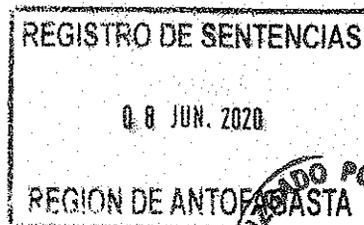


como



Antofagasta, veintiséis de agosto de dos mil diecinueve.

VISTOS:

1.- Que, a fojas trece y siguientes, comparece doña MARIA FRANCISCA GUTIERREZ VILLANUEVA, chilena, cédula de identidad N° 17.437.632-8, domiciliada en calle Travesía de Coloso N° 03351, departamento 213, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "BANCO SANTANDER", representado para los efectos del artículo 50 inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496 por don JORDAN RODRIGUEZ GARCIA, ignora profesión u oficio, todos domiciliados en calle O'Higgins N° 1590, Antofagasta, por incurrir en infracción a la Ley N° 19.496, conforme a los antecedentes de hecho y de derecho que expone. Señala la compareciente que en el mes de febrero de 2019 publicó en la página www.yapo.cl la venta de una cuna estándar por el precio de \$50.000.-, y el día 2 de ese mes un individuo de nombre Javier López la contactó a través del número +56997238103 vía whatsapp manifestando su interés en comprar la cuna, e incluso solicitando la posibilidad de hacer reserva del producto por medio de un pago inicial correspondiente a la mitad del precio, pues no se encontraba en la ciudad para retirar la especie en esa fecha. Expresa que aceptó el ofrecimiento y le envió a esta persona los datos de su cuenta corriente, quien realizó el pago a través de una transferencia electrónica el día 3 de febrero a eso de las 18,26 horas, pero sin enviarle foto del comprobante de la transferencia, sólo le remitió un mensaje de whatsapp avisándole que le había transferido el dinero a su cuenta, sin embargo unos minutos después este sujeto le volvió a enviar un mensaje diciéndole que se había equivocado en el monto de la transferencia depositándole la suma de \$225.000.-, que correspondían a los \$25.000.- por la reserva de la cuna, y \$200.000.- por equivocación, error que lo habría cometido su esposa al hacer la transferencia. Manifiesta que verificó en la aplicación del Banco Santander en su teléfono celular el estado de sus cuentas, y efectivamente comprobó que existían \$225.000.- de más en su cuenta corriente, por lo que confió en lo que le habían dicho e hizo la devolución de los \$200.000.- a la cuenta RUT 6.570.666-0 del Banco Estado, a nombre de Patricio Rojas, correo electrónico vignolofrancisco9@gmail.com, que la persona antes señalada le había indicado anteriormente. Indica que habiendo transcurrido unos diez minutos, el sujeto volvió a llamarla diciendo que la transferencia de \$200.000.- no le había llegado pidiéndole que hiciera el favor de hacerla nuevamente, y antes de cumplir con lo solicitado llamó al call center del Banco Santander para solicitar información respecto a la transferencia, siendo atendida por la ejecutiva doña Francisca Segovia quien le dijo que el día anterior, 2 de febrero, la aplicación de celulares del Banco Santander había tenido problemas respecto a las transferencias, por lo que era posible que la realizada hacía pocos minutos no se hubiera perfeccionado, y revisando esta funcionaria su cuenta le indicó que en el sistema si figuraba el ingreso de dinero a su cuenta corriente, pero no aparecía salida de dinero, por lo que le sugirió que esperara alrededor de quince minutos y, si aún no figuraba la transferencia como hecha, la realizara desde otro dispositivo, específicamente de un computador, y guardara el comprobante de la transferencia

porque si ésta se realizaba dos veces el banco se haría responsable. Expresa que después de esperar los minutos sugeridos y no habiendo aparecido como realizada la transferencia de los \$200.000.- a la cuenta antes señalada, se comunicó con el comprador Javier López el cual le dio una nueva cuenta para hacer la transferencia, lo que ella cumplió efectuando la transferencia por \$200.000.- a la cuenta RUT 19.607.068-0 del Banco Estado a nombre de Javier Garrido, siendo informada por Javier López que la transferencia había sido exitosa. Relata que esa noche le contó a su pareja lo que le había ocurrido, quien le dijo que eso era una estafa muy habitual actualmente y que él lo había sabido a través de la televisión, por lo que juntos verificaron su cuenta corriente la cual tenía el mismo dinero original antes de las transferencias con Javier López, pero el problema estaba en su línea de crédito en la que le faltaban \$425.000.-, por lo que llamó al call center del Banco Santander siendo atendida por doña Ana Cabezas Godoy, quien le explicó que lamentablemente había sido víctima de una estafa vía internet mediante la manipulación por un tercero de su clave de internet, mediante la cual se habían realizado tres trasposos de dinero desde su línea de crédito a su cuenta corriente por los montos que indica, y apoyada por la ejecutiva en línea quien le informó los pasos a seguir hizo la denuncia en el mismo banco en los documentos que le hicieron llegar por correo electrónico, los que presentó al día siguiente en la sucursal del banco, y ese mismo día denunció estos hechos en la Subcomisaría Playa Blanca de carabineros, para posteriormente concurrir al SERNAC a formular su reclamo en contra del banco denunciado. La denunciante compareciente relata detalladamente todas las gestiones y trámites que realizó posteriormente, así como las respuestas negativas del banco a sus peticiones, así como la de la aseguradora contratada en el mismo banco para casos de fraudes, la que tampoco acogió su reclamo, por lo que concluye que estos hechos constituyen infracción a los artículos 3° letras d) y e), 12, y 23 de la Ley N° 19.496, y solicita que, en mérito a lo expuesto, se tenga por interpuesta denuncia infraccional en contra del proveedor ya individualizado, representado en la forma antes señalada, acogerla a tramitación y, en definitiva, condenarlo al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación la compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "BANCO SANTANDER", representado para estos efectos por la persona individualizada en lo principal, y en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expresa, solicita que en definitiva se le condene a pagar a esa parte la suma de \$425.000.- por concepto de daño material, correspondiente al valor del dinero sacado de su línea de crédito, y \$ 600.000.- por daño moral, representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado la conducta infraccional del proveedor denunciado, sumas que pide sean pagadas con más los reajustes e intereses que ellas devenguen, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas treinta y dos y siguientes, rola escrito presentado por don MARCELO ANDRES MIRANDA CORTES, abogado, Director Regional del SERNAC Antofagasta, domiciliado en Pasaje Argomedo N° 269, de esta ciudad, quien en lo principal se hace parte, en el primer otrosí acompaña documentos, en el segundo acredita su representación, y en el tercero asume el

patrocinio y poder en esta causa, delegándolo en el abogado don Eduardo Osorio Quezada, en los términos que indica.

3.- Que, a fojas ciento veintidós y siguientes, rola comparendo de prueba con la asistencia de la denunciante y demandante civil, doña María Francisca Gutiérrez Villanueva, del apoderado del SERNAC, egresado de derecho don Gonzalo Felipe Rivera Cortés, y de la apoderada del proveedor denunciado y demandado civil "Banco Santander-Chile", abogada doña Romina Jiménez Chávez, ya individualizados en autos. La denunciante y demandante civil ratifica la denuncia infraccional y demanda civil de fojas 13 y siguientes de autos en cada una de sus partes, solicitando sean acogidas, con costas. El apoderado del SERNAC ratifica lo señalado en la presentación de fojas 32 y siguientes de autos. La apoderada del proveedor denunciado y demandado civil contesta la denuncia y demanda deducidas en autos por la actora, solicitando el rechazo de las mismas en atención a los argumentos de hecho y de derecho que en ella se exponen, con costas. Llamadas las partes a conciliación ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, la denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí de su presentación de fojas 13 y siguientes, y que rolan de fojas 1 a 12 de autos, con citación. El apoderado del SERNAC ratifica, con citación, los documentos acompañados a la presentación de fojas 32 y siguientes, los que rolan de fojas 26 a 31. Esta parte hace comparecer a estrados a los testigos don RICARDO ANTONIO BASTIDAS HERNANDEZ, chileno, soltero, tecnólogo médico, cédula de identidad N° 16.965.695-9, domiciliado en calle Travesía de Coloso N° 03351, departamento 213, y doña CECILIA PAOLA CONTRERAS GALLEGUILLOS, chilena, casada, administrativa, cédula de identidad N° 11.726.676-1, domiciliada en calle Oficina Petronila N° 140, casa 1, ambos de Antofagasta, quienes sin tacha, legalmente examinados, y que dan razón de sus dichos, expresan: El testigo Bastidas Hernández declara que es pareja de la denunciante, y por ello está al tanto de toda la situación que le sucedió el 3 de febrero de 2019 cuando una persona se contactó con ella para comprar la cuna que había ofrecido por yapo.cl, el que le dijo que no estaba en la ciudad y que quería asegurar la compra con un traspaso de \$25.000.-, los que le informó por whatsapp que le había transferido, para luego contactarla nuevamente por whatsapp diciéndole que se había equivocado y que le había transferido \$250.000.-, por lo que le pidió que le devolviera los \$200.000.- depositados por error, así es que ella le hizo el traspaso sin darse cuenta que primero él le había traspasado dinero de la línea de crédito de su cuenta a su misma cuenta corriente, vulnerando la seguridad del banco desconociéndose como hizo esta operación. Señala que, unos minutos después, este individuo la vuelve a contactar diciéndole que la transferencia de los \$200.000.- no se había realizado, por lo que María Francisca para asegurarse llamó al call center del Banco para consultar si había algún problema con la aplicación, y la ejecutiva que la atendió le dice que efectivamente había un problema con la aplicación la que tampoco se dio cuenta o no revisó que se habían hecho traspasos desde la línea de crédito de la cuenta de María Francisca a su cuenta corriente, quedando de manifiesto que la funcionaria del banco no realizó bien su trabajo, y María Francisca confiando en que el banco le decía la verdad y creyendo que la transferencia no se

había hecho, realizó una nueva transferencia bancaria a otra cuenta RUT, por la suma de \$200.000.-, y la persona le informó que si había recibido el valor de esta nueva transferencia. Agrega que al final de ese día le contó todo lo que la había pasado, y él le dijo que era una estafa y que viera en su PC la página del banco, y viendo todas sus cuentas se pudo percatar que se habían generado cargos en su línea de crédito, y esos valores los abonaron a su cuenta corriente, y que son en definitiva los mismos valores que ella transfirió, excepto los \$25.000.-. Manifiesta que con posterioridad a esto ella llamó al banco y recién ahora le dijeron de los movimientos que se habían realizado en su línea de crédito, pero hasta ahora no le han ofrecido ninguna ayuda, y luego de contactarse nuevamente con el banco para ver el tema del seguro de fraude, le contestaron que no podían hacer nada porque ella hizo las transferencias en circunstancias que el seguro es justamente para estos eventos, hechos que la afectaron mucho al sentirse vulnerable, más aún que ella tiene un bebé de meses y que el monto sustraído no es un monto bajo, lo que obviamente le trajo muchos problemas económicos y psicológicos. Contrainterrogado, expresa que la denunciante no revisó los movimientos de su cuenta corriente antes de realizar la primera transferencia, pero vio en su cuenta corriente que tenía un monto de dinero demás. La deponente Contreras Galleguillos expresa que se presenta como testigo a petición de su sobrina María Francisca, pues conoce su situación ocurrida cuando puso en venta la cuna y la estafaron, de hecho ella tuvo que prestarle dinero para cubrir otros gastos. Expresa que la afectada recibió el llamado de una persona que estaba interesada en la cuna quien le iba a hacer una transferencia de \$25.000.- para reservar la cuna pues no era de esta ciudad, y después este individuo le volvió a hablar diciéndole que la transferencia la había realizado su señora y que se había equivocado, y en lugar de transferirle \$25.000.- le había transferido \$225.000.-, solicitándole que le devolviera el dinero depositado demás, y su sobrina revisó la aplicación del celular y vio que efectivamente le habían transferido los \$225.000.- por lo que ella, muy confiada y pensando en que esta persona necesitaba su plata, se la devolvió mediante una transferencia bancaria a un número de cuenta que aquel le señaló. Agrega que, con posterioridad, el comprador le vuelve a hablar diciendo que la transferencia no se había realizado ya que no le aparecía en su cuenta, entonces María Francisca llamó al banco para consultar ya que a ella en su aplicación tampoco le aparecía la transferencia como realizada exitosamente, y la ejecutiva del banco le contestó que la aplicación del banco había tenido problemas durante el día y que, lo más probable, era que la transferencia no se hubiera realizado, pero en ningún momento le advirtió que se habían generado movimientos dentro de sus cuentas, por lo que María Francisca accedió a realizar la transferencia por segunda vez sin saber que la primera se había realizado exitosamente, y nunca pensó que se trataba de una estafa. Repreguntada, manifiesta que esta situación afectó bastante a la denunciante en el tema emocional pues se sentía muy engañada, y también económicamente ya que en ese momento se encontraba con licencia médica. Contrainterrogada, expresa que ella le comentó que había revisado su cuenta y en ésta le aparecía el depósito de los \$225.000.-. Esta parte solicita se oficie al Banco Santander para que remita la grabación de audio, del día 3 de febrero de 2019, correspondiente a la conversación realizada vía call center del Banco Santander, entre María

Francisca y la ejecutiva Francisca Segovia, petición que es acogida por el tribunal. La apoderada del proveedor denunciado y demandado acompaña, con citación, los documentos signados con los N° 1 a 4 en el acta de comparendo.

4.- Que, a fojas ciento treinta y uno, rola nota del proveedor denunciado Banco Santander-Chile, adjunto a la cual se remite el CD con la grabación solicitada por el tribunal.

5.- Que, a fojas ciento treinta y cuatro, rola audiencia de percepción de documento electrónico con la comparencia de la denunciante y demandante doña María Francisca Gutiérrez Villanueva, del apoderado del SERNAC, egresado de derecho don Gonzalo Felipe Rivera Cortés, y del apoderado del proveedor denunciado y demandado, abogado don Emilio Antonio González Corante, ya individualizados, levantándose acta de esta diligencia en los términos contenidos en ella.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, con los documentos acompañados de fojas 1 a 12, 26, 27, 71 a 121, y 130, no objetados, diligencia de percepción de documento electrónico, de fojas 134, denuncia infraccional de fojas 13 y siguientes, y comparendo de prueba, de fojas 122 y siguientes, se encuentra acreditado en autos que doña María Francisca Gutiérrez Villanueva en el mes de febrero de 2019 publicó en la página www.yapo.cl la venta de una cuna estándar por el precio de \$50.000.-, y el día 2 de febrero de 2019 un individuo, que dijo llamarse Javier López, la contactó a través de whatsapp manifestando su interés en comprar la cuna, solicitándole la posibilidad de hacer reserva del producto mediante un pago inicial correspondiente a la mitad del precio de éste, atendido a que no se encontraba en la ciudad para retirar el producto de inmediato, por lo que ella aceptando este ofrecimiento le envió los datos de su cuenta corriente, realizándose el pago a través de una transferencia electrónica el 3 de febrero de 2019, a eso de las 18,26 horas, pero no le enviaron foto del comprobante de la transferencia sino un whatsapp avisando que se había hecho la operación, y minutos después el mismo sujeto vuelve a enviarle un whatsapp diciéndole que se habían equivocado en el monto de la transferencia, la que la había hecho con error su esposa por la suma de \$225.000.-, por lo que la denunciante verificó el estado de sus cuentas en la aplicación del Banco Santander en su celular, comprobando que efectivamente existían \$225.000.- demás en su cuenta corriente, por lo que confió e hizo la devolución de \$200.000.- a la cuenta que el sujeto le había señalado, y a los pocos minutos nuevamente la llamó esta persona diciéndole que la transferencia no le había llegado, solicitándole por favor que la hiciera nuevamente por lo que, antes de proceder, llamó al call center del Banco Santander para pedir información respecto a las transferencias, siendo atendida por la ejecutiva Francisca Segovia, quien le dijo que el día anterior la aplicación de celular del Banco Santander había tenido problemas respecto a las transferencias por lo que era posible que la realizada hacía pocos

minutos no se hubiera efectuado, y revisando la ejecutiva su cuenta le indica que en el sistema si figura ingreso de dinero a su cuenta corriente pero no figura ninguna salida, por lo que le sugirió que esperara unos quince minutos, y si aún así no figuraba hecha la transferencia, debía efectuarla desde otro dispositivo y guardar el comprobante de la transferencia porque si ésta se realizaba dos veces el banco se haría responsable, y una vez transcurrido el tiempo sugerido y no apareciendo realizada la transferencia de \$200.000.- a la cuenta antes indicada, se comunicó con el comprador quien le proporcionó una nueva cuenta para que efectuara la operación, por lo que procedió a enviar la suma de \$200.000.-, y esta vez Javier López le informó que esta operación se había realizado exitosamente, y relata los hechos posteriores mediante los cuales se dio cuenta que había sido víctima de una estafa puesto que el autor de ella había sacado desde la línea de crédito de su cuenta corriente la suma total de \$425.000.- mediante tres operaciones, y las había traspasado a su cuenta corriente, con cargo a la cual ella transfirió la suma total de \$400.000.- en dos operaciones, y a pesar de todas las gestiones y diligencias realizadas ante el banco denunciado y, a través de ellos, con la compañía aseguradora contra fraudes bancarios que tenía contratada, nunca obtuvo una respuesta positiva, liberándose ambas instituciones de responsabilidad en estos hechos lo que coloca en entredicho las medidas de seguridad que tiene el banco para resguardar los intereses de su cliente.

Segundo: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos materia de la denuncia de autos, constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, que establecen el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la obligación del proveedor de servicios a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio, y la responsabilidad infraccional del proveedor que, en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad y seguridad del respectivo servicio.

Tercero: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que, los hechos anteriormente analizados, relativos al fraude cibernético por la suma total de \$400.000.-, efectuado mediante el giro o traspaso de las sumas de \$25.000.-, \$200.000.- y \$200.000.- desde la línea de crédito de la denunciante hacia su cuenta corriente, con el objeto de engañarla haciéndola creer que esas sumas se las había transferido el tercero que se comunicaba con ella vía whatsapp, tienen el carácter de irregulares y no han sido realizados por la consumidora, ya que un tercero extraño sin poseer ningún dato de la consumidora salvo el número de su cuenta corriente en el banco denunciado, pudo realizar operaciones en la cuenta corriente de la denunciante sin que funcionara algún sistema de seguridad idóneo que permitiera informar a la cliente lo que estaba ocurriendo, o impedir temporalmente el perfeccionamiento de estas operaciones irregulares de manera tal que ellas fueran oportunamente comunicadas a la actora, de manera que se permitió que ella fuera víctima de un fraude consistente en el traspaso de sumas de dinero desde su línea

de crédito a su cuenta corriente ejecutado por terceros, hechos que son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el proveedor no respetó el derecho de la consumidora a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, ya que en el presente caso se han burlado los sistemas que éste pudiere haber establecido para detectar la realización de operaciones electrónicas fraudulentas, los que no entregan seguridad al consumidor en el uso y tenencia de sus productos, o no son suficientes para impedir estos hechos delictuales, puesto que la consumidora nunca recibió una comunicación de las operaciones bancarias que se estaban efectuando desde la línea de crédito a su cuenta corriente, a fin que ésta conociera oportunamente lo que estaba sucediendo y adoptara las medidas para impedir este fraude. Del mismo modo, no cumplió con las obligaciones contractuales al no informar de inmediato a la cliente de las operaciones antes referidas, lo que debió haber llamado la atención de quienes laboran para el proveedor denunciado en el control de posibles fraudes, haciendo necesaria una confirmación personal de estas operaciones por no ser usual su ejecución, actuación del proveedor en la prestación del servicio que puede ser calificada de negligente y falta de profesionalismo, y que sin ninguna duda ha causado un menoscabo a la consumidora.

En cuanto a lo patrimonial:

Cuarto: Que, a fojas 13 y siguientes de autos, doña MARIA FRANCISCA GUTIERREZ VALENZUELA, ya individualizada, interpuso en el primer otrosí de su presentación demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "BANCO SANTANDER", representado para estos efectos por don JORDAN RODRIGUEZ GARCIA, también individualizados, solicitando en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos, que se le condene al pago de las sumas de \$425.000.- por concepto de daño emergente, que corresponde al monto de las operaciones fraudulentas realizadas desde la línea de crédito de su cuenta corriente, y \$ 600.000.- por daño moral, sumas que solicita se paguen con los reajustes e intereses que estas cantidades devenguen, con costas.

Quinto: Que, a fojas 47 y siguientes, en el comparendo de prueba el apoderado del proveedor demandado civil evacuó el traslado conferido mediante minuta escrita, solicitando el rechazo de la demanda por no existir daño reparable y ser improcedentes los daños reclamados, con costas, en mérito a las argumentaciones de hecho y legales que expone.

Sexto: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones denunciadas, procede acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña María Francisca Gutiérrez Villanueva, y se condena al proveedor demandado a pagar a la parte demandante la suma de \$400.000.- correspondiente al monto de las operaciones fraudulentas de traspaso de dineros desde la línea de crédito de la actora a su cuenta corriente ocurridas en el mes de febrero de 2019, operaciones no reconocidas ni realizadas por la demandante, todo ello por concepto de daño emergente, según se

ha acreditado con los diversos documentos acompañados al proceso y que no han sido objetados, y al pago de la suma de \$150.000.- por concepto de daño moral, correspondiente al menoscabo sufrido por la actora al no haber sido respetado su derecho a la seguridad en el consumo de un servicio, incumplándose la obligación contractual antes indicada por el proveedor demandado, así como también, por la actuación negligente de éste y/o sus dependientes en la prestación del servicio, causándole un menoscabo a la consumidora, suma que se fija por el tribunal en el monto indicado apreciando prudencialmente los perjuicios que en el ámbito personal y psicológico deben haber causado estos hechos a la demandante, y lo infructuoso de sus gestiones para obtener una respuesta positiva a sus reclamos por parte del banco demandado y de la compañía aseguradora que ella había contratado para los casos de fraudes que pudieren afectarle, manteniendo a la actora en la incertidumbre de que sus derechos como consumidora serían respetados cabalmente, y que consisten en la restitución de las sumas defraudadas lo que, indudablemente, proporcionará una tranquilidad emocional a la actora al retrotraer las cosas al estado que tenían antes de que estos hechos irregulares se produjeran.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1º, 2º, 3º letra d), 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se acoge la denuncia infraccional interpuesta a fojas 13 y siguientes de autos, y se CONDENA al proveedor denunciado "BANCO SANTANDER-CHILE", representado para estos efectos por don JORDAN RODRIGUEZ GARCIA, ya individualizados, al pago de una MULTA de CUATRO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos materia de la denuncia de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 3º letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.
- 2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia a la **Municipalidad de Antofagasta, Departamento de Tesorería Municipal**, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.
- 3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 13 y siguientes de autos por doña MARIA FRANCISCA GUTIERREZ VILLANUEVA, ya individualizada, y se condena al proveedor demandado "BANCO SANTANDER-CHILE", representado para estos efectos por don JORDAN RODRIGUEZ GARCIA, también individualizados, al pago de las sumas de \$400.000.- por concepto de daño emergente, y \$150.000.- por concepto de daño moral, como indemnización por los perjuicios causados a la actora como consecuencia de las infracciones antes indicadas, la primera de las cuales se reajustará en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha

de presentación de la demanda, y la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la etapa de cumplimiento del fallo.

4.- Que, se acoge la petición formulada por la parte demandante en el sentido que la suma determinada por daño emergente, debidamente reajustada, y la fijada por daño moral, devengarán intereses corrientes a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago.

5.- Que, se condena en costas a la parte demandada civil por haber sido totalmente vencida.

6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 6.514/2019.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIB, Secretaria Titular.



A large, stylized handwritten signature in black ink.

Jol//mbf/

Antofagasta, veintinueve de enero de dos mil veinte.

VISTOS:

Teniendo presente que debe considerarse para regular el monto de la multa la gravedad de la infracción, la que en el caso concreto resulta relevante desde que quedó completamente acreditado con el audio que requiriendo información la víctima al banco para evitar ser víctima de fraude, ésta entregó información falsa o al menos abiertamente errada lo que derivó en que se causare perjuicio, no por lo que se dejó de hacer sino por lo que se hizo, lo que lleva a esta Corte a aumentar el monto de la multa según se dirá y teniendo además lo dispuesto en la Ley 18.287 y artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA, con costas** del recurso, la sentencia apelada de fecha veintiséis de agosto de dos mil diecinueve, escrita a fojas 136 y siguientes, dictada por el Tercero de Policía Local de Antofagasta, con declaración que se aumenta a 20 Unidades Tributarias Mensuales la multa impuesta.

Regístrese y devuélvanse.

Rol 117-2019 (PL)

Virginia Elena Soubllette Miranda
Ministro
Fecha: 29/01/2020 13:51:27

Juan Fernando Opazo Lagos
Ministro
Fecha: 29/01/2020 13:51:28

Jorge Ignacio Leon Rojas
Abogado
Fecha: 29/01/2020 13:51:29

