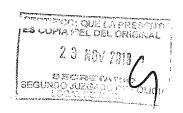
SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL CURICÓ

A CONTRACTOR OF THE PARTY OF TH	SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Ď.	ol N° 3603-18 MR.
ο.	24.5

Curicó, veintitrés de noviembre de año dos mil dieciocho. VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, MARIA DEL CARMEN ORELLANA BECERRA, 14.286.940-3, identidad Nro. nacional cédula ADMINISTRATIVA, domiciliada en Villa Altos del Llaima, pasaje Volcán Tronador Nro. 2257 de la ciudad de Curicó, viene en deducir Denuncia Infraccional en contra de BANCO DE CHILE representada legalmente por don FELIPE HERRERA (según consta a fojas 44, por don ROMAN PATRICIO PIÑEIRO SAAVEDRA), cuya profesión ignora, ambos domiciliados en Estado Nro. 390 en la ciudad de Curicó, por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus artículos, 3 letra e), d) 12 y 23, todo ello en razón de las consideraciones de hecho y de derecho que expone. Indica que con fecha 27 de diciembre como a las 21:50 horas del año 2017, recibió una llamada telefónica de una ejecutiva del BANCO DE CHILE, donde le preguntaba por un pago de \$2.100.456 (dos millenes cien mil cuatrocientos cincuenta y seis pesos), que se había realizado a Servipag desde su cuenta corriente Nº 00-296-01285-08 del BANCO DE CHOLE, la denunciante hace mención que en su cuenta corriente solo contaba con un saldo disponible de \$90.641 (noventa mil seiscientos cuarenta y un pesos), por lo tanto el Banco utilizó su línea de crédito para cubrir dicho pago, siguiendo con lo anterior la denunciante le menciono a la ejecutiva que ella no había realizado ese pago y por lo tanto que no se hiciera efectivo ese cobro, la ejecutiva le indico los pasos a seguir porque seguramente había sido víctima de una estafa, 🧓 ejecutiva le indicó también que debía ir a la policía a realizar la denuncia pertinente, en ese momento se procedió a bloquear todas las tarjetas vigentes del Banco y también la clave de internet. La denunciante establece que realizando el trámite antes mencionado recordó que el día 26 de diciembre de 2017, a las 15:22 horas, recibió en su correo laboral mariorellana@suazo.cl, un correo del Banco de Chile, donde se le indicaba que su cuenta corriente estaba bloqueada, dando la instrucción de como activarla, así ella ingresó al icono del Banco de Chile, donde recuerda que se le pidió el Rut y posteriormente el digipass, el cual i gresó, que trató de ingresar al Banco y otra vez le fue imposible, por lo tanto llamo al número 600 que le aparecía y no obtuvo respuesta, y que fue entonces que recibió el día 27 de diciembre de 2017 la llamada



de la ejecutiva preguntándole si ella había hecho ese pago. La denunciante indica que el Banco a través de su ejecutiva estaban claros sobre que había habido un fraude, y que por lo tanto el Banco no debería haber autorizado el pago a Servipag, ya que en la llamada que recibió, se le había dejado claro a la ejecutiva que ella no había realizado el pago.

Señala que con fecha 28 de diciembre de 2017 realizó el requerimiento N° 1-21629353353, al Banco de Chile donde explico el caso y realizo denuncia en la Primera Comisaria de Curicó, parte N°5497. El martes 2 de enero de 2018, retiro copia de su denuncia y envió todos los documentos solicitados por el Banco de Chile a un correo que se le indicó (objeciones@bancochile.cl) para dar comienzo a la investigación interna.

Agrega que el Banco de Chile, con fecha 14 de febrero de 2018, emite carta de rechazo a su solicitud de anulación de cargo en su cuenta corriente y que con fecha 2 de marzo de 2018 le llegó un correo donde se le informa que el medio en el que fue utilizado dicho monto corresponde a la empresa Cencosud Administrador de Tarjeta por un monto de \$2.100.456 (dos millones cien mil cuatrocientos cincuenta y seis pesos), boleta N° 12486585.

Así las cosas, la denunciante también expone que con fecha 8 de febrero de 2018, le apareció un cargo en su cuenta corriente, de un pago automático de la tarjeta de crédito por un monto de \$19.904 (diecinueve mil novecientos cuatro pesos), por lo que se dirigió al Banco a saber que era ese cargo y se encontró con que su Tarjeta Visa del mismo Banco, cuyos últimos cuatro numero son 4620, había sido utilizada, en la misma fecha correspondiente al 26 de diciembre de 2017, por un monto de \$591.950 (quinientos noventa y un mil novecientos cincuenta pesos), en la ciudad de Santiago, por lo que realizo la objeción N° 1-21999493863, de la cual obtuvo respuesta negativa, es decir, eliminaron la compra, haciéndola responsable del pago.

Finalmente, la denunciante establece que como ya lo mencionó, en el mismo momento que la ejecutiva del Banco de Chile la llamó para decirle que había sido afectada por un estafa, fue que ella objetó dichos pagos, realizando todos los tramites que el Banco le solicitó, pero aun así este realizó. Es por ello y por las cifras tan exactas de sus cupos, cuya información es confidencial y solo la maneja el Banco de Chile, es que exige al denunciado le reincorpore dichos fondos a su cuenta y que se realice un proceso de investigación para que llegue a determinar quién realizo la estafa.



Por último, la denunciante hace referencia al que el Banco de Chile generalmente no realiza pagos superiores a \$300.000 (trecientos mil pesos) sin dar aviso a algún correo o teléfono y que en este caso no lo hubo.

En cuanto al derecho, transcribe el artículo 3° de la Ley 19.496, letras d) y e), el artículo 12 y artículo 23 del mismo cuerpo legal, indicando que en la especie, la conducta del proveedor ha significado una infracción a los artículos 3 letras d, e), 12 y 23, recientemente señalados, puesto que ha incumplido los términos acordados por ambas partes, efectuando pagos improcedentes.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto, disposiciones legales citadas y artículos 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, solicita tener por interpuesta denuncia infraccional, en contra de **BANCO DE CHILE**, y su representante ya individualizados, acogerla a tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

En el Primer Otrosí de su presentación, viene en deducir Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra de BANCO DE CHILE representada legalmente por don FELIPE HERRERA (según consta a fojas 44, por don ROMAN PATRICIO PIÑEIRO SAAVEDRA), cuya profesión ignora, ambos domiciliados en Estado Nro. 390 en la ciudad de Curicó, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 50 y siguientes de la Ley 19.496, fundada en los antecedentes de hecho y el derecho que expone. Indica que en cuanto a los hechos fundantes de su demanda, da por expresa e integramente reproducidos los señalados en lo principal de su presentación. Agrega que los hechos referidos constituyen una infracción a la Ley 19.496, y además le han causado considerable perjuicio, toda vez que producto de lo sucedido ha tenido despaste emocional, personal y familiar, que ha tenido que solicitar permisos en el trabajo, más gastos de transporte, además de cobros de intereses es su cuenta corriente y más muchas horas demandadas en trámites.

Señala que de esta forma, atendido lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la citada Ley, le asiste el derecho a exigir a la demandada la reparación de los perjuicios sufridos ya expresados, tanto materiales como morales, a través de la debida indemnización de los mismos, que avalúa en las siguientes cantidades, como daño patrimonial: \$2.692.406 (dos millones seiscientos noventa y dos mil cuatrocientos seis pesos) y como daño moral: \$2.692.406 (dos millones seiscientos noventa y dos mil cuatrocientos seis pesos) o lo que en justicia y equidad se determine, por las molestias ocasionadas, y el disgusto provocado por la infracción del demandado, especialmente por tener que concurrir a Servicios



Públicos y al Tribunal, a presentar reclamos, denuncias, demandas, prestar declaraciones, concurrir a comparendos, etc., que constituyen trámites y molestias que no debió soportar, de no haberse producido la infracción que demanda. Agrega que, en consecuencia, el monto total de la indemnización de perjuicios que por este acto demanda, asciende a la cantidad de \$5.384.812 (cinco millones trecientos ochenta y cuatro mil ochocientos dece pesos). En cuanto al derecho, indica que las normas infringidas que fundamentan esta demanda, fueron debidamente citadas en la denuncia infraccional contenida en lo principal de su presentación, las que da por expresamente reproducidas.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas, solicita tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BANCO DE CHEE, ya individualizado, por la cantidad de \$5.384.812 (cinco millones trecientos ochenta y cuatro mil ochocientos doce pesos) y acogerla en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

En el Segundo Otrosí de su presentación solicita tener por acompañados en parte de prueba, y bajo apercibimiento legal, los siguientes documentos: Correo Banco de Chile recibido; Parte policial N°5497; Carta objeción de cargo en cuenta corriente; Carta Banco de Chile con explicación de reclamo; Respuesta Banco de Chile; Correo de aclaración pago realizado; Objeción cobro tarjeta de crédito; Cartola cuenta corriente y Cartola tarjeta de crédito; Carta al Sernac y Respuesta en carta del Banco de Chile, documentos que rolan de **fojas 7 a 33.**

A fojas 34, consta proveído de Denuncia Infraccional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios fijando comparendo de conciliación, contestación y prueba para el día miércoles 29 de agosto de 2018 a las 10:0 horas.

A fojas 41, rola notificación por cedula al representante de Banco de Chile, realizada con fecha 17 de julio de 2018.

A fojas 44, comparece en representación según acredita del Banco de Chile don ROMÁN PATRICIO PIÑEIRO SAVEDRA quien presentó Patrocinio y Poder, designando como abogado patrocinante y confiriendo poder a doña JIMENA CAROLINA NOVOA RAMÍREZ, cédula nacional de identidad N° 16.899.449-4, domiciliada en calle Carmen N° 752, oficina 404, Curicó, acompañando copia simple de escritura repertorio N° 257, de fecha 7 de febrero de 1994, contando autorización del poder conferido con fecha 27 de julio de 2018, ante el secretario letrado titular de este Tribunal.

A fojas 51, rola notificación por cédula a doña MARIA DEL CARMEN ORELLANA BECERRA, realizada con fecha 25 de julio de 2018.



A fojas 54, consta resolución de presentación de fojas 44, de la denunciada y demandada civil, teniéndose presente el Patrocinio y Poder y por acompañado el documento señalado anteriormente.

A fojas 86, se dio inicio al comparendo de estilo, el cual contó con la comparecencia de ambas partes, donde la denunciante y demandante civil ratificó la denuncia y demanda civil de fojas 1 y siguientes, en todas sus partes. Acto seguido la denunciada y demandada acompaña minuta de contestación, la que solicita se tenga como parte integrante de la audiencia. En su presentación rolante a fojas 57 y siguientes, la denunciada y demandada viene en conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 b) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación con lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 18.287, en contestar la querella infraccional interpuesta por la Sra. MARIA DEL CARMEN ORELLANA BECERRA, solicitando desde ya su completo rechazo con condenación en costas, conforme a los antecedentes que a continuación expone.

Esta establece que la demandante funda su querella en que su representada habría cometido infracciones a la Ley del consumidor, actuando con negligencia e infringiendo deberes de seguridad y de reparación.

Como primera cuestión señala que el BANCO DE Chile niega todos y cada uno de los hechos en que el denunciante funda su acción, salvo en lo que expresamente se indique lo contrario, por lo que corresponderá precisamente a la denunciante acreditarlos, conforme al artículo 1.689 de Código civil.

Efectuadas las consideraciones precedentes, manifiesta las siguientes alegaciones, excepciones y defensas.

I.- Inexistencia de infracción a los artículos 3° letra d), 12 y 23 inciso 1° de la Ley 19.496 imputadas al Banco de Chile.

Establece que la denunciante funda su reclamo, en que su representada habría cometido una infracción a los artículos los artículos 3° letras d) y e), 12 y 23 inciso 1° de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, con ocasión de haber actuado negligentemente en la prestación del servicio bancario.

I.- Alega el denunciante que el día 27 de diciembre de 2017, recibió una llamada telefónica de su ejecutiva bancaria, que le informo de un cargo en su cuenta corriente N°296-01285-08 del Banco de Chile, cargo por la suma de \$2.100.456. Asimismo, tomo conocimiento de haberse utilizado la línea de crédito disponible.

Seguidamente, la demandante reconoce expresamente en su demanda que efectuando trámites para bloqueo de sus productos "recordó que el día 26 de



diciembre de 17:17 a las 15:22 horas recibí en mi correo laboral (mariorellana@suazo.cl) un correo del Banco de Chile, donde se me indicaba que mi cuenta corriente estaba bloqueada, dando la instrucción de como activarla". Asimismo reconoce judicialmente que "ingresó al icono Banco de Chile, donde recuerdo se me pidió el Rut y clave digipass, el cual ingrese"

Indica haber sido defraudado en la suma de \$2.100.456, los que habrían sido utilizados para Pago vía Servipag.

II.-Por su parte, indica que el día 08 de febrero de 2018 tomó conocimiento de un cargo en su cuenta corriente, producto del Pago automático de la tarjeta de crédito Visa 4468676300075078, en la que figuraba una transacción efectuada el mismo día 26 de diciembre en Santiago, por un monto de \$591.950.

III.-Refiere haber efectuado objectiones a ambos cargos, el primero bajo el número de requerimiento 1.21629353353 ingresado el 28 de diciembre y el segundo requerimiento número 1.21999493863, las que fueron resueltas en su oportunidad por la entidad bancaria.

Pues bien, respecto de los hechos denunciados, la abogada establece que cabe reiterar que el BANCO DE CHILE, no ha cometido infracción alguna a las normas del Consumo, señalando seguidamente lo siguiente:

- 1.- Doña MARIA DEL CARMEN ORELLANA BECERRA, es titular en el Banco de Chile, de la cuenta corriente N°2960128508.
- 2.- De acuerdo al mérito de Listado de Movimientos del mes de diciembre de 2017, figura con fecha 27 de diciembre de 2017 un Cargo Por la suma de \$2.100.46, relacionado a la Glosa "Pago Servipag.com", y en consecuencia en la misma fecha un abono desde su línea de crédito Por \$2.009.815.-
- 3.- De acuerdo a los registros que obran en el Banco, el día 27 de diciembre de 2017, a las 21:50 horas, a la cliente se le contacta por ejecutiva línea Fonobank, para verificar un pago en Servipag.com; transacción que la cliente desconoce. Se le solicita ingresar a su cuenta

En dicha oportunidad la ejecutiva la sugiere efectuar bloqueo de su clave de internet y de su dispositivo digipass, asimismo que debe bloquear tarjeta de débito y de crédito, y que puede solicitar productos al día siguiente en sucursal más cercana.

La cliente informó que recibió un correo electrónico que le indicaba que la "cuenta estaba bloqueada" y que debía llamar a un teléfono 600 de regiones, y no se pudo comunicar. La ejecutiva telefónica le consulta si ingreso algún dato personal, a lo que la cliente confirma haber "entregado el Rut o el teléfono"



4.- El día 28 de diciembre de 2017, la central de objeciones recibe un llamado telefónico de la cliente en el que informa:

El 26 de diciembre a las 15 22 Hrs., recibió un mail de remitente bancodechilesuspensiontemporal@bancodechile.cl en donde se indicaba que su cuenta estaba bloqueada, en el correo le Indicaba que por mejoras tecnológicas relacionadas con los dispositivos de seguridad es necesario interrumpir los servicios, sin embargo debido a que su cuenta no se encuentra comprobada correctamente nos vemos en la obligación de bloquearla temporalmente por razones de seguridad"

La cliente ratifica que, en dicho mail, aparece un LINK que la llevaba a una página que dice Banco en Línea, le pedía el teléfono y una coordenada del digipass que ella ingresó, y no tuvo más mensaje.

Refiere que luego trato de ingresar al portal privado sin éxito. La objeción número 1-21629353353 establece:

Desconoce transferencia. Cliente la ca que el día 26/12 a las 15:22 hrs recibió un email donde le Indicaba que su cuenta se encontraba bloqueada la cual se suspendería temporalmente. Ingresó al link banco en línea, ingresó su teléfono y una coordenada del digipass, el cual Ingresado solo una vez 27/12/2017 PAGO EN SERVIPAG.COM OFICINA CENTRAL 2.100.456 Teléfono de contacto: 96389492 Email: mariorellana@suazo.cl

El requerimiento pasó por diversas etapas de investigación interna del Banco, determinándose finalmente con fecha 18/01/2018 como resultado que:

"Nos contactamos con usted para Informar sobre su requerimiento, en el cual nos indica desconoce TEF efectuada el día 27/12/2017 por 01 TX por un monto de 2.100.456".

Al respecto le informamos que revisada la situación planteada y evaluados los antecedentes, la transacción objetada, fue realizada con cuenta corriente Nº 2960128508, la cual cuenta con ingreso de clave secreta y digipass. Importante es mencionar que esta clave de seguridad para acceso a internet Solo es conocida por el usuario titular.

De acuerdo a lo anterior, no corresponde proceder a la restitución del BP mencionado"

5.- El día 16 de febrero de 2018, la central de objeciones recibe un segundo llamado telefónico de la cliente en el que informa:

"Que tiene una compra en su tarjeta de crédito el 26 de diciembre que no realizó. Con la Visa Platinum, que tiene un cargo en la cuenta por el pago mínimo, y que se extrañó de ese movimiento ya que nunca ha usado la tarjeta, el cargo es de \$591.950 en Helly Hansen en Santiago". La objeción número 1-21999493863 establece:



Desconocimiento Tarjeta Pago seguro
NOTIF NO
La objeción fue ingresad con éxito, objeción 91846
TC 4468676300075078
26/12/17 HELLY HANSEN (CS) \$591.950
Contacto: familiacamposorellana@amail.com
996389482

El requerimiento pasó por diversas etapas de investigación interna del Banco, determinándose finalmente como resultado que:

"Nos contactamos con usted para informar sobre su requerimiento, en el cual nos indica desconoce efectuada el día 19/02/2018 por una transacción en tarjeta Visa".

Al respecto el banco informó que revisada la situación planteada y evaluados los antecedentes, no se logró recuperar transacción reclamada a través de la marca Visa por corresponder a Tarjeta de crédito virtual, cabe destacar que cliente no mantiene seguro vigente para este tipo de eventos.

El caso a su vez fue gestionado por prevención de fraudes, el cual lo rechazó y también se envió la decisión comercial, la cual no tuvo respuesta positiva de acuerdo a lo antes mencionado se procede al cierre del requerimiento"

6.- Presentado un requerimiento ante el SERNAC; con fecha 09 de abril de 2018, se entregó a la cliente la siguiente respuesta ante sus objeciones:

"Estimada señora María del Carmen Orellana B.:

Junto con saludarle, nos referimos a su presentación en el Servicio Nacional del Consumidor, relacionado a cargos desconocidos en su tarjeta de crédito y cuenta corriente.

Al respecto, podemos señalar que esta situación ha sido revisada con especial atención, observando el ingreso de dos objeciones relacionada a cargos realizados en sus productos, que detallamos a continuación.

Con fecha 28 de diciembre de 2017, recibimos la objeción relacionada a un pago realizado con cargo a su cuenta corriente terminada en los números 8508, según el siguiente detalle:

FechaHoraObservacionesMonto \$26/127201717:23Pago En Servipag.Com2.100.456.-

Es del caso señalar que con fecha 14 de febrero de 2018 nuestra Institución dio respuesta formal sobre el particular indicando que no es posible acceder a su solicitud de restitución de los fondos reclamados, dado que la transacción fue realizada por Internet, mediante el ingreso de RUT, clave personal y código Digipass, cuyo conocimiento, resguardo y confidencialidad e del cliente.



A su vez, con fecha 19 de febrero de 2018 la denunciada señala que recibieron la objeción relacionada a una compra realizada con cargo a su tarjeta de crédito Visa terminada en los números 5078, según el siguiente detalle:

Fecha Hora Detalle de la Transacción N° Tarjeta Virtual Monto \$
26/12/2017 17:34 HELLY HANSEN (CS) SANTIAGO 4988119742533843 591.950.-

Realizados los análisis correspondientes por equipos especializados del banco, se ha constatado que la referida transacción fue realizada en línea, a través de la opción Pago Seguro de su tarjeta de crédito, es decir, mediante la creación de una tarjeta virtual desde su página segura de Internet, para lo que se requiere el ingreso de su RUT y clave secreta, para luego ingresar una clave generada por el Digipass, cuyo conocimiento, uso y resguardo es responsabilidad de cada cliente.

Del mismo modo, estimamos oportuno hacer presente que no existen antecedentes que nos permitan inferir de modo alguno que el acceso a la información de sus productos haya sido eventualmente capturada por terceros, vulnerando infraestructura y/o equipos pertenecientes a Banco de Chile.

Sin perjuicio de lo anterior, hemos determinado efectuar la devolución del diferencial generado entre el monto máximo permitido por transacción para esta modalidad de pago correspondiente a \$ 200.000 y las transacción registrada en el producto por \$591.950, valor que será abonado a la tarjeta involucrada dentro de diez días hábiles contados a partir de la fecha de emisión de esta comunicación.

Conforme lo expuesto, y aun cuando es de nuestro mayor interés satisfacer los requerimientos de nuestros clientes, en esta oportunidad, no es posible acceder a la devolución del 100% de los montos reclamados.

7.- De lo expuesto se desprende que, a diferencia de lo que opina la consumidora, la causa basal de la apropiación de dinero por parte de terceros, tiene directa relación con la aportación por parte de la propia cliente, de sus datos personales y únicos, a terceros ajenos a la entidad demandada; pero en ningún caso lo sucedido obedece a posible actuar negligente del Banco.

La denunciada expresa que la institución ha estado informando reiteradamente a sus titulares a través de su página Web, acerca de las medidas de seguridad necesarias para evitar ser víctimas de Pharming o Phishing, esta última, una práctica fraudulenta que permite obtener información confidencial (como una clave o contraseña) de un sitio web, mediante un correo u otro método, es decir, la persona defraudada ingresa sus claves de acceso en un sitio falso.

Además de aquello, ha puesto a disposición de manera gratuita a sus clientes la aplicación Trusteer Rapport, software número uno en seguridad para la banca online, el cual es gratuito y permite detectar si el sitio al que se ha ingresado, es efectivamente www.bancochile.cl. Sin embargo, el cliente no tenía activada dicha aplicación a la fecha del cargo objetado.



Finalmente la denunciada indica que en mérito de todo lo expuesto, y las probanzas que rendirán se podrá afirmar que la institución bancaria no ha cometido la infracción denunciada, pues si bien, fueron rechazadas las objeciones de cargos que efectúa la cliente, siempre y en todo caso, el banco demandado, le ha prestado un servicio seguro y diligente.

Agregando que los motivos de fondo para no acoger la petición de la denunciante, se basan fundamentalmente en que las transacciones objetadas por aquella, se realizaron utilizando FACTORES DE AUTENTIFICACIÓN DE GENERACIÓN (claves fijas) Y DINÁMICOS, otorgados por el propio cliente, quien es el único responsable por la utilización de los mismos. Y que como consecuencia de lo anterior las claves secretas, su utilización, conocimiento, resguardo y confidencialidad son de la exclusiva responsabilidad de su titular. Por ello es que no existiría infracción a las normas de seguridad por parte del banco.

En cuanto al derecho, la representante del Banco de Chile indica que en concordancia con lo señalado en el párrafo anterior, y sin perjuicio de lo expuesto en él, es evidente que no existe infracción alguna al artículo 30 letra d), pues claramente aquella norma se refiere a la seguridad personal (física, salud, medio ambiental, etc.) y no a intentar evitar eventuales fraudes y/o delitos.

A todo lo anterior se debe adicionar el deber de evitar riesgos que pesa sobre el propio consumidor conforme la misma norma citada por la querellante (debiendo resguardar de forma adecuada sus claves secretas).

En lo que respecta al artículo 12 de la Ley 19496, el Banco señala que tampoco ha sido infringido de manera alguna, pues, los términos del contrato no han sido infraccionados por su parte, por lo que, la denunciante no resultó afectada con el obrar de su representada, sino eventualmente de otros terceros que ninguna relación tienen con el contrato que une a las partes de este juicio. La eventual actuación de terceros en este caso, interfiere directamente en la concatenación de hechos y dan como resultado la apropiación indebida de los dineros por parte de terceros, sin mediación alguna del Fanco demandado; y tampoco respecto del artículo 23 de la Ley 19496, dado que, dicha norma no puede ser infraccionada en sí misma, pues, en ella no se contempla un derecho u obligación que pueda ser vulnerada, sino que más bien, regula, que requisitos deben cumplirse para que exista una infracción a las disposiciones de la Ley referida (en el caso de la especie artículos citados vulnerados en la querella), resulta indispensable que concurran los requisitos copulativos, esto es actuar con negligencia y causar menoscabo al consumidor.



A este respecto expresa que uno de los presupuestos de la acción de indemnización de perjuicios es precisamente la EXISTENCIA DEL DAÑO. En efecto, la Excma. 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. 4a., Pág. 241).

En el mismo sentido sostiene 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 Libedinsky en fallo de 26 de enero de 1989. Jurisprudencia al día, t. II, pág. 1031). Agrega que no bastará con señalar que se ha sufrido un daño. Sino que además deberá acreditar a cabalidad el hipotético perjuicio que haya sufrido por este concepto y no de otro que no esté en disputa.

Al respecto, se ha señalado que el daño indemnizable debe reunir a lo menos los siguientes requisitos:

a) CIERTO es decir es indemnizable un daño futuro, pero para eso debe ser CIERTO es decir Real, Efectivo, NO puede ser imaginario o Teórico, como se desprende de una serie de artículos y cita a modo de ejemplo, 1437, 2314, 2315, 2318, 2319 / 2325 a 2328 del Código Civil, que hablan de un daño Inferido, Causado o Sufrido con lo que manifiestan la necesidad de que se hayan producido las circunstancias que lo determinan.

Reitera que no cabe ninguna duda que el daño alegado no constituye un daño cierto, sino que es un daño eventual el que de conformidad a la ley no es indemnizable.

b) DIRECTO esto es, que el daño debe ser consecuencia inmediata del hecho infraccional imputado, sin necesidad de que interfiera otro hecho para su ocurrencia (como, por ejemplo, la apropiación de las claves secretas por parte de terceros, o la entrega de estas claves por el propio titular, lo que eventualmente constituiría un ilícito penal no imputable al banco de chile).

Concluye, estableciendo que la demandante pretende una indemnización por concepto de daño de sumas que NO RELACIONA DE MODO ALGUNA CON EL HECHO QUE DENUNCIA, por lo que no sabemos de dónde emanan los hechos que ameritarían esta indemnización, y conforme hemos adelantado, sabemos que, para



que un daño sea indemnizable debe ser directo, es decir debe existir una relación de causalidad directa y necesaria con la infracción o el hecho ilícito imputado.

De allí que el daño reclamado, mientras la denunciante no demuestre lo contrario, no es un daño directo, por lo que, si deriva forzosa y necesariamente del supuesto hecho ilícito imputado, no puede, ni debe ser indemnizado en el presente juicio.

En la especie el pretendido daño alegado por el actor, según la demandada, si lograse acreditar alguno, resulta ser indirecto. Es decir, causado por un tercero ajeno al denunciado.

C) NO DEBE SER EVENTUAL, HIPOTETICO, BASADO MERAS CONJETURAS O SUPOSICIONES; es decir que se lesione un derecho subjetivo o un interés legitimado por el ordenamiento jurídico. Según la demandada cabe destacar que el pretendido daño moral está constituido por la cantidad de \$2.692.406, suma que desconocen en que se funda u origina, razón suficiente para que la demanda sea rechazada.

Agrega que mientras no se acredite el acaecimiento de un hecho delictivo, que conforme ha señalado, es de resorte y resolución de los tribunales con competencia en lo penal, es imposible determinar el eventual resarcimiento de perjuicios y de cargo de quien es asumirlos, pues no cabría a este Tribunal de forma alguna, dar por establecida la existencia del supuesto delito que la denunciante ha relatado en su denuncia.

3.- En cuanto al daño moral (Inexistencia del pretendido daño moral. Necesidad de Prueba).

Como primera cuestión el Banco de Chile a través de su representante controvierte especialmente la existencia y comparecencia en la especie del daño moral alegado, por lo que señala que deberá el actor acreditarlo conforme lo dispone el artículo 1.698 del Código Civil.

"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 ésa 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 encontrarnos con la frase siguiente: "el daño moral no requiere prueba; se presume". Es realmente un error grave".



Lo anterior entienden que 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, relata la denunciada que para que el daño moral sea indemnizable, se requiere, como ocurre con todo daño, 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 (en respaldo de lo aseverado previamente,

Insiste, que los 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.

Continuando su argumentación, la denunciada señala que es distinta la situación cuando se trata de víctimas por hechos ilícitos penales o víctimas por repercusión de los mismos, en cuyo caso se suele presumir el daño moral sobre la base de los hechos productores de "lesiones físicas o del simple lazo familiar". Así, según la demandada es fundamental ACREDITAR POR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS EN LA LEY QUE LA INFRACCIÓN RECLAMADA HA PROVOCADO EN EL DEMANDANTE EFECTOS PSÍQUICOS O EMOCIONALES QUE DEBAN SER REPARADOS.

Insiste la demandada que los 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 si la autorizaría, tratándose de daño moral reclamado por victimas por hechos ilícitos penales o victimas por repercusión.

Así, si no se acredita el daño moral el tribunal no puede, según la demandada, hacer una ficción del mismo pues violaría las normas reguladoras de la prueba dado que se estaría eximiendo de la prueba a quien en debió acreditar su pretensión.

4. Inexistencia de relación de causalidad entre pretendidos e inexistentes infracciones que se imputan al Banco de Chile respecto de los también inexistentes perjuicios.

Sobre esto, la demandada establece que el artículo 1556 del Código Civil prescribe que "la indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y lucro cesante, ya provengan de no haberse cumplido la obligación, o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado el cumplimiento".



En la especie, se señala por el banco que no es posible establecer un vínculo de causalidad entre los pretendidos incumplimientos y el daño alegado en la demanda, todo ello en mérito a las consideraciones vertidas precedentemente.

En subsidio, exención de responsabilidad por culpa, y, en subsidio de esta, solicita reducción del daño.

En subsidio, de las excepciones y defensas opuestas en los numerales anteriores, y para el caso en que éstas no sean acogidas, la demandada solicita al Tribunal que en definitiva se absuelva a su representada de responsabilidad; por la culpa o negligencia de la propia demandante, pues, conforme expresó, el resguardo de claves secretas es de exclusiva responsabilidad de la demandante, por lo que, la cliente es el causante única y directa de los perjuicios que dice haber sufrido, cuestión que ha reconocido la demandante expresamente en su demanda.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto, solicita tener por contestada la demanda civil, rechazando la misma con expresa condenación en costas.

A fojas 86, Oídas que fueron las partes, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo, se recibió la causa a prueba, rindiéndose la que consta en el acta de la audiencia. Y consta que por parte de la denunciada, se solicitó se oficiara al Ministerio Publico, a fin de que informara los resultados o avances en la investigación 1701236295-1, acompañando copia de aquello, solicitud a la que el Tribunal accedió en los términos referidos.

A fojas 89, rola Oficio N° 924, dirigido al Ministerio Público solicitando lo referido por la demandada en acta de comparendo en la foja 88, en los términos señalados por ella.

A fojas 90, con fecha 21 de septiembre se solicitó cuenta del oficio antes señalado. A fojas 91 siguientes, consta en autos la remisión de antecedentes por parte del Ministerio Publico, dando respuesta al oficio solicitado, y adjuntando copia integra de la investigación RUC 1701236295-1, donde consta que con fecha 28 de diciembre de 2017, se archivó provisionalmente la investigación.

A fojas 100, el Secretario Letrado Titular del Tribunal, certifica que no existen diligencias pendientes.

CONSIDERANDO:

I. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO: Objeto del Juicio.- Que, se ha iniciado esta causa a fin de investigar presuntas infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidas por BANCO DE CHILE, representada legalmente por don FELIPE HERRERA (según consta a fojas 44, por don ROMAN PATRICIO PIÑEIRO



SAAVEDRA), de quien ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en ESTADO Nro. 390, Comuna de Curicó, en perjuicio de MARIA DEL CARMEN ORELLANA BECERRA, cédula nacional de identidad N° 14.286.940-3, domiciliada en VILLA ALTOS DEL LLAIMA, PASAJE VOLCAN TRONADOR Nro. 2257, Comuna de Curicó.

SEGUNDO: Hechos acreditados.- Que, con los antecedentes y pruebas existentes en autos, consistentes en la realización de comparendo de fecha 29 de agosto de 2018, con la asistencia de ambas partes, donde la denunciante ratifico la documentación CORRESPONDIENTE A: Correo Banco de Chile recibido; Parte policial N°5497; Carta objeción de cargo en cuenta corriente; Carta Banco de Chile con explicación de reclamo; Respuesta Banco de Chile; Correo de aclaración pago realizado; Objeción cobro tarjeta de crédito; Cartola cuenta corriente y Cartola tarjeta de crédito; Carta al Sernac y Respuesta en carta del Banco de Chile, documentos que rolan de fojas 7 a 33, más los instrumentos acompañados por la denunciada, consistente en: Listado de movimiento de la cuenta número 29601289508 de diciembre 2017; Log de la transacción de fecha 26 de diciembre de 2017 por el monto de \$591.950 pesos, de la tarjeta de crédito; El requerimiento 1-21999493863, por cargo en tarjeta de crédito; Respuesta al requerimiento 1-21999493863, por cargo en tarjeta de crédito; Log de la tarjeta de crédito Visa Platinum del 1 de diciembre 2017 al 31 de diciembre de 2017, en que figura operaciones de la tarjeta incluido el bloqueo de la misma; Log de transacción de fecha 26 de diciembre de 20178, a las 17:23 horas, por \$2.100.456 de pesos, efectuado por internet; Secuencia de correos electrónicos en que figuran los resúmenes de contactos realizados por cliente con Banca Telefônica, resumen de objeciones por cargo en cuenta corriente y por cargo en tarjeta de crédito y copia de respuesta a requerimientos número 1-21629353353 y numero 1-21999493863; Copia de reclamo al Sernac número 2104276, de fecha 27 de marzo de 2018; Copia de correo electrónico de respuesta a la cliente de fecha 9 de abril de 2018 y copia de la carta adjunta al mail anterior de 9 de abril de 2018, que informa resultado de objeciones y establece devolución del diferencial generado entre el monto máximo correspondiente a \$200.000 pesos y la transacción de la tarjeta de crédito por \$591.950 pesos, indicando que será abonado a la tarjeta de crédito involucrada, rolantes a fojas 68 a 85, esta Sentenciadora ha podido establecer los siguientes hechos

a) Que el día 26 de diciembre de 2017, a las 15:22 horas, la denunciante y demandante civil recibió en su correo laboral mariorellana@suazo.cl, un correo del Banco de Chile, donde se le indicaba que su cuenta corriente



- estaba bloqueada, dando la instrucción de como activarla, así ella ingresó al icono del Banco de Chile, ingreso su Rut y posteriormente el digipass, el cual ingresó, que trató de ingresar al Banco y otra vez le fue imposible, por lo tanto llamo al número 600 que le aparecía y no obtuvo respuesta.
- b) Que el día 27 de diciembre de 2017, doña MARIA ORELLANA BECERRA recibió una llamada telefónica de una ejecutiva del BANCO DE CHILE, donde le preguntaba por un pago de \$2.100.456 (dos millones cien mil cuatrocientos cincuenta y seis pesos), que se había realizado a Servipag desde su cuenta corriente N° 00-296-01285-08 del BANCO DE CHILE, así la denunciante le mencionó a la ejecutiva que ella no había realizado ese pago y por lo tanto que no se hiciera efectivo ese cobro, la ejecutiva le indico los pasos a seguir y en ese momento se procedió a bloquear todas las tarjetas vigentes del Banco y también la clave de internet.
- c) Que la denunciante en su cuenta corriente solo contaba con un saldo disponible de \$90.641 (noventa mil seiscientos cuarenta y un pesos), por lo tanto el Banco utilizo su línea de crédito para cubrir dicho pago.
- d) Que con fecha 28 de diciembre de 2017, la denunciante y demandante civil realizó el requerimiento N° 1-21629353353, al Banco de Chile donde explico el caso y realizo la denuncia en la Primera Comisaria de Curicó, parte N°5497.
- e) El martes 2 de enero de 2018, retiró copia de su denuncia y envió todos los documentos solicitados por el Banco de Chile a un correo que se le indicó (objeciones@bancochile.cl) para dar comienzo a la investigación interna.
- f) Que el Banco de Chile, con fecha 14 de febrero de 2018, emite carta de rechazo a la solicitud de anulación de cargo en la cuenta corriente de la denunciante.
- g) Que con fecha 2 de marzo de 2018 le llegó un correo a la denunciante, donde se le informó que el medio en el que fue utilizado dicho monto corresponde a la empresa Cencosud Administrador de Tarjeta por un monto de \$2.100.456 (dos millones cien mil cuatrocientos cincuenta y seis pesos), boleta N° 12486585.
- h) Que con fecha 8 de febrero de 2018, le apareció un cargo en su cuenta corriente, de un pago automático de la tarjeta de crédito por un monto de \$19.904 (diecinueve mil novecientos cuatro pesos).
- i) Que con motivo de lo anterior, con fecha 8 de febrero se constata por la denunciante que con la misma fecha 26 de diciembre de 2017, existe pago con Tarjeta Visa del mismo Banco, cuyos últimos cuatro numero son 4620,



- había sido utilizada, por un monto de \$591.950 (quinientos noventa y un mil novecientos cincuenta pesos), en la ciudad de Santiago.
- j) Que por lo anterior se realizó la objeción N° 1-21999493863, por parte de la demandante de la cual obtuvo respuesta negativa, haciéndola responsable del pago.
- k) Que la denunciante y demandante civil presentó requerimiento de fecha 19 de marzo ante Sernac, de la cual con fecha 9 de abril de 2018, el Banco de Chile respondió no accediendo a la devolución de los montos reclamados.

TERCERO: Normativa aplicable. Que, el artículo 23 inciso primero de la Ley 19.496 señala que: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."

CUARTO: Determinación de la responsabilidad infraccional de la denunciada.

- 1°) Que la alegación fundamental del Banco denunciado, al contestar la denuncia, se hizo consistir en que en la especie, la institución bancaria no ha cometido la infracción denunciada, pues esta ha prestado un servicio seguro y diligente y que las transacciones objetadas por la denunciante, se realizaron utilizando factores de autentificación de generación y dinámicos, otorgados por la cliente, quien es la única responsable por la utilización de los mismos.
- 2°) Que tratándose de un contrato que establece obligaciones para una de las partes y que se denuncian como infringidas -en este caso, el deber de seguridad en la prestación del servicio a que se refiere el Art. 23 de la citada ley, la diligencia o cuidado en el cumplimiento de la obligación incumbe en este caso al denunciado, lo cual debe ser probado por este. Así las cosas, no es posible verificar la diligencia o cuidado por parte del Banco de Chile, en ninguna de las pruebas ofrecidas por la parte denunciada, los cuales rolan a fojas 68 a 86, las que se limitan a respaldar los dichos de la denunciante en cuanto a la efectivas de las transacciones realizadas y también en cuanto a la respuesta negativas de este, fundamentadas en la responsabilidad de la denunciante.
 - 3°) Que se desprende del proceso, que si bien la denunciante reconoce que recibió un correo electrónico que el indicaba que su cuenta estaba bloqueada y que por



dicho motivo hizo ingreso de su teléfono y digipass, con todo, existen indicios en el de que la consumidora empleó el debido cuidado en el cumplimiento de sus obligaciones, ya que esta al ser consultada por la ejecutiva del Banco de autos, dejó constancia de que ella no había realizado las dos transferencias en su cuenta, además de realizar el bloqueo de las mismas, también hizo la denuncia pertinente rolante a foja 9, a mayor abundamiento, la denunciante realizó todas las actuaciones que el Banco le solicitó a fin de que se solucionara la irregularidad anterior, interponiendo dos requerimiento ya individualizados anteriormente, más el respectivo reclamo ante el Sernac. Lo anterior lleva a concluir que la afectada cumplió con su propio deber de cuidado en el uso de su tarjeta.

- 4°) Que si bien el uso de esta clase de servicio demanda tanto del Banco como del consumidor resguardos especiales. En lo que respecta a la titular de la cuenta de autos, es efectivo su deber de seguridad en la administración de su clave. En ese contexto, cumple con dicha responsabilidad al dar aviso de eventuales extravíos, sustracciones u operaciones sospechosas, porque de ese modo se deja constancia cierta de los movimientos que no haza realizado. Por otro lado, es deber del banco en cuanto proveedor del servicio etorgar a los titulares de sus servicio y productos las seguridades necesarias, en términos que pueda operar con ella en forma regular, sin menoscabos, ya que, la propia naturaleza de los negocios implica para la institución bancaria, un extremo cuidado, como depositario y garante de los fondos de que debe hacerse cargo, debiendo necesariamente custodiar y resguardar el patrimonio que sus titulares tienen a su respecto, con la correcta operatividad del sistema.
 - 5°) En el mismo sentido, aunque en la situación de autos la denunciante podría haber utilizado los mecanismos señalados por el banco a fojas 61, dadas las características de la plataforma digital de acceso remoto o por internet, es el organismo bancario al que le corresponde tomar todas las precauciones que permitan evitar las interferencias o fraudes en el sistema por parte de terceros ajenos, lo que requiere seguimiento y perfeccionamiento de los programas que implementa para sus servicios, no procediendo en modo alguno asignar a sus clientes dicha responsabilidad, sobre todo en lo referente a la detección de vulneraciones a la seguridad, como es la imitación, particularmente de su plataforma digital o página web, por le que a juicio de esta sentenciadora no resulta justo que la denunciada de autos se libere de toda responsabilidad ante su contratante y pretenda imponerle la pérdida patrimonial que los sucesos descritos implican.



6°) Que así las cosas, en la especie se ha incurrido en una infracción a lo establecido en el artículo 23 de la Ley 19.946, sobre Protección a los Derechos del Consumidor, en cuanto a que el Banco de Chile, no actuando con la suficiente diligencia, causó menoscabo a la consumidora de autos, por fallas de seguridad del servicio prestado. Apreciando los antecedentes y pruebas allegadas a la causa, en conformidad a las reglas de la sana crítica, a esta Sentenciadora le es posible concluir que dicha conducta imprudente, se enmarca en una contravención al deber general de cuidado impuesto por la ley en la norma citada precedentemente, cuestión que deberá ser sancionada.

QUINTO: Que, conforme a lo concluido en la motivación precedente, procede que este Tribunal, apreciando los antecedentes en la forma contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, acoger **la denuncia infraccional y condenar al denunciado**, lo que se hará en lo resolutivo de esta sentencia, sin costas.

II. EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

SEXTO: Responsabilidad civil de la demandada.- Que en esta causa MARIA DEL CARMEN ORELLANA BECERRA, ya individualizada, interpuso demanda civil en contra de BANCO DE CHILE, representada legalmente por don FELIPE HERRERA (según consta a fojas 44, por don ROMAN PATRICIO PIÑEIRO SAAVEDRA), ambos individualizados, y pide condenarlos a pagar indemnización total, por la suma de \$5.384.812 (cinco millones trecientos ochenta y cuatro mil ochocientos doce pesos), con costas, de acuerdo al detalle que se analizó en la parte expositiva de esta sentencia.

SÉPTIMO: Daños a indemnizar por la propietaria.- Que, al tenor de lo pedido y demandado a fojas 1 y siguientes, considerando dichos daños como un detrimento efectivo al patrimonio de la demandante, en tal condición, y teniendo además a la vista lo señalado por las pruebas rendidas por ambas partes de autos, en especial los documentos rolante a fojas 13,21 a 23, 27 a 29, 32, 68 a 70 y 73 a 74 correspondientes a Carta objeción de cargo en cuenta corriente; Fotocopia de carta del Banco de Chile dirigida a la denunciante de 14 de febrero de 2018; Copia de correo electrónico de 2 de marzo de 2018, dirigida a la denunciante y demandante civil; Formulario de requerimiento, datos de contacto y comentarios de objeción. Cartola de saldo de cuenta corriente de la denunciante al 28 de diciembre de 2017; Resumen estado de cuenta de tarjeta de crédito de la denunciante; Carta de Banco de Chile dirigida a la denunciante de 9 de abril de 2018; Listado de movimiento de la cuenta número 29601289508 de diciembre



2017; Log de la transacción de fecha 26 de diciembre de 2017 por el monto de \$591.950 pesos, de la tarjeta de crédito; Log de la tarjeta de crédito Visa Platinum del 1 de diciembre 2017 al 31 de diciembre de 2017, en que figura operaciones de la tarjeta incluido el bloqueo de la misma; Log de transacción de fecha 26 de diciembre de 20178, a las 17:23 horas, por \$2.100.456 de pesos, efectuado por internet, respectivamente; Se deberá indemnizar a la demandante la suma de \$2.693.000 (dos millones seiscientos noventa y tres mil pesos) por concepto de daño patrimonial, con intereses, a raíz de la valoración de las pruebas de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, pues reflejan la existencia de perjuicios y el detalle de los mismos, los que constituyen una afectación patrimonial que ha debido soportar la demandante.

OCTAVO: Daños no indemnizables por falta de prueba.- Que, no se accederá a lo solicitado por daño moral, atendido el hecho de que la demandante no ha ofrecido ni rendido prueba para acreditar lo pedido en su demanda, pues se debe tener presente, conforme a lo dispuesto por el artículo 1698 del Código Civil que aquellas molestias, incomodidades o afficciones que la demandante dice haber sufrido conforme a los hechos que motivan la presente causa, deben ser probadas siendo de su cargo la prueba de ocurrencia de los hechos que dieren lugar a dichas reparaciones.

Finalmente, el resto de la prueba rendida en la causa, y a la que no se hace mención expresa, en nada altera lo concluido en los considerandos precedentes.

NOVENO: Reajustes, intereses y costas. Las sumas otorgadas, se hacen debidamente reajustadas de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios del Consumidor desde la fecha ejecutoriedad de esta Sentencia hasta el pago efectivo de la misma. Asimismo, no se condenará en costas a la parte demandada por no haber resultado totalmente vencida.

I.- TENIENDO PRESENTE:

Lo que disponen los artículos 1, 3, 21, 23, 24, 26 y 58 bis de la Ley 19,496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; artículos 346 N° 3, y 358 del Código de Procedimiento Civil; artículos 14 de la Ley 18.287 y Ley 15.231;

SE DECLARA:

II.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:



PRIMERO: Que SE ACOGE; sin costas, la denuncia de fojas 1 y siguientes, en cuanto declarar que, SE CONDENA AL BANCO DE CHILE representada legalmente por don FELIPE HERRERA (según consta a fojas 44, por don ROMAN PATRICIO PIÑEIRO SAAVEDRA) ya individualizado, a la pena de Multa a beneficio fiscal de 25 U.T.M. (VEINTICINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES).

SEGUNDO: En el evento que la denunciada no pagare la multa impuesta, dentro de quinto día de ejecutoriada la presente sentencia, sufrirá su representante legal, por vía de sustitución y apremio la pena de reclusión nocturna en la forma que contempla la Ley 18.287, en su artículo 23.

III.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.

Que, SE ACOGE, sin costas, la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida al PRIMER OTROSÍ de la presentación de fojas 1 y siguientes, y SE CONDENA al BANCO DE CHILE representada legalmente por don FELIPE HERRERA (según consta a fojas 44, por don ROMAN PATRICIO PIÑEIRO SAAVEDRA) ya individualizado, a pagar a la demandante doña MARIA DEL CARMEN ORELLANA BECERRA la suma de \$2.692.406 (dos millones seiscientos noventa y dos mil cuatrocientos seis pesos) por concepto de daño patrimonial; sin acceder a lo solicitado por daño moral, sin intereses y sin costas por no haber resultado la demandada totalmente vencida.

Registrese, Notifiquese, remitase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archivese en su oportunidad.

DICTADA POR DOÑA ENCARNACIÓN AVALOS CUENCA, JUEZ LETRADA TITULAR. AUTORIZA DON JULIO A. BRAVO CORTÉS-MONROY, SECRETARIO LETRADO TITULAR.

ES CARLA PRE DE ENFERMAL

2 3 MOV 2010

STERRESSE DE CONCESSAL

ENCUSSO DE ESPACE DE CONCESSAL