

SANTIAGO, diez de julio de dos mil veinte.

VISTOS:

I.- Que, a lo principal, primer y segundo otrosí, de fojas 28 y siguiente, doña ERNESTO AGUILA MANCILLA, ingeniero civil mecánico, domiciliado en Avenida Portugal N° 373, departamento N° 142, comuna de Santiago, interpuso querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, rectificadas a fojas 49, en contra de BANCO SANTANDER, representado legalmente por don MIGUEL ARTURO MATA HUERTA, no señala profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Bandera N° 140, comuna de Santiago, y en contra de ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES, representada legalmente por don HERBERT PHILIPP RODRIGUEZ, no señala profesión u oficio, ambos domiciliados en Bombero Ossa N° 1068, piso 4 comuna de Santiago, señalando en síntesis que el día 14 de mayo del año 2018, recibió una llamada de un supuesto ejecutivo del Banco Santander, el que le explicó que se había realizado unos cobros excesivos en su cuenta corriente, por lo que le devolverían un total de \$ 265.000, solicitándole unos datos para relacionar al cliente con los productos del Banco, procediendo a darle su nombre, número de cédula de identidad, número de cuenta Corriente, número de Tarjeta de Débito, el número frontal de la tarjeta de crédito, pero no la fecha expedición ni el número del reverso, y el número de serie de la tarjeta de coordenada, pero no las coordenadas, que es lo que se necesita para realizar transferencias y compras por internet, de esta forma vulnerando las medidas de seguridad del banco desconocidos accedieron a su cuenta y realizaron por internet una compra en la tienda PC Factory por un monto de \$ 908.280, cometiendo el fraude en su contra, negándose además la compañía de seguro a dar cobertura al siniestro, por considerar que no presentaba patrón de fraude, estimando infringido con ello lo dispuesto en los artículos N° 3 inciso 1° letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, demandando el pago de \$ 11.816.560 por los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de los hechos relatados.

II.- Que a fojas 127, se celebró la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la querellante y demandante de doña Ernesto Águila Mancilla, asistido por su apoderado don Matías Sandoval Serrano, por la parte querrelada y demandada de Banco Santander Chile, su

hca

Llamadas las partes a conciliación esta no se produjo. La parte querellante y demandante ratifica la querrela y demanda en todas sus partes.

La parte denunciada y demandada de Banco Santander contesta las acciones interpuesta en su contra al tenor del escrito de fojas 91 y siguientes, negando todos y cada uno de los hechos en que se fundan la querrela y demanda por cuanto no es efectivo que el banco haya efectuado transacciones en nombre de la querellante sin su conocimiento, consentimiento ni mandato previo, ni que tampoco haya dado curso a transacciones que la demandante desconoce sin previa verificación de todos los mecanismos de seguridad que se dispone al efecto, que el supuesto fraude que alega la cliente sea imputable al banco y que los sistemas de seguridad del banco hayan sido vulnerado, infringiendo su deber de seguridad en el consumo o cualquier otra disposición de la Ley de Protección a los Consumidores, ya que fue la propia cliente que por su propia voluntad y sin verificar la información que le proporcionaba el supuesto comprador procedió a realizar la devolución del dinero que le solicitaban a través de una transferencia electrónica, contraviniendo todas la medidas y campañas de prevención que existen. Agrega que el banco dio aviso a la clienta de los movimientos realizados en su tarjeta de crédito mediante correo electrónico, lo que fueron enviados antes que la consumidora hiciera la supuesta devolución, y que la consumidora no revisó. Señala finalmente que el banco ha efectuado todas las medidas de seguridad exigibles, dando estricto cumplimiento a las condiciones convenidas con la actora en el contrato, y por consiguiente, resulta claro que no ha infringido la Ley de Protección a los Consumidores, actuando con diligencia cumpliendo en todo momento con sus obligaciones legales y contractuales.

A continuación, la parte demandada contesta la demanda civil, solicitando su total rechazo en atención a que no se ha acreditado la existencia de infracción alguna y como consecuencia de ello no puede demandar perjuicio alguno, debiendo rechazarse por ese motivo la demanda en su contra.

La parte Querellada y demandada de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A interpone excepciones dilatoria al tenor del escrito de fojas 119, el Tribunal confiere traslado y se suspende la audiencia hasta la resolución del incidente.

III.- Que, a fojas 135 y siguientes, la parte querellante de don Ernesto Águila Mancilla evacua el traslado, solicitando el rechazo de las excepciones

V.- Que a fojas 251, se celebró la continuación de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la querellante y demandante de doña Ernesto Águila Mancilla, asistido por su apoderado don Matías Sandoval Serrano, por la parte querellada y demandada de Banco Santander Chile, su apoderada doña María Fernanda González Tobar y por la parte querellada y demandada de Zurich Santander Seguros Generales, su apoderado don Nicolás Poklepovic Zegers.

La Parte querellada y demandada de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A contesta las acciones interpuestas en su contra al tenor del escritos de fojas 160 y siguientes, señalando en síntesis: Que habría sido el propio denunciante que a raíz de un engaño de un tercero entregó los datos de seguridad de sus productos bancario, utilizando el modos operandi del popular "cuento del tío", siendo un engaño de público conocimiento, respecto del cual existen múltiples publicaciones en los medios de prensa, así como diversas campañas publicitarias destinadas a evitar que este tipo de maniobras prosperen. Agrega que no existe infracción a los artículos 12 y 23 de la ley N° 19.496, toda vez que la compañía de seguros ha dado cumplimiento a todas y cada una de la obligaciones establecidas en la póliza, que le hecho que el siniestro no le haya sido indemnizado al asegurado en la medida de sus expectativas, no puede ser motivo para reclamar una eventual infracción a la ley sobre Protección a los consumidores, pues la cobertura de la póliza objeto del presente litigio, estaba destinada a proteger las tarjetas bancarias y cuentas corrientes bancaria contra precisos y determinados riesgos. Señala además, que la aseguradora ha respetado los términos, condiciones y modalidades ofrecidas al consumidor en la prestación de servicios y no ha causado negligentemente menoscabo al asegurado debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del servicio y apenas ocurrió el siniestro encargo la liquidación del mismo a los liquidadores oficiales FGR S.A, quienes en poco menos de un mes emitieron el informe de liquidación definitivo, el cual fue puesto en conocimiento del querellante, no haciendo uso de su derecho a impugnarlo, no existiendo infracción a la condiciones del contrato, por cuanto se habría respeto plenamente el procedimiento establecido para la liquidación del siniestro.

En cuanto a la demanda civil, solicita su rechazo por cuanto la compañía

Las parte querellante y demandante de don Ernesto Águila Mancilla, rinde prueba testimonial en la persona de los siguientes testigos:

Doña Raquel Gabriela Águila Kiwi, estudiante, cedula de identidad N° 18.936.340-0, domiciliada en Las Azucenas N° 2966, comuna de Providencia, quien debidamente juramentada contesta la preguntas de tacha expresando que el demandante es su abuelo, que tienen una buna relación y se ven aproximadamente una vez al mes.

Las Partes de Banco Santander y Zurich Santander Seguros Chile S.A deducen en contra de la testigo la tacha contemplada en el artículo N° 358, numera 1 del Código de Procedimiento Civil, en razón que de los dichos de la testigo ha quedado claramente establecido que el demandante y querellante de autos es su abuelo, careciendo en consecuencia su relato de parcialidad.

El tribunal confiere traslado y la parte querellante de don Ernesto Águila Mancilla, evacua el traslado conferido expresando que la tacha de testigos es una institución que se justifica en un sistema legal o tasado, tal como contempla el Código de Procedimiento Civil, para las causas civiles, en cambio no se justifica en el procedimiento conocido frente a los Juzgado de Policía Local, en tanto conforme a lo dispuesto expresamente en el artículo 14 de la ley 18.287, la prueba debe ser valorada conforme a la reglas de la sana critica, establecido esto es preciso señalar, que la tacha de testigos de ser acogida, impide que la prueba testimonial llegue a ser valorada por el Tribunal, conforme a las reglas de la sana critica, vulnerando de esta manera lo establecido en el artículo 14 de la ley 18.287, que por razones de especialidad, debe aplicarse de manera preferente frente a las reglas del Código de Procedimiento Civil, no debiendo por este motivo ser acogida la tacha.

El Tribunal tiene por evacuado el traslado, dejando la resolución de la tacha para definitiva, declarando la testigo lo siguiente:

Yo estaba presente cuando ocurrieron los hechos el día 14 de mayo de 2018, estaba en la casa de don Ernesto, cuando alrededor de las 13:00 horas, don Ernesto recibió una llamada, en la cual comenzaron a preguntarle ciertos datos, como su nombre y cedula de identidad, en tanto esto me pareció raro, comencé a escuchar atentamente la conversación, don Ernesto entregó varios antecedente bancarios, específicamente los números de su tarjeta de débito y crédito, solo los frontales, los número de su cuenta, creo que es corriente, y el número de serie de sus tarjeta de coordenadas. Posteriormente cortó el

la veracidad de la llamada, en ese momento don Ernesto llamó al Banco y le señalaron que la referida llamada no había sido realizada desde el Banco, ante eso él consultó se había realizado alguna transacción desde su cuenta, ante lo que le respondieron que efectivamente se había realizado un pago a PC Factory, en vista de que no había sido él quien realizó dicha compra, bloqueó todas sus tarjetas. Efectivamente quedaron bloqueadas las tarjetas y con posterioridad a ello don Ernesto exigió al banco Santander y posteriormente al seguro que tenía contratado que le reincorporaran el monto robado, ante lo cual las dos entidades se negaron a reintegrar el monto debiendo él pagar la deuda. Con posterioridad a la llamada, yo me fui del lugar de los hechos y cuando le pregunté la siguiente vez que nos vimos, aproximadamente un mes después del robo, como había estado, me contó que estaba bien afligido por los reclamos que había hecho ante las referidas entidades y de la cuales no había obtenido respuesta.

La parte querellante y demandante de don Jeannette Silva Alfaro rinde prueba documental, acompañando los siguientes antecedentes al efecto:

1.- A fojas 1, certificado de comportamiento cuenta corriente de don Ernesto Águila Mancilla, de fecha 31/07/2018.

2.- A fojas 2 a 11, copia de Condiciones Comuna al Contrato de Cuenta Corriente del Banco Santander.

3.- A fojas 12, copia de anexo circular N° 1116 Superintendencia de Valores y Seguros, Procedimiento de liquidación de siniestros

4.- A fojas 13 a 16, copia de circular N° 3627 de 28/11/2017 emitida por la SBIF relativa a Transferencia electrónica de información y fondos.

5.- A fojas 17 y 19, copia de parte denuncia ingresada a la Fiscalía Regional Metropolitana Oriente.

6.- A fojas 20 a 21, copia de resolución de reclamación emitido por la defensoría del cliente, caso folio N° A60667 con fecha 13/06/2018.

7.- A fojas 22, Carta repuesta de Banco Santander a don Juan Carlos Medina, jefe de unidad de atención no presencial del Servicio Nacional del Consumidor de 01/10/2018.

8.- A fojas 23, cartola histórica de la cuenta corriente de don Ernesto Águila Mancilla

9.- A fojas 24 a 25, impresión de mail entre don Ernesto Águila Mancilla y Carolina Ponce Barra ejecutiva del Banco Santander.

La parte querellada y demandada de BANCO SANTANDER, rinde prueba documental, acompañando los siguientes antecedentes al efecto:

a).- A fojas 178 a 183, copia de contrato de plan de servicios financieros, apertura de cuenta corriente, suscrito por don Ernesto Águila Mancilla, de fecha 31/01/2018.

b).- A fojas 184, copia de carta respuesta del Banco Santander al Sernac de fecha 01/10/2018.

c).- A fojas 185 y 186, resolución de reclamación, caso folio N° A60667 de la Defensoría del Cliente, de fecha 13/06/2018.

d).- A fojas 186 a 189, copia de informe de liquidación de siniestro N° 96713.

e).- A fojas 190 a 194, copia de condiciones particulares de Póliza colectiva de seguros fraude para planes de cuentas Santander.

f).- A fojas 195 a 199, copia de informativo publicado en la página web del Sernac donde aconseja tomar precauciones para estafa por internet.

g).- A fojas 200 a 203, copia de campaña informativa del Banco Santander para estar protegido de posibles estafas

h).- A fojas 204 a 209, copia impresa de reportaje publicado en sitio web de Emol Economía y Negocios.

i).- A fojas 210 a 212, Copia de políticas de seguridad del uso del Portal del Banco.

j).- a fojas 213 a 224, copia de noticias de la "sala de prensa" del Banco Santander.

La parte querellada y demandada de BANCO SANTANDER, rinde prueba documental, acompañando los siguientes antecedentes al efecto:

1.- A fojas 225 a 229, copia simple de la Condiciones particulares de la póliza de seguro N° 5000000275 emitida por Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A

2.- A fojas 230 a 240, copia simple de las condiciones Generales depositadas en la Comisión para el Mercado Financiero.

3.- A fojas 241 y 242, copia simple de denuncia de siniestro.

4.- A fojas 243, copia de carta de notificación inicial de siniestro de fecha 17/05/2018.

5.- A fojas 244 a 248, copia de informe de liquidación de siniestro, emitido por FGR CHILE S.A, de fecha 22/05/2018.

VI.- Que, a fojas 264 y siguiente, se celebró la audiencia de absolución de posiciones decretada a fojas 257 compareciendo como absolvente don Ernesto Águila Mancilla.

VII.- Que, a fojas 269, los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA TACHA DE TESTIGOS:

1°) Que, la parte querellada y demandada de Banco Santander Chile y Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A, ha alegado tacha respecto de la testigo de su contraria doña Raquel Gabriela Águila Kiwi, por afectarle la causal del N° 1 del artículo 358 y 375 del Código de Procedimiento Civil, relacionada con el hecho de ser la testigo nieta de la parte que la presenta.

2°) Que, atendida la relación de consanguinidad declarada que existe entre la querellante y la testigo, la que se desprende de su propia declaración, al reconocer que el demandante es su abuelo, ésta que no requiere prueba alguna como para ser acreditada, por lo tanto, este tribunal acogerá la tacha interpuesta y no se tendrá en consideración la declaración del testigo a fojas 251.

II.-EN CUANTO A LO INFRAACCIONAL:

3°) Que, los autos se iniciaron por querrela infraccional y demanda civil particular, interpuesta por don Ernesto Águila Mancilla.

4°) Que, el artículo N° 3 de la misma ley, en sus letras b) y e), establece lo siguiente:

"Son derechos y deberes básicos del consumidor: [...]

b) El derecho a la información veraz y oportuna sobre bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;

d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;

e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".

5°) Que el artículo N° 12 de la Ley N° 19.496, dispone que:

6°) Que el artículo N° 23 de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, señala lo siguiente:

"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".

7°) Que, el artículo N° 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo N° 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa:

"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

8°) Que, el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

9°) Que, el Tribunal apreciando los medios de prueba en conformidad a la reglas señaladas en el considerando N° 7, constituido principalmente por la prueba documental rendida y lo expuesto por las partes, este Tribunal tiene por acreditado los siguientes hechos: a) Que, el actor don Ernesto Águila Mancilla mantiene una cuenta corriente en el Banco Santander; b) Que, con fecha 14 de mayo de 2018, se realizó por medio de su cuenta una compra vía internet por un monto de \$ 908.208, conforme da cuenta los documentos acompañados a fojas 22 y 23; c) Que, don Ernesto Águila Mancilla mantenía vigente un seguro contra fraude conforme dan cuenta los documentos

10°) Que, con respecto a la responsabilidad que podría caberle al Banco Santander en la presente causa, el Tribunal estima que no puede imputársele negligencia en la autorización de las transacciones impugnadas por el consumidor, en los términos señalados en el artículo 23 de la Ley 19.496, pues ellas no se realizaron debido a que se vulneraron las medidas de seguridad implementadas por Banco Santander para la protección de las cuentas de sus clientes, sino que el propio denunciante fue quien entregó a terceros, datos de sus productos bancarios facilitando de este modo la comisión del fraude en su contra, no existiendo por parte de la consumidor afectado un actuar diligente en su calidad usuario y titular de una cuenta corriente bancaria.

11°) Que, ahora bien, respecto de la responsabilidad que le cabe en esto hechos a Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A, en su calidad de empresa contratante y aseguradora, sobre la cual recae la cobertura y pago del siniestro, es necesario señalar previamente que en virtud del contrato suscrito por don Ernesto Águila Mancilla, de su simple lectura, se desprende que la compañía aseguradora se obligó a la cobertura de las cuentas bancarias y de las tarjetas de crédito del asegurado, en la formas y condiciones especificados en el contrato.

12°) Que, conforme a lo anterior y con respecto a la cobertura de la cuenta bancaria la compañía se haría cargo de la cobertura de los siguientes riesgo: i) el robo, hurto, extravío, adulteración y/o falsificación de cheques, indemnizando el monto del giro; ii) el robo, asalto o secuestro del asegurado o una persona autorizada por él, con el objeto de retirar dinero o develar la clave secreta para retirar dineros de los cajeros automáticos; y iii) los daños patrimoniales con un límite máximo combinado anual de 55 U.F., que el asegurado sufra y que provengan del uso indebido o fraudulento, por parte de terceros no autorizados, de las identificaciones con las cuales el asegurado está autorizado por el Banco Santander para realizar transferencias remotas de fondos desde la cuenta bancaria asegurada o línea de crédito asociada a ésta. Quedarán cubiertas las transacciones fraudulentas hechas hasta 120 días anteriores a la fecha de bloqueo.

13°) Que, la negativa de parte de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A, se funda en que en conformidad al informe de liquidación de siniestro, la empresa asignada para ello, determinó que las transferencias impugnadas por el actor Ernesto Aguila mancilla no presentarían un patrón de

enviados por parte del asegurado y por la institución bancaria respectiva, a través de la cual se pudo corroborar que las transacciones reclamadas fueron efectuadas con clave secreta y sin existir evidencia de adulteración del plástico, de acuerdo a la lectura de la banda magnética de la tarjeta involucrada.”, dicha conclusión no se ajusta a los hechos denunciados por don Ernesto Águila Mancilla, pues, conforme a la prueba rendida y lo señalado por las partes, el hecho que motivo el siniestro se debió a que terceros mediante un engaño telefónico obtuvieron del propio demandante las identificaciones con las que el banco ha autorizado al asegurado para hacer transferencias remotas desde su cuenta corriente, situación que se encuentra contemplada en la cobertura A3 de la póliza de seguro contratada, dado lo cual, no debió invocarse como causal de no pago ninguna de las otras coberturas contempladas en dicha póliza, como aconteció en la causa en análisis, quedando de esta manera establecida la responsabilidad infraccional que en los hechos le cabe a la compañía aseguradora.

Que, a mayor abundamiento, y respecto del fraude sufrido señor Águila, este no ha sido objeto de discusión en la presente causa, tanto es así que en su propio escrito de contestación la compañía de seguros, expresa que este habría sido víctima del denominado “cuento del tío”, lo que concuerda con lo expresado en la resolución de reclamación emitida por la Defensoría del Cliente, acompañada a fojas 185, en el que se concluye que el denunciante fue víctima de un engaño de terceros desconocidos, y que él no ha tenido participación alguna en los hechos, asegurando que mediante llamado telefónico terceros obtuvieron los datos personales, claves y dispositivos de seguridad del reclamante; haciendo plenamente aplicable a los hechos la cobertura A3 contemplada en la póliza de seguros contrata por señor Águila Mancilla.

Que, en su deber de profesionalidad Zurich Santander, como compañía aseguradora, debió tomar todos los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias en la prestación de sus servicios, realizar un análisis exhaustivo de los hechos, de los antecedentes y coberturas aplicables, y no negarse el pago del siniestro de forma arbitraria aplicando al efecto exclusiones no contempladas para el caso, causando con ello que el asegurado quede fuera de las coberturas contratadas, este deber de profesionalidad no fue cumplido en la especie, por lo que es claro para el suscrito que la requerida actuó con

III.- EN LO CIVIL:

14°) Que, la letra e) del artículo 3° de la Ley Número 19.496, prescribe que: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor:... e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea."*. El artículo 50 incisos 1° y 2° establecen por su parte que: *"Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda"*.

15°) Que, conforme a la demanda civil de autos, el denunciante y demandante exige el pago de \$ 908.280 como indemnización por el daño emergente causado. Adicionalmente, reclama \$ 5.0000.000 como indemnización por el daño moral sufrido, configurado las afectaciones psíquicas, emocionales y anímicas que debió soportar, productos de los malos ratos y rechazo a sus reclamos por parte de la compañía de seguros.

16°) Que, respecto al daño emergente reclamado, este juez estima que, habiéndose acreditado la infracción tal como se expuso, corresponde consecuentemente que la acción civil sea acogida, condenando a la empresa demandada al pago de \$ 908.280, correspondiente a la pérdida que efectivamente experimentó el demandante en su patrimonio como consecuencia del fraude cometido en su contra.

17°) Que, en cuanto al daño moral alegado, y que consiste en el sufrimiento que provoca la alteración de las condiciones normales de vida del afectado por los hechos infraccionales respectivos, este sentenciador considera que la negligencia con la que actuó la denunciada y demandada en la prestación de los servicios, necesariamente produce en cualquier persona normal una situación de desazón y desconfianza que merece ser reparada conjuntamente con las molestias inherentes a la tarea de lograr, por la vía del reclamo administrativo o judicial, que sus derechos sean respetados.

f291

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N°s 1º, 2º, 12, 23, 24, 50 A y 50 B de la Ley N° 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287; y 1698 y 1545 del Código Civil;

SE RESUELVE:

A) Que, **SE RECHAZA**, la querrela y demanda civil interpuestas en contra de **BANCO SANTANDER CHILE S.A.**, por los motivos señalados en la parte considerativa de esta sentencia.

B) Que, **SE CONDENA** a **ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A.**, representada legalmente por don HERBERT PHILIPP RODRIGUEZ, ambos ya individualizados, a pagar una multa equivalente a **50 U.T.M.** (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

C) DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN en contra del representante legal de la condenada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

D) Que, **SE ACOGE** la demanda civil de daños y perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 28 y siguientes, sólo en cuanto se condena a **ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A.**, a pagar a don **ERNESTO AGUILA MANCILLA**, la suma de \$ 1.908.280, a título de indemnización por los perjuicios patrimoniales y morales sufridos, sumas que deberán pagarse dentro del plazo de 5 días desde que la sentencia quede ejecutoriada, debidamente reajustadas según la variación del Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de notificación de la demanda y la del pago efectivo de la obligación, con las costas de la causa y con intereses corrientes para operaciones reajustables entre la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y el pago efectivo de ésta.

E) Que, una vez cumplido lo ordenado en b) y d) de esta resolución; **ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.**

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

DESPACHADO EN SU FAVOR POR DON DANIEL LEIGHTON PALMA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.