

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia  
JUZGADO : 1º Juzgado Civil de Concepción  
CAUSA ROL : C-490-2019  
CARATULADO : PUGIN/ITAÚ CORPBANCA

Concepción, veinticinco de junio de dos mil veinte.

VISTO:

En folio 1 se presenta don **JULIO FERNANDO PUGIN GIACAMAN**, médico cirujano, domiciliado en Camino a la Cantera N°595, Chiguayante y expone que viene en interponer demanda de resolución de contrato con indemnización de perjuicios en contra de **BANCO ITAÚ CORPBANCA**, sociedad anónima bancaria, representada legalmente por don Milton Maluhy Filho, administrador de empresas, ambos domiciliados en calle Tucapel N°366, segundo piso, Concepción.

Funda la demanda diciendo que es cliente de la demandada desde el año 2009, respecto de variados productos que dicha entidad ofrece, entre los cuales se encuentra la cuenta corriente, tarjeta Visa, tarjeta Mastercard, cuyo monto y denominación ha variado a la fecha; que conforme a contrato firmado el 18 de mayo de 2009 se le hizo entrega de la tarjeta Mastercard Black N°5549-0402-9424-2899, con fecha de expiración en mayo de 2016, la que tenía un cupo máximo autorizado para moneda nacional de \$2.000.000 y para uso internacional la suma de US\$3.400. Dice que el 4 de noviembre de 2014, la demandada le hizo entrega de la tarjeta Mastercard N°5549-0403-0306-8798, con fecha de expiración noviembre de 2019, cuyo documento de recepción indica que la emisión de dicha tarjeta no genera un nuevo contrato, sino que viene a reemplazar a la anterior, debiendo en consecuencia, regirse para todos los efectos legales por las disposiciones señaladas en el contrato celebrado por las partes el 18 de mayo de 2009, misma situación dada con la tarjeta Mastercard Black N°5522520250126203 que se rige por las disposiciones del contrato indicado.

Menciona que el cupo asignado a la tarjeta fue aumentando paulatinamente, a causa de requerimientos particulares y aceptación de ofertas crediticias por parte de la institución, hasta llegar al monto de US\$20.000 para cupo internacional.



Relata que el 17 de septiembre de 2017, mientras se encontraba en Sudáfrica por motivos de perfeccionamiento laboral, operó la tarjeta Mastercard Black N°5522520250126203, aproximadamente a las 07:00 horas, hora chilena, 12:00 horas en Sudáfrica, en un cajero automático ubicado en Ciudad del Cabo, no pudiendo llevar a efecto la operación de retiro de dinero una vez ingresada la clave, ya que la tarjeta fue retenida por el cajero.

Señala que ante esto y frente a la posibilidad que se configurara un delito de fraude o clonación, permaneció en el lugar y trató mediante los únicos medios posibles y otorgados por el banco en esa época, lograr el bloqueo de su tarjeta, llamando al número de emergencias +56226860888 proporcionado por la demandada para este tipo de situaciones, haciendo 3 llamadas telefónicas a las 12:11, 12:13 y 12:17 horas en Sudáfrica y 07:11, 07:13 y 07:17 horas en Chile. Dice que en ninguna de dichas llamadas el operador reconoció los dígitos de su cédula de identidad, las que le fueron solicitadas para acceder al servicio, terminando las llamadas de oficio por la operadora automática.

Explica que el mismo día, llamó nuevamente en dos oportunidades al número 1410902822, internacional de Mastercard, a las 12:23 y 12:24 horas en Sudáfrica y al número 16367227111 a las 12:31 horas en ese país, ante lo cual se realizó el primer bloqueo a las 07:56 hora chilena y 12:56 horas en Sudáfrica y se le transfirió con un operador del banco en Chile para confirmar la acción de bloqueo, no obstante la llamada se cortó y no fue re contactado por ningún ejecutivo.

Continúa su relato diciendo que pudo contactarse con doña Alejandra Guerrero Castillo, quien desde la comuna de Chiguayante bloqueó la tarjeta llamando al número de emergencia +56226860888 señalado en la página web del banco y al cual no pudo tener acceso desde el extranjero, además de realizar la denuncia en la Séptima Comisaría de Carabineros de Chiguayante. Indica que el número de bloqueo fue el 072211.

Detalla que entre las 07:08 y 07:56 horas de Chile del día 17 de septiembre de 2017, se realizaron 38 giros a la cuenta Mastercard, por un total de US\$17.642,27, cantidad que a la fecha de facturación del 25 de septiembre de 2017 ascendió en moneda nacional a \$12.748.889.-



Refiere que no todos los giros fueron realizados en el mismo cajero automático, sino que de manera simultánea se hicieron retiros en distintos comercios, ubicados aproximadamente a 13 kilómetros uno del otro.

Sostiene que desde el día 20 de septiembre de 2017 comenzó a tratar de evitar la facturación de dichas transferencias exponiendo la situación ante el Banco y sus ejecutivos, no obteniendo ayuda alguna; así la Unidad de Ingeniería de Prevención de Fraudes de Banco Itaú, conforme a informe de fecha 24 de abril de 2018, indicó que las 38 transferencias fueron alertadas por los sistemas de monitoreo del banco debido a la alta velocidad de las transacciones realizadas, porque los giros descritos no mediaban en un lapso superior de un minuto a otro pero sólo lo detectaron en el transcurso de dos horas después de efectuado el bloqueo desde Chile; igualmente se indicó que no aparecen registrados los llamados telefónicos que realizó a las 07:11 horas, 07:13 horas y 07:17 hora de Chile, sino que sólo aparecen registradas las llamadas cursadas a las 07:55 hora de Chile desde Mastercard y a las 08:27 horas de Chile ejecutada por Alejandra Guerrero Castillo a su nombre y en que el banco le informó que ya había realizado solicitud de bloqueo.

Afirma que el 14 de marzo de 2018 expuso la situación a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y el 31 de mayo del mismo año se resolvió su solicitud, limitándose sólo a transcribir la respuesta inicial otorgada por el Banco, que se refiere principalmente a enumerar los giros existentes, indicando que estos fueron validados correctamente, de que poseen registros que ingresaron llamadas dicho día y que estas transacciones fueron alertadas por el sistema de alta velocidad de transacciones internaciones presenciales mencionando que ellos realizaron la gestión de bloqueo a las 07:56 horas de Chile porque se solicitó a través del Contac Center, sin recibir respuesta técnica o financiera respecto de la situación descrita; luego, realizó reclamo al Servicio Nacional del Consumidor, resolviéndose con fecha 27 de junio de 2018 en el mismo sentido que dio respuesta la Superintendencia y el Banco.

Hace presente que a la fecha de los hechos, la demandada no contaba con procedimiento de bloqueo online y sólo se podía acceder a la acción de bloqueo vía telefónica; y que considerando que el día los hechos era festivo en Chile, al igual que el día lunes y martes siguientes, 18 y 19 de septiembre de 2017, se enfrentó ante una imposibilidad absoluta para poder contactarse con



su ejecutiva bancaria o cualquier ejecutivo que dicha institución designara para tales efectos y así obtener atención directa para lograr el bloqueo de la tarjeta, sumado a que la plataforma de atención al cliente no responde inmediatamente ante casos de emergencia y urgencias manifiestas, como la expuesta, y por el carácter festivo del día en que ocurrieron los hechos, el único medio con que contaba en esos momentos eran los números facilitados por la página web de Itaú, los cuales no funcionaron para otorgar atención, por lo que quedó en absoluta indefensión al no poder ser atendido correctamente, lo que le produjo daño material y moral.

Agrega que tuvo que pagar en efectivo el 11 de octubre de 2017 la totalidad de las transacciones fraudulentas facturadas con fecha 25 de septiembre de 2017.

Refiere que la demandada incumplió el contrato por cuanto los mecanismos de bloqueo de producto no operaron en la forma que se señala en el contrato, añadiendo que pese a no efectuar activación de la tarjeta para su uso internacional, el Banco procedió a validar todos los giros anómalos efectuados estando en contradicción directa con la cláusula segunda de la convención, que señala que se requerirá previa autorización del Banco para requerir avances en efectivo, lo que deja de manifiesto una notoria deficiencia, inseguridad y falta de servicio ante hechos fraudulentos como los descritos, porque el sistema de bloqueo debió haber operado de forma automática al detectar giros en comercio extranjero respecto de un producto que no tenía aviso de uso y por sobre todo si estos se realizaban a una alta velocidad, notoriamente anómalos y atípicos a toda forma de comportamiento crediticio de su parte.

Apunta a que sus derechos como cliente resultaron vulnerados por la atención otorgada por el Banco y sus funcionarios, la que califica de deficiente, agregando que nunca se contempló que jamás tuvo un comportamiento errático ni irresponsable como cliente.

Hace alusión a la normativa legal aplicable al incumplimiento contractual y cita doctrina; estimando que la demandada ha incumplido por no operar de forma satisfactoria los medios otorgados y garantizados por ella para el adecuado bloqueo de sus productos, lo que constituye infracción a las obligaciones estipuladas expresamente en el contrato, agregando que su



actuar fue negligente, el que se debió a culpa leve, generando un perjuicio que debe ser reparado.

Puntualiza que son los bancos quienes están obligados a garantizar la seguridad de las transacciones y transferencias electrónicas de dinero, quedando de manifiesto que los medios dispuestos por el Banco no operaron en la forma señalada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras ni menos garantizaron la seguridad en las transacciones; que se trasgredió también la cláusula octava del contrato referente al extravío, hurto y robo de la tarjeta.

Concluye que resulta evidente que el demandado ha incumplido las obligaciones estipuladas, ya que no poseía los medios señalados en el contrato para que el cliente diera aviso del hecho malicioso del cual estaba siendo víctima; que los medios de comunicación sólo surtieron efecto desde territorio nacional; que recién dos horas después de la defraudación los sistemas operativos de la demandada detectaron que se trataba de giros atípicos que no presentaban el carácter de habitualidad y se procedió a facturarlos aun cuando la tarjeta no contaba con aviso de uso en el extranjero.

Por otro lado, sostiene que como cliente ha dado cumplimiento a todas las obligaciones que para él emanan del contrato; configurándose el deber de indemnizar los perjuicios provocados en forma directa por el detrimento económico ascendente a \$12.748.889 equivalentes a la defraudación evaluada en US\$17.642,27, facturados el 25 de septiembre de 2017; así como el daño moral, que justifica diciendo que al ser víctima de la defraudación, que comprende el fallo e inoperancia de los medios que le otorgaba la institución crediticia, se le generó un daño emocional profundo que tuvo como consecuencia cambios bruscos de ánimo, los que perduraron por meses, además de cuadros depresivos, alteración del sueño, alteración del apetito y cuadros de ansiedad, así como la generación de desconfianza en la institución bancaria.

En mérito de lo expuesto y normas legales que cita, solicita tener por interpuesta demanda de resolución de contrato con indemnización de perjuicios en contra de **BANCO ITAÚ CORPBANCA** y en definitiva declarar:

**1.-** Que el demandado incurrió en incumplimiento de las disposiciones contractuales contenidas en contrato celebrado con fecha 18 de mayo del año



2009, procediendo a su resolución, específicamente en la cláusula segunda y su cláusula octava.

2.- Que con ocasión de negligencia de los mecanismos otorgados por Banco Itaú Corpbanca se produjeron perjuicios.

3.- Que se condena al demandado a pagar la suma de \$12.748.889, equivalentes a los perjuicios sufridos, suma evaluada en US\$17.642,27 al periodo de facturación de fecha 25 de septiembre de 2017, ascendentes al monto pagado por concepto de facturación a causa de los 38 giros acreditados en autos o a la suma que el tribunal estime pertinente.

4.- Que se condena a la demanda a pagar la suma de \$10.000.000 por daño moral o a la suma que el tribunal estime pertinente con los respectivos reajustes e intereses.

5.- Que se condena a la demanda a pagar las costas del proceso.

En subsidio de la acción anterior, interpone demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual, en contra del Banco Itaú Corpbanca S.A., por idénticos hechos y con iguales peticiones.

En folio 29, el Banco demandado contestó la demanda incoada en su contra solicitando su rechazo en todas sus partes, con costas, fundado en que no existe incumplimiento ni cumplimiento imperfecto de las obligaciones para con el demandante, además de no existir ilícito civil cometido por el Banco, invocando un comportamiento lícito, ajustado a sus deberes contractuales. Señala que, como emisor de la tarjeta, estaba obligado a cumplir con las órdenes de avances en dólares, dado que en ellos intervino la tarjeta del demandante con presencia del chip y uso de clave, la que es de su conocimiento y responsabilidad exclusiva. Agrega que al momento de efectuarse las transacciones, la tarjeta no presentaba orden de bloqueo y estaba activa para operar en el comercio internacional.

Afirma que el Banco cumplió tan pronto recibió el aviso del cliente de bloquear la tarjeta atendido el llamado del cliente recibido a las 07:55 horas del 17 de septiembre de 2017, y niega que se haya recibido otro llamado con anterioridad. Reconoce que luego del bloqueo, se recogió otro llamado de doña Alejandra Guerrero, a nombre del cliente.



Sostiene que no cabe hacer reproche al Banco por no haber podido comunicarse con anterioridad, dado que el cliente reconoce que el problema lo tuvo con el operador del servicio telefónico y no con el Banco, quienes tienen su servicio telefónico de bloqueo operativo y atiende todos los días del año y las 24 horas del día; así como tampoco que no se haya alertado por el número y velocidad de las transacciones, ya que para efectuar un monitoreo de giros en cajero automático, el cliente debió al menos dar aviso del viaje. Agrega que, al encontrarse en el extranjero, no existía control sobre el cajero automático.

Refiere que tampoco cabe hacer reproches por las acciones o conductas de terceros ajenos a la relación contractual, que puedan sustraer esa información desde la esfera de resguardo del titular de la tarjeta de crédito y no desde la esfera de resguardo del Banco, para lograr aparentar su identidad frente al banco a través de los mismos procedimientos contemplados en la convención.

En subsidio, niega la existencia de una relación de causalidad entre las conductas que se le imputan y los eventuales perjuicios, los que de haberse generado, pudieron tener como causa otros eventos, tales como falta de cuidado del propio perjudicado o falta de prevención apropiada en el negocio o asunto, o bien, acciones individuales de terceros, en contra de quienes no se ha dirigido la demanda.

En subsidio todavía, niega la existencia de daño moral, agregando su improcedencia en materia contractual por mero incumplimiento, siendo únicamente admisible en el caso de que exista también un incumplimiento culpable de una obligación convencional, lo que no concurre en la especie y que tampoco se ha alegado por la demandante.

En subsidio aún, solicita la reducción del quantum indemnizatorio, haciendo presente que la indemnización de perjuicios tiene naturaleza reparatoria y no de sanción y tampoco puede constituir un enriquecimiento sin causa.

En folio 38, se certificó el llamado a conciliación.

En folio 39, se recibió la causa a prueba.

En folio 56, se citó a las partes para oír sentencia.



En folio 58, se decretó medida para mejor resolver, la que se tuvo por cumplida en folio 62, entrando los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**1°.-** Que, un cliente bancario y usuario de tarjeta de crédito, por vía principal, acciona de resolución de contrato con indemnización de perjuicios en contra del Banco Itaú Corpbanca, basado en que habiéndose percatado que podría ser víctima de fraude en otro país al extraviar su tarjeta en un cajero automático, llamó al número telefónico dispuesto por el banco en su página web para bloquear la misma, no obstante, igualmente se efectuaron 38 giros de dinero, que posteriormente el Banco le facturó en moneda nacional y que debió pagar en su totalidad, lo que estima improcedente porque intentó alertar de la situación por los medios dispuestos por el banco, los que no fueron efectivos.

En subsidio y por idénticos hechos y atribución, demanda la responsabilidad extracontractual del banco demandado.

**2°.-** Que, a su turno, el Banco demandado reconociendo el contrato de cuenta corriente aludido, que el actor es usuario de tarjeta de crédito y la existencia de los avances en efectivo efectuados que invoca el demandante, sostiene que éstos fueron realizados con la tarjeta del actor y con uso de la clave que él maneja y que no existen registros de llamadas efectuadas por éste anteriores a los giros, afirmando que actuó conforme a los protocolos de seguridad una vez que efectivamente recibió una llamada para solicitar el bloqueo, sin que pueda atribuírsele responsabilidad por los giros efectuados, negando su incumplimiento contractual, atribuyéndole responsabilidad al cliente por no dar aviso de su viaje. En subsidio, niega que exista relación de causalidad; niega la existencia de daño moral; y, solicita rebaja del monto de la indemnización solicitada.

**3°.-** Que, así las cosas, son hechos incontrovertidos y, por ende, establecidos en el pleito, que el actor es cuentacorrentista del Banco Itaú Corpbanca y usuario de tarjeta de crédito Mastercard; que el 17 de septiembre de 2017, mientras el actor se encontraba en Sudáfrica, se realizaron 38 giros de dinero desde la tarjeta de que es titular el actor; y, que la tarjeta fue bloqueada luego que dichos giros fueron efectuados en virtud de un llamado telefónico.





**4°.-** Que, de conformidad a lo prevenido en el artículo 1.489 del Código Civil, en los contratos bilaterales va envuelta la condición resolutoria de no cumplirse por uno de los contratantes lo pactado. Pero en tal caso podrá el otro contratante pedir a su arbitrio o la resolución o el cumplimiento del contrato, con indemnización de perjuicios.

En la especie, el actor ha impetrado por vía principal, la resolución del contrato que lo ligaba con el banco demandado; de manera, que sobre él pesa, de conformidad a lo prevenido en el artículo 1.698 del Código Civil, justificar la existencia del contrato que alega; una obligación incumplida imputable a su co-contratante que se encuentre en mora de ejecutar; que dicho incumplimiento haya acarreado perjuicios y sea la consecuencia directa de los mismos.

**5°.-** Que, así las cosas, el primer supuesto de la acción que por vía principal se persigue debe, en la especie, darse por concurrente, puesto que es un hecho no discutido que las partes de autos se encuentran ligadas por un contrato de cuenta corriente bancaria y de uso de tarjeta de crédito.

**6°.-** Que, el Decreto con Fuerza de Ley N°707, denominado Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, dispone que la cuenta corriente bancaria es un contrato a virtud del cual un banco se obliga a cumplir órdenes de pago de otra persona hasta la concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado (artículo 1).

Conforme al artículo 40 de la Ley General de bancos (DFL N°3), Banco es toda sociedad anónima especial que, autorizada por ley y con sujeción a la misma, se dedique a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar estos dineros y, en general, realizar toda otra operación que la ley permita. De acuerdo a su artículo 69 numeral 24), los bancos pueden emitir y operar tarjetas de crédito.

**7°.-** Que, además, los hechos se relacionan con el uso de una tarjeta de crédito que se dice extraviada, debemos de inmediato dirigir nuestra mirada a la Ley 20.009 que limita la Responsabilidad de los Usuarios de Tarjetas de Crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas y robadas, que data de abril de 2005, vigente a la época de ocurrencia de los hechos, la que establece en su artículo 1° que los tarjetahabientes de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras o casas comerciales, podrán



limitar su responsabilidad en los términos establecidos por esta ley, en caso de hurto, robo o extravío, dando aviso pertinente al organismo emisor. El emisor de las tarjetas deberá proveer al tarjetahabiente servicios de comunicación, de acceso gratuito y permanente, que permitan recibir y registrar los referidos avisos. Por el mismo medio de comunicación, y en el acto de recepción, el emisor deberá entregar al tarjetahabiente un número o código de recepción del aviso y la fecha y hora de su recepción.

Las tarjetas por las que el tarjetahabiente haya dado aviso de extravío, hurto o robo, serán bloqueadas de inmediato por el emisor (artículo 2). En el caso que las tarjetas sean operadas con posterioridad al aviso de extravío, hurto o robo, corresponderá al emisor probar que las operaciones fueron realizadas por el tarjetahabiente titular o los adicionales autorizados por éste (artículo 3). El tarjetahabiente no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con posterioridad al aviso o noticia entregada al emisor, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda (artículo 4).

En la Historia de la Ley 20.009 se observa que la Comisión de Hacienda, informó que el contrato entre emisor y usuario o contrato de apertura de crédito tiene por objeto comercial la posibilidad de dar crédito como bien económico, comprometiéndose el emisor a asegurar al titular, la adquisición de bienes o servicios a través de la utilización de la tarjeta en los establecimientos afiliados al sistema, pagando posteriormente el titular o usuario al emisor el importe de los correspondientes cargos en los períodos concertados; de modo que se trata de un contrato de adhesión, definitivo, bilateral, de ejecución continuada si los retiros o la utilización del crédito por el cliente se hace en sucesivas etapas y no tiene dicho carácter, si se pacta que su uso se hará en una sola oportunidad.

8°.- Que, el Decreto N°44 de 2012 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que establece el Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias, define en su artículo 3° numeral 1), lo que debe entenderse por **tarjeta de crédito**, diciendo que se trata de cualquier instrumento que permita a su titular o usuario en la adquisición de bienes o en el pago de servicios vendidos o prestados por las entidades afiliadas con el correspondiente emisor u operador, en virtud de convenios celebrados con éstas que importen aceptar el citado instrumento como medio



de pago, sin perjuicio de las demás prestaciones complementarias que puedan otorgarse al titular o usuario.

**Tarjeta de crédito bancaria** es aquella que se emite por una empresa bancaria o cooperativa de ahorro y crédito sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Para estos efectos, el concepto empresa bancaria comprende a las sociedades filiales de prestación de servicios financieros tratadas en la letra b) del artículo 70 del Decreto con Fuerza de Ley N°3 del Ministerio de Hacienda 1997.

**Consumidor, titular o usuario:** la persona natural o jurídica que contrata, a título oneroso y como destinatario final, una tarjeta de crédito (numeral 2).

**Emisor:** las empresas bancarias y sociedades financieras, las cooperativas de ahorro y crédito y las demás entidades que, habitualmente, de conformidad con las leyes especiales aplicables, emite y pone en circulación una o más Tarjetas de Crédito Bancarias o Tarjetas de Crédito no Bancarias, según corresponda; celebra los contratos de afiliación con las entidades que aceptan dicho instrumento como medio de pago; y asume la responsabilidad de pagar las adquisiciones de bienes o servicios que efectúen sus titulares o usuarios en las entidades afiliadas, sin perjuicio que acuerde con el operador respectivo que la responsabilidad de pago sea asumida por este último (numeral 3).

**Avances en efectivo:** la operación que consiste en girar una suma de dinero con cargo al cupo total o al cupo total de avances en efectivo disponible en la tarjeta de crédito, en cuya virtud el emisor de la tarjeta de crédito otorga un préstamo o mutuo de dinero, con sujeción a la legislación especial aplicable, y conforme a los términos y condiciones contemplados en el correspondiente contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una tarjeta de crédito (numeral 26).

**Avance en efectivo internacional:** la operación que con sujeción al concepto de avance en efectivo, consiste en girar una suma de dinero con cargo al cupo total o al cupo total de avances en efectivo disponible para realizarse en el ámbito internacional, en una tarjeta de crédito habilitada para operar fuera de Chile (numeral 28).



De conformidad al Capítulo 8-41 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (hoy Comisión para el Mercado Financiero), que contiene las circulares e instrucción emanadas de esa institución y que son obligatorias para los bancos, en relación a las tarjetas de crédito, señala que los contratos que celebren los Emisores, ya sea directa o indirectamente, con los establecimientos afiliados que se comprometan a vender bienes, prestar servicios o extinguir otras obligaciones de pago, mediante la aceptación de las tarjetas presentadas como medio de pago por los titulares o usuarios de las mismas, deben especificar debidamente las obligaciones y derechos de las partes, debiendo en todo caso estipularse los siguientes contenidos mínimos, como las medidas de seguridad que las partes deben considerar para precaver el uso indebido de la tarjeta y para cautelar la integridad y certeza de las transacciones efectuadas por medio de dicho instrumento; la responsabilidad económica que le cabe a cada parte, ante el uso indebido de las tarjetas o por los eventuales errores que pudiesen existir en la validación de las transacciones, detallando cuando corresponda, las diferencias que resulten de los distintos métodos de autenticación dispuestos por el emisor, operador o el titular de la marca de las tarjetas; la responsabilidad del emisor u operador respecto de la continuidad del servicio, así como los procedimientos de contingencia y eventuales compensaciones a la entidad afiliada, ante una interrupción de los mismos.

Conforme a lo dispuesto en el N°8 del Título III del Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, los emisores deben facilitar los medios para que los Titulares o Usuarios puedan notificar, durante las 24 horas del día, la pérdida, robo, hurto, adulteración o falsificación de sus tarjetas. Asimismo, dicha disposición establece que una vez recibida la notificación, el emisor deberá, incluso en el supuesto de que el titular o usuario haya obrado con culpa o dolo, procurar por todos los medios a su alcance impedir la ulterior utilización de la tarjeta respectiva.

El banco deberá mantener informado a sus clientes, proporcionando al menos información por escrito al momento de contratar el servicio y manteniéndola en un lugar destacado de su sitio web, del procedimiento que un afectado debe seguir y la vía que puede utilizar para dar el correspondiente aviso. En esa información se debe indicar siempre el medio de atención permanente que se haya habilitado para ese servicio y que debe estar disponible todos los días del año, durante las 24 horas, para recibir dichos



avisos, como también del uso de los otros medios que haya establecido para ese fin. El banco o el operador, en su caso, deberá registrar la recepción del aviso tan pronto lo reciba y proporcionar al tarjetahabiente en ese mismo momento y por la misma vía por la que lo recibió, un número o código de recepción y la constancia de la fecha y hora de ingreso.

Por su parte, el Manual de Conductas y Buenas Prácticas de la Asociación de Bancos, a la que se encuentra asociado el Banco demandado por cuanto en su página web hace referencia a ellas, propone en su punto sexto referido al Servicio y Atención al Cliente y Seguridad en las Operaciones, que los bancos adoptarán las medidas necesarias para entregar o proveer de la mejor forma a sus clientes los productos y/o servicios ofrecidos. Para ello procurarán: a) dar una atención clara y cordial; b) orientar e informar a sus clientes ante las consultas que formulen; c) establecer procesos eficientes, con el objeto de poner a disposición de los clientes productos y/o servicios de calidad; d) cumplir con los plazos ofrecidos y/o prometidos; e) medir y controlar regularmente la calidad de servicio y atención a clientes y su grado de satisfacción, a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fueren necesarias para mantener altos estándares en esta materia; f) otorgar un servicio de atención que permita al cliente acceder y formular sus consultas en forma expedita; g) los bancos deben ofrecer la misma calidad y el mismo nivel de servicio a todos sus clientes. Sin embargo, la diferenciación de la estructura organizativa y de productos o servicios para distintos mercados objetivos, o la adopción de diferentes enfoques de los clientes en diferentes grupos de riesgo, no puede interpretarse como una discriminación o categorización de los clientes; h) los bancos deben contar con planes apropiados de contingencia que aseguren la continuidad de sus servicios, en aquellos casos en que se pueda ver afectado el normal funcionamiento de sus sistemas y/o servicios. En su punto séptimo, referido a la Atención de Reclamos, consigna que los bancos atenderán las consultas, solicitudes o los reclamos de sus clientes en forma oportuna, con buena disposición y procurando dar respuesta a las consultas y reclamos que se formulen oportunamente. Para ello, dispondrán de unidades o áreas especializadas en el servicio y atención a clientes, que les permitan atender y recibir los reclamos, y dar orientación si fuere posible. Las respuestas deberán ser emitidas con la prontitud y eficiencia que permita cada caso particular. Cualquier diferencia o controversia con sus clientes deberá ser abordada en forma responsable respetuosa.



9°.- Que, además, el uso de la tarjeta de crédito Mastercard se encuentra regido, por el contrato de incorporación al sistema y reglamento de uso de la tarjeta Mastercard, apertura de línea de crédito y mandatos especiales, acompañado por la parte demandante en folio 1, que data de 18 de mayo de 2009, conforme a su **cláusula segunda**, relativa al uso de la tarjeta, el usuario podrá adquirir bienes y requerir la prestación de servicios, solicitar avances en efectivo, tanto en el país como en el exterior, hasta por un valor equivalente al cupo máximo. El Banco se reserva la facultad de fijar un sistema de autorizaciones previas o control sobre el monto de los consumos que efectúen los usuarios al momento de llevar a cabo la compra de un bien o el pago de un servicio, de acuerdo a la solvencia y capacidad económica del usuario titular, según calificación que efectuará el Banco en las fechas respectivas, lo cual es aceptado desde luego por el usuario. El usuario titular de la tarjeta podrá en Chile o en el extranjero requerir del Banco, de ciertos establecimientos, instituciones financieras o expendedores automáticos u otros servicios automatizados de MasterCard afiliados al sistema MasterCard, previa autorización de Banco Itaú, y cumpliendo las condiciones que para dichos efectos éste establezca, avances en efectivo utilizando los medios que éste habilite para dichos efectos hasta el monto máximo señalado precedentemente, lo que será oportunamente comunicado a los usuarios mediante el aviso en el Estado de Cuenta, lo que el usuario declara desde ya aceptar. Los referidos servicios podrán ser restringidos, suprimidos o ampliados en forma unilateral por parte del Banco, sin aviso previo ni expresión de causa, como también se podrá suspender el normal funcionamiento de los cajeros automáticos por razones de fuerza mayor, caso fortuito o cualquier otro hecho de la naturaleza o ajeno al Banco.

Respecto al uso internacional de la tarjeta, señala que las transacciones que el usuario efectúe en el extranjero, deberán ser canceladas en su totalidad al emisor en dólares norteamericanos, dentro del plazo estipulado en su estado de cuenta internacional. Para estos efectos, el usuario se obliga a pagar su estado de cuenta internacional con recursos propios o con cargo a los recursos en moneda extranjera que pueda adquirir en conformidad al Compendio de Normas de Cambios Internacionales del Banco Central de Chile, o con cargo a los recursos que en el futuro la ley o la autoridad administrativa correspondiente le faculte adquirir.



En la **cláusula octava**, referente al extravío, hurto o robo de la tarjeta, establece que en dichos casos, el usuario se obliga a dar aviso inmediato del hecho por teléfono al Banco o a Transbank S.A. En caso que el extravío, hurto o robo tuviera lugar en el extranjero, deberá dar cuenta del hecho por teléfono al Banco, a Transbank S.A. o a cualquier oficina de MasterCard Internacional. Cesará toda responsabilidad del usuario a partir del aviso o noticia entregada al emisor u operador, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. Cualquier otra vía que el banco habilite para estos efectos la comunicará al usuario en el estado de cuenta o en su página web.

**10°.-** Que, en prueba de sus alegaciones la parte demandante acompañó en forma legal y sin objeción de contrario, en folio 1 y 45, además del contrato ya referido, **constancia** efectuada ante Carabineros de Chile, de fecha 17 de septiembre de 2017, efectuada por doña Alejandra Guerrero Castillo, en la que expone que fue contactada a las 08:11 horas de ese día por el demandante, quien le manifestó que había sido víctima de fraude en Sudáfrica, donde terceros realizaron movimientos fraudulentos desde su tarjeta de crédito Mastercard del Banco Itaú por un total de US\$17.000, y quien le solicitó se comunicara con las entidades bancarias y realizara el bloqueo de la tarjeta. Agrega que se realizó el bloqueo de la tarjeta del Banco Itaú con el número 072211 a las 08:30 horas y que la banca telefónica le informó que se realizaron 27 avances en dinero, además del intento de compras por internet; **boleta electrónica emitida por Movistar**, de fecha 12 de octubre de 2017, a nombre del actor, en que se registran las siguientes llamadas efectuadas el 17 de septiembre de 2017 desde Sudáfrica: tres llamadas a Chile al número 56226860888, a las 12:13, 12:17 y 12:18 horas, todas de 27 segundos de duración, dos llamadas al número de Estados Unidos 14109028022, a las 12:23 y 12:24, la primera de 24 segundos de duración y la segunda de 6 minutos y 35 segundos y una última al número 16367227111 de Estados Unidos a las 12:31, de 9 minutos y tres segundos de duración; **carta** dirigida por Banco Itaú a Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de fecha 24 de abril de 2018, acompañada también por el demandado en folio 51, en la cual informa que efectuado el análisis pertinente, se concluye que los avances objetados fueron realizados exitosamente, por cuanto intervino la tarjeta con presencia de chip y clave pin pass de la misma, la que es de conocimiento y responsabilidad exclusiva del cliente, que al momento de efectuadas las transacciones, la tarjeta no presentaba orden de bloqueo,



agregando que sólo se cuenta con registro de dos llamados efectuados el 17 de septiembre de 2017, el primero derivado desde Mastercard a las 07:55, con la cual se procedió a bloquear la tarjeta de crédito y una segunda a las 08:27 realizada por doña Alejandra Guerrero a nombre del cliente; **carta** dirigida por Banco Itaú al Servicio Nacional del Consumidor de 27 de junio de 2018, en la cual reitera lo ya señalado, agregando que en relación a los mecanismos de seguridad que el cliente menciona, las transacciones fueron alertadas por el sistema de monitoreo por alta velocidad de transacciones internacionales presenciales, efectuándose la gestión de bloqueo por parte del Banco el mismo día, sin embargo, la tarjeta ya se encontraba bloqueada desde las 07:56 horas; **estado de cuenta internacional** de tarjeta de crédito de fecha 25 de septiembre de 2017 que señala como monto facturado US\$17.642,66; **estado de cuenta internacional** de tarjeta de crédito de fecha 24 de octubre de 2017 que señala como saldo anterior facturado US\$17.642,66, traspasado a deuda nacional, con vencimiento el 13 de noviembre de 2017; **estado de cuenta nacional** de tarjeta de crédito de 24 de octubre de 2017 que señala como monto facturado a pagar \$12.748.889, con vencimiento el 22 de noviembre de 2017; **estado de cuenta nacional** de tarjeta de crédito de 22 de noviembre de 2017, que indica como pagada la suma de \$12.748.889 el 13 de noviembre de 2017.

Cadenas de correos electrónicos acompañados en folio 45, cuya audiencia de percepción documental se llevó a efecto como medida para mejor resolver en folio 61, fechados entre el 5 de octubre y 13 de noviembre de 2017, entre el actor y distintos ejecutivos de la demandada, en todos los cuales el demandante solicita información respecto a su requerimiento. El 5 de octubre se le informa por parte del Banco que el caso se encuentra en revisión por el área de fraude; el 18 del mismo mes, otro ejecutivo le señala que no existe en sistema una respuesta formal, indicándole que puede nuevamente solicitarla acercándose a una sucursal del Banco e ingresando un requerimiento de denuncia fraude, dando mención al ingreso anterior. Finalmente, el 23 de octubre, el Gerente de Sucursales Maule-BioBío, le indica que pedirá los antecedentes del caso y solicitará un nuevo pronunciamiento al área respectiva.

Rindió también la testimonial de folio 47, consistente en las declaraciones de ALEJANDRA MARGARITA GUERRERO CASTILLO y HORACIO PATRICIO VILLALOBOS MULÑOZ, quienes legalmente





examinados y sin tacha, expusieron: **Guerrero Castillo**, que sabe que el demandante fue víctima de fraude con su tarjeta de crédito del Banco Itaú cuando se encontraba en Sudáfrica, en septiembre de 2017; que la tarjeta defraudada fue una Mastercard, la que quedó capturada en un cajero automático, de la cual se hicieron múltiples giros en dinero en efectivo, hasta completar el saldo total que tenía disponible en la tarjeta; que cuando la tarjeta quedó capturada el actor no pudo comunicarse con su banco, por razones de conectividad y el servicio internacional no pudo solucionar el problema; que el demandante la llamó a su celular solicitándole se comunicara con el banco; que una vez que ella logró hablar con un empleado del banco, éste le informó que la tarjeta estaba bloqueada y que durante ese período de tiempo se habían efectuado aproximadamente 27 giros de dinero, quedando un saldo de aproximadamente 30 dólares de un total de US\$17.000 que tenía de cupo y que los giros habían sido efectuados desde distintos cajeros, por sumas parecidas y otras del doble. Dice que el día del fraude fue al banco Itaú de San Pedro a hablar con la ejecutiva, ya que el actor envió reiterados correos electrónicos y llamados sin obtener respuesta; que la ejecutiva la atendió el día miércoles 20, sin darle respuesta definitiva, señalándole que él debía quedarse tranquilo porque las tarjetas contaban con seguros para estos casos. Agrega que denunció el hecho en Carabineros el mismo 17 de septiembre de 2017; que el demandante hizo todo lo que se encontraba a su alcance, dio los avisos correspondientes, se comunicó con la banca telefónica nacional, la que fue fallida por problemas de comunicación, se comunicó con la banca internacional que no le dio solución; que al mes siguiente el demandante tuvo que pagar el total de la deuda defraudada. Refiere que el actor sufrió un daño económico evidente, además del daño moral y psicológico, ya que no sólo fue el hecho que lo defraudaron, sino que además porque lo tuvo que pagar él, ya que su seguro no cubrió nada; que ese desfaldo lo obligó a tener que trabajar mucho más de lo normal para lograr cubrirlo, lo que le causó un gran malestar, aparte de la rabia y tener que pasar penurias en otro país en donde no contaba con nadie que le apoyara. Dice que a la época del fraude, debe haber sido unos \$15.000.000, los que pagó oportunamente, lo que le consta porque la ejecutiva le señaló que había dos maneras: la primera, pagar todo para que así operara el seguro, que nunca llegó, que fue a lo que optó el actor para evitar cobros innecesarios; la otra, era dejar todo tal cual, pero el actor quedaba con una deuda.



**Villalobos Muñoz**, que el día 17 de septiembre de 2017 su cónyuge, Alejandra Guerrero, mientras ella se encontraba de turno, lo llamó para decirle que tenía que ir a dejar una constancia a Carabineros debido a la clonación de la tarjeta de un colega que estaba en Sudáfrica; que luego ella le contó que a Julio Pugin, un cajero le había capturado la tarjeta Mastercard Black, la que posteriormente había sido clonada y se habían realizado una cantidad importante de giros desde distintos cajeros por una cifra total cercana a los 17 mil dólares; que ella tuvo que hacer el trámite porque Julio Pugin no pudo comunicarse con su banca personas; que el trámite demoró más de un par de horas, hasta que se logró bloquear la tarjeta; que el bloqueo se logró gracias a la intervención de su mujer; que los número de teléfono otorgados por el Banco Itaú no lograron dar atención ni solución, por lo que tuvo que intervenir un tercero, ya que la grabación que presenta en la plataforma pide ingresar el número de identidad del cliente, mediante el teclado, lo que desde el extranjero no funcionó. Dice que tiene entendido que los seguros no operaron y que el Banco no reconoce el fraude y que el actor tuvo que pagar toda la suma defraudada, en una cuota, al mes siguiente. Añade que el demandante cumplió con dar aviso o al menos intentar hacerlo, agotando los medios para poder advertir de la situación, primero al banco y al no conseguirlo, por medio de un tercero; que el Banco no tenía los mínimos protocolos de seguridad ante fraude, o al menos no funcionaron, al no haber detectado oportunamente el movimiento inusual de la tarjeta y no tener asistencia telefónica internacional para su banca. Agrega que el demandante reclama daño económico y daño moral, psicológico; el primero, por tener que redoblar los tunos y así poder cubrir la deuda que no era suya, que era de aproximadamente \$13.000.000, lo que él pagó íntegramente. Dice que le consta el daño psicológico y moral, porque las veces que lo veía le manifestaba su molestia con el Banco.

**11°.-** Que, el Banco demandado, acompañó a los autos la siguiente documental en folio 51: **formulario único de denuncia** de siniestros presentado por el actor al Banco, de fecha 21 de septiembre de 2017; **formulario de reclamo** y antecedentes presentados por el actor en contra de Banco Itaú, en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de fecha 26 de febrero de 2018; y, **formulario único de atención de público** presentado por el actor ante el Servicio Nacional del Consumidor, ingresado el 15 de junio de 2018.



**12°.-** Que, como es fácil advertir, la controversia ha versado sobre las obligaciones contractuales que corresponde exigir a una entidad bancaria cuando uno de sus tarjetahabientes se ve afectado por un uso malicioso de su tarjeta de crédito; y de las probanzas allegadas al proceso, no contradichas, es posible dar por acreditado que el día 17 de septiembre de 2017, mientras el actor se encontraba en Ciudad del Cabo, Sudáfrica, al prever un posible fraude con su tarjeta de crédito, intentó insistentemente comunicarse con el Banco demandado para bloquear la tarjeta, sin obtener resultados, lo que recién se consiguió a las 07:56 horas tras una llamada que efectuó a Mastercard en Estados Unidos, la que fue traspasada a un ejecutivo del Banco en Chile; que el sistema de monitoreo del Banco alertó respecto a las transacciones realizadas por su alta velocidad, no obstante dicha alerta interna se generó después del bloqueo de la tarjeta, tal como se reconoce en la carta de respuesta del Banco al Servicio Nacional del Consumidor de fecha 27 de junio de 2018.

**13°.-** Que, así las cosas, es posible concluir que, no obstante reconocer la demandada la existencia de una alerta generada en su sistema, esta alarma recién operó después de haberse girado casi la totalidad de los fondos dispuestos en la tarjeta otorgada al demandante, mediante 38 giros consecutivos realizados en un breve espacio de tiempo e igualmente cobró la suma girada, olvidando que frente a contratos de adhesión la normativa debe ser protectora del más débil, categoría que sin lugar a dudas tiene el tarjetahabiente frente al Banco; sin considerar que, frente a la existencia de un fraude, es ésta la engañada, pues se le ha hecho creer que el cliente es quien ha efectuado operaciones con cargo a su tarjeta. De consiguiente, conociendo la demandada que la obligación de restituir que le impuso a su tarjetahabiente carecía de causa, procedió igualmente a generar el cobro en pesos al mes siguiente de su facturación. Al respecto se ha dicho que “en los contratos de tarjeta de débito y mutuo, el titular de la tarjeta y mutuuario estará obligado a pagar o restituir en razón que se le hizo una provisión o se le entregó una suma de dinero. La obligación de pagar o restituir, responde a la entrega. La causa de la obligación está constituida por el hecho que la genera” (Excma. Corte Suprema, causa rol 3.901-2005).

**14°.-** Que, en tales condiciones y considerando que los contratos deben ejecutarse de buena fe, de la que no se encuentran exentos los contratos de adhesión, resulta que el Banco demandado vulneró el principio de la buena fe



puesto que puso de cargo de su cliente una obligación que a éste no pertenecía por cuanto sabía que las transacciones habían sido irregulares; de manera que la recta conducta le imponía hacerse cargo de la pérdida y no trasladarla a su cliente, como quiera que su sistema de seguridad que está obligado a implementar, no le alertó oportunamente de las transacciones irregulares, no cumpliendo con el fin para que fuera dispuesto; no pudiendo sino concluir que el Banco demandado incumplió el contrato que lo ligaba con el actor.

En cuanto a las alegaciones de la demandada, referentes a que el demandado no cumplió con su obligación de dar aviso del viaje, no serán escuchadas, por cuanto del examen del contrato, no es posible advertir tal estipulación; pero si así fuere lo lógico es que fuere el Banco quien alertare a su cliente de transacciones internacionales por cuanto éstas deben entenderse excepcionales o eventuales.

**15°.-** Que, el incumplimiento contractual imputado a la parte demandada causó los daños que el cliente demandante invoca, ya que por un lado tuvo que pagar transacciones de su tarjeta de crédito que no eran de su autoría, máxime cuando el propio Banco considera que tales transacciones fueron irregulares por su número y período de tiempo en que se realizaron, lo que deberá entenderse en relación a la actividad habitual del cliente con sus tarjetas; y, hubo de desgastarse en impetrar se le reconociera un derecho que le asistía, no pagar una deuda que no había generado.

Razón por la que igualmente se accederá a la pretensión indemnizatoria impetrada.

**16°.-** Que el daño que se dice padecido se le hace consistir en daño emergente y daño moral.

En cuanto al daño emergente, se le hace consistir en el monto pagado por concepto de facturación de los 38 giros efectuados desde su tarjeta de crédito.

Como el daño emergente es la disminución efectiva del patrimonio por pérdida de bienes económicos (Manual de Derecho Civil, Antonio Vodanovich H.); se regulará el daño emergente en la suma de \$12.748.889, que es aquella equivalente en pesos que el Banco facturó y el tarjetahabiente pagó por los 38 giros en dólares efectuados.



**17°.-** Que, en cuanto al daño moral, que el demandante hace consistir en el daño emocional profundo provocado por el actuar del Banco, que desencadenó en cambios bruscos de ánimo que duraron meses, además de cuadros depresivos, alteración del sueño, apetito y cuadros de ansiedad.

La Excma. Corte Suprema ha definido el daño moral como la lesión efectuada culpable o dolosamente, que significa molestias en la seguridad personal del afectado, en el goce de sus bienes o en un agravio a sus afecciones legítimas, de un derecho subjetivo de carácter inmaterial e inherente a las personas e imputable a otra.

Para acreditarlo, el demandante acompañó a los autos en folio 50, informe médico suscrito por médico psiquiatra, que señala que el actor padece un trastorno adaptativo de tipo mixto, indicándosele psicoterapia de apoyo y medicación ansiolítica, además de la testimonial referida de folio 47.

Si bien la documental acompañada tiene la calidad de instrumento privado emanado de un tercero que no ha comparecido a la causa reconociéndolo o ratificándolo, por lo que por sí sola carece de mérito probatorio; sin embargo tal antecedente unido a la declaración de los testigos, permiten a este tribunal presumir con caracteres de gravedad y precisión suficientes para formar convencimiento en cuanto a la existencia de dicho daño, toda vez que a raíz de la situación vivida por el actor, éste ha experimentado un sufrimiento que ha mermado su integridad psíquica, ha ocasionado alteraciones en su estado anímico, perjuicio que debe ser indemnizado, ya que es una consecuencia directa de la conducta de la demandada.

En cuanto al monto, éste será determinado conforme a los principios de equidad, a falta de regla objetiva, regulándose prudencialmente en la suma de \$8.000.000, cantidad que deberá ser pagada en la forma que se dirá.

**18°.-** Que, las sumas ordenadas pagar atendida la necesidad de mantener actualizada la suma de dinero que se impone, se reajustarán de conformidad a la variación del Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de esta sentencia y el pago efectivo; y acorde a lo dispuesto en el artículo 1.559 del Código Civil, las sumas fijadas, devengarán intereses moratorios desde que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo, que



corresponde al interés corriente para operaciones reajustables de menos de un año.

**19°.-** Que, habiéndose de acoger la demanda indemnizatoria en sede contractual, no se emitirá pronunciamiento respecto de la demanda subsidiaria que invocaba la sede extracontractual.

Por estas consideraciones y visto lo prevenido en los artículos 44, 1.437, 1.438, 1.445, 1.448, 1.489, 1.508, 1.510, 1.545, 1.546, 1.547, 1.553, 1.556, 1.558, 1.559, 1.698, 1.704, 1.706, 2.053, 2.211 y 2.222 del Código Civil; 144, 158, 160, 161, 170, 341, 346, 348 bis, 384 y 426 del Código de Procedimiento Civil; Ley 20.009; DFL N°3 Ley General de Bancos; y, DFL N°707 Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques; se declara:

**I.-** Que, **SE ACOGE**, con costas, la demanda de resolución de contrato de cuenta corriente impetrada en folio 1, quedando la demandada obligada al pago de los perjuicios causados a su cliente en la suma total de \$12.748.889 por daño emergente y \$8.000.000 por daño moral.

Las sumas ordenadas pagar se reajustarán de conformidad a la variación del Índice de Precios al Consumidor desde la fecha de esta sentencia y hasta su pago efectivo y devengará intereses moratorios desde que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta su pago total.

**II.-** Que no se emite pronunciamiento sobre la demanda subsidiaria por haberse acogido la principal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

**Rol 490-2019.-**

Dictada por doña **MARGARITA SANHUEZA NÚÑEZ**, Juez Titular del Primer Juzgado Civil de Concepción.





Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.

A contar del 05 de abril de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>