas de la causa;

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol nº 7.144-5-2017.

DECTADA POR DOÑA INÉS ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON JORGE FEDERICO ROJAS ARIAS.
SECRETARIO TITULAR.

Rece: 08/05/2018.

hora: 11:20 /

Recp: Santiago Sánchez Stuardo
5.588.258-4
Receptor
1º J. P. L. - Sn. Edo