

Sra: *María Rosa Fardinas Chillanoll.*
S. r. m. c.

Fojas

13

PUERTO MONTT , DIECISIETE DE OCTUBRE DEL DOS MIL TRECE.

VISTOS:

A fojas 1, comparece **RICARDO EMILIO CHEHADE FORTUÑO**, RUT N°7.546.207-7, domiciliado para estos efectos en calle concepción 120, oficina 908 , de la ciudad de Puerto Montt, presenta querrela infraccional por infracción a las normas de protección de los derechos del consumidor, en contra de **BANCO CORPBANCA**, representada para estos efectos por don **CARLOS DIMTER A.**, en su calidad de Jefe de servicio clientes , de la querrellada, ambos con domicilio en calle Urmeneta N° 541, de la ciudad de Puerto Montt y expone:

Que mantiene un contrato único de productos con el **BANCO CORPBANCA**, manteniendo vigente la cuenta corriente N° 10-066577, por lo que el banco le presta servicios financieros, siendo aplicable plenamente el artículo 1 de la ley 19.496 a su relación comercial.

Señala que el día 4 de julio del año 2012, el **BANCO CORPBANCA**, procedió a cargar a su cuenta corriente la suma de 4.360.000.-, pagando por caja 4 cheques supuestamente girados por él y cobrados por terceros, los que en definitiva señala que falsificaron su firma.

Menciona que una vez que se dio cuenta de este cargo revisó su cuenta corriente, percatándose que se habían girado estos cuatro cheques, los cuales no fueron girados por él sino por una o más personas extrañas, los que falsificaron su firma y cobraron estos cuatro cheques. La individualización de estos cuatro cheques son : Cheque serie 36 3576505 640, a nombre de NOEMÍ CERDA GARCÍA, por la suma de \$920.000; cheque serie 36 3576500 666, a nombre de don JONATHAN CASTILLO ALVEAR, por la suma de \$1.230.000.-; cheque serie 36 35706503 345, a nombre de don GUILLERMO VALDÉS, por la suma de \$1.250.000.- y cheque serie 36 3576501 977, a nombre de NOEMÍ CERDA GARCÍA, por la suma de \$960.000.-

18 OCT. 2013

PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL. N° 7058/12.

MARILÚ SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Señala que estos 4 cheques fueron sustraídos de su chequera, no percatándose de ello, ya que fueron sacados de los últimos y cobrados por caja. Agrega que la responsabilidad del banco, no es por la sustracción , lo cual fue denunciado a la Policía de Investigaciones, sino en la facilidad y poca seguridad que entrega al momento de verificar la supuesta firma registrada al momento de pagar el cajero de **BANCO CORPBANCA**, ya que cada uno de estos cheques tienen la firma falsificada, pero que de ninguna manera es sí quiera parecida, por lo cual claramente fallo el sistema de control y verificación de firma del banco, causándole un gran perjuicio económico , al haber pagado estos cheques a estos falsificadores, con una firma disconforme, la cual claramente no es parecida a la suya, se supone que el banco debe verificar ello, y así ha sucedido en otras ocasiones en el cual por mínimo detalle no paga el banco los cheques por firma disconforme.

Finalmente, luego de mencionar las disposiciones legales infringidas, solicita que se acoja la querella infraccional y se condene a la querellada al máximo de la multa establecida en la Ley del Consumidor, con costa.

Por otra parte interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra la demandada, solicitando **el pago de \$4.360.000.- por concepto de daño emergente** , que es el monto de dinero que el banco saco y cargo de su cuenta corriente N° 10-066577, el 4 de julio del año 2012, pagando por caja 4 cheques de su propiedad, que fueron girados falsificando su firma , y no habiendo operado las medidas de resguardo del banco y la suma de \$5.000.000.-, por concepto de daño moral, que a su juicio la constituye los perjuicios y daños sicológicos que le trajo esta situación , encontrándose vulnerado en cuanto a un dinero que estaba destinado a pagar remuneraciones de unos trabajadores que tenía y al sustento de su familia, por lo cual cayó a una depresión muy fuerte, de la cual ha ido saliendo de a poco.

A fojas 47 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en autos, en el cual la parte querellante y demandante ratifica su querella y demanda civil y solicita que se de lugar a ella con costas.

18 OCT. 2013

PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2054/12.

MARILÚ SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

El SERNAC , ratifica la querrela infraccional en todas sus partes, solicitando el máximo de multas establecidas por la ley

La parte querellada y demandada civil contesta verbalmente, solicitando al tribunal rechazar la querrela infraccional , ya que se estima que la firma que aparece registrada en estos autos, no se aprecia que sean visiblemente disconformes, con la registrada en el banco para el cotejo de la misma. Señala que el artículo 17 de la ley sobre cuentas bancarias y cheques, establece que el librador es responsable sí su firma es falsificada en cheque de su propia serie y no es visiblemente disconforme. Agrega además que los documentos se encuentran bien extendidos, que a la fecha y hora de la cancelación no registraban orden de no pago y que el cajero del banco procedió de acuerdo a las instrucciones impartidas, verificando con la cedula de identidad el nombre del beneficiario del cheque y anotando al reverso el número de cédula de identidad de éste último. Además señala que se debe tener presente que los cheque fueron sustraídos por tercera personas, sin su consentimiento y contra la voluntad del cuentacorrentista, lo cual configura un delito en que la querellada no tuvo participación alguna.

Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.

La parte querellante y demandante civil rinde prueba documental , testimonial, solicita peritaje y oficio a la Fiscalía Local de Puerto Montt .

La parte querrela no rinde pruebas.

**PRUEBA DE LA PARTE QUERELLANTE Y DEMANDANTE CIVIL :
DOCUMENTAL:**

En el comparendo de estilo ratificó como pruebas los documentos acompañados en autos, que son :

-Copia de los cheques series 36 3576505 640 a nombre de NOEMÍ CERDA GARCÍA, por la suma de \$920.000; serie 36 3576500 666, a nombre de don JONATHAN CASTILLO ALVEAR, por la suma de \$1.230.000.-; serie 36 35706503 345, a nombre de don GUILLERMO VALDÉS, por la suma de \$1.250.000.- y serie 36 3576501 977, a nombre de NOEMÍ CERDA GARCÍA, por la suma de \$960.000.-

18 OCT. 2013
PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL Nº 7059/12.

MARILÚ SCHLIEF VIGUERA
SECRETARIO TUTLAR
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

- Copia de constancia denuncia de la Policía de Investigaciones, fecha 25 de julio del año 2012.
- Copia de cartola del BANCO CORPBANCA, de fecha 23 de julio, que da cuenta del pago por caja de los cuatro cheques.
- Copia de carta de fecha 14 de agosto del año 2012 , enviada por BANCO CORPBANCA, al querellante, señalando que no es responsabilidad de ellos haber pagado estos cuatro cheques.
- Copia de Jurisprudencia, de hechos similares.
- Copia de cédula de identidad del querellante.-

Además en el comparendo de estilo acompaña con citación:

- Copia de la carta enviada de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de fecha 16 de octubre del año 2012, remitida al querellante.
- Copia de certificado de aclaración emitido por el Banco Itau al boletín de informaciones comerciales de fecha 12 de diciembre del año 2012, dando cuenta de la regularización de una deuda del querellante.
- Copia de correo electrónico de fecha 26 de junio del año 2012, enviado al querellante por el ejecutivo de Corpbanca, Don CARLOS DIMTER ALVEAL, dirigido al departamento de siniestro y fraudes del BANCO CORPBANCA , dando a conocer los hechos y documentos materia de este juicio.
- Documento de informe pericial, acompañado a fojas 54 y siguientes de autos.

PERITAJE

Se solicita informe pericial a la Brigada de Delitos Económicos de la Policía de Investigaciones de Chile, para que evacue un informe respecto de los cheques materia del juicio.

OFICIOS

Se solicita oficio a la Fiscalía Local de Puerto Montt para que informe si existe investigación pendiente, estado y forma de término.

TESTIGOS

A su favor declararon como testigo:

18 OCT. 2013
PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1051/12.

MARILÚ SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Comparece doña **SCENIA DEL CARMEN QUIÑONES JARAMILL**, rut 9.338.083-5, chilena, casada, domiciliada en Colina, La Vara, Parcela 106, calle Los Boldos de esta ciudad, quien legalmente juramentada, señala que conoce al señor Chehade, porque es amigo de su marido y en junio su marido le comentó que a Ricardo le habían robado unos cheques y que estaba complicado en términos económicos y que no tenía donde vivir producto del robo de los cheques y le pidió que lo llevaran a vivir a su casa y accedió ya que era esporádicamente. Él se encontraba muy angustiado por problema económico, hay muchas deudas a trabajadores y otros, sólo tiene entendido que le robaron unos cheques, no sabe cuántos, pero de alrededor de \$5.000.000.-, ni él tiene claro donde le robaron los cheques, ya que se dio cuenta cuando iba haciendo los cheques. Agrega que el banco nunca verificó si estaban firmados por él o no, señala no sé cómo cobraron los cheques.

Menciona que le constan los hechos porque cuando llegó a vivir a su casa le contó lo de los cheques y lo desesperado que estaba. El alojaba sólo, en algunas ocasiones llevaba a uno de sus hijos alojar. Menciona que el querellante vivía antes en Puerto Varas, pero por problemas económicos tuvo que dejar su casa, él es constructor civil y tiene obras en distintas ciudades.

Comparece doña **NILDA MERCEDES SANDOVAL TRIVIÑO**, rut N° 10.041.917-3, casada domiciliada en las Golondrinas, N° 414, Puerto Montt, quien previamente juramentada expone: que conoce a don Ricardo en la casa de una amiga hace un tiempo atrás, para el cumpleaños que fue el 12 de octubre de este año, ahí se enteró del hecho, señala que Ricardo estaba muy mal, lo cual lo noto a medida que lo ha encontrado en forma esporádica y le ha preguntado por su situación específica, que le robaron cheques que fueron cobrados, lo que a él lo dejó muy mal económicamente. Señala que el señor Chehade es contratista, arquitecto o constructor, ya que no lo tiene claro y trabaja en varias ciudades de Chile.

PRUEBA DE LA PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA CIVIL

No rinde pruebas.

18 OCT. 2013
PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 7059/12.

MARILÚ SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

A fojas 53, se acompaña por parte del actor documento que contiene un informe emitido por la Policía de Investigaciones de Chile, relativos a los cheques materia de estos autos.

A fojas 57 vuelta, se deja sin efecto el peritaje y oficio solicitado en el comparendo de estilo por el actor y autos para fallo.

A fojas 60, se deja sin efecto la resolución de autos para fallo y se solicita oficios a la FISCALIA LOCAL DE OSORNO Y PUERTO MONTT.

A fojas 61, se adjunta oficio de FISCALIA LOCAL DE PUERTO MONTT, donde se señala que la consulta corresponde a la FISCALIA LOCAL DE OSORNO, a cargo del FISCAL MATÍAS MONTERO.

A fojas 62, se adjunta oficio de la FISCALIA LOCAL DE OSORNO, donde señala que la investigación se encuentra vigente, desformalizada y con diligencias pendientes.

A fojas 63vuelta, autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: RESPECTO DE LA QUERRELLA INFRACCIONAL Y DEMANDA DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS:

Que, el artículo 1 de la ley 19.496, señala que “la presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.”

Que la ley 19.496 en su artículo 23 señala que “comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.”

Que es preciso determinar sí la querellada ha infringido o no la ley del consumidor, para ello es necesario establecer, sí el cajero del banco, al momento de ser cobrados los cheques por caja, realizó el debido cotejo de las

18 OCT. 2013

PUERTO MONTT,

CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 7054/12.

MARILÚ SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

firmas del titular de la cuenta con la registrada en el Banco, observando para ello sí dichas firmas son o no visiblemente disconforme.

Para ello esta magistratura ha procedido a cotejar las firma de los cheques teniendo a la vista la fotocopias de éstos, la copia de la cédula de identidad acompañada en autos y el escrito de querrela y demanda de indemnización de perjuicios que contiene la firma del actor, ya que no se ha acompañado a este proceso la firma registrada en la institución financiera.

Una vez realizado cotejo, este tribunal estima que éstas son visiblemente disconformes para el común de las personas, con un estándar de exigencia menor de la que se le pueda exigir a un cajero de una institución financiera.

Que, con todos los antecedentes que obran en estos autos: Copias de cheque de fojas 6 y siguientes, 8 y siguientes, 10 y siguientes y 12 y siguientes, copia de constancia de denuncia de fojas 14, copia de estado de cuenta de fojas 15, copia de respuesta del banco de fojas 16, fotocopia de cédula de fojas 18, formulario de tramitación ante el SERNAC de fojas 23, copia de carta de fojas 24, copia de carta de fojas 25 y 26, copia de certificado de aclaración de fojas 27, mails de fojas 28 y siguiente, declaraciones de testigos de fojas 48 y siguientes, documento que contiene un informe emitido por la Policía de Investigaciones de Chile de fojas 53 y siguientes, acompañado por el actor y respuesta de oficio de fojas 61 y 62 de autos y análisis reseñado en los párrafos anteriores; todos son suficientes para determinar que el proveedor **BANCO CORPBANCA**, ya individualizado, ha cometido infracción a la ley del Consumidor, específicamente, al artículo al artículo 23 de la ley 19.496, al haber actuado con negligencia en el pago de cuatro cheques correspondiente a la cuenta número 10-066577, que el querellante tenía en dicho banco, sin haber realizado respecto de ellos, el debido cotejo con el registro de firma que obraba en poder del banco, observando que estas eran visiblemente disconformes.

Cabe señalar que el consumidor ha confiado en el prestigio que ostenta la institución bancaria, entregándole la custodia de sus valores, ya que él

PUERTO MONTT,

18 OCT. 2013

CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 7051/12MARILÚ SCHLEEF FIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

entiende que ésta actuara con una mayor diligencia en el cuidado de los mismo, dando estricto cumplimiento a los procedimiento de fiscalización de los documentos presentado para su cobro.

Por los motivos reseñados en los párrafos precedentes , este tribunal condenara al proveedor **BANCO CORPBANCA**, ya individualizado, a una multa de 10UTM, por infracción a la Ley del Consumidor y ordenará al proveedor , como daño emergente, a pagar al consumidor la suma de \$4.360.000.-(cuatro millones trescientos sesenta mil pesos), lo cual se ha determinado prudencialmente, de acuerdo a la copias de los cheques acompañados en autos, dichos de testigos de fojas 48 y siguiente y documento acompañado por el actor a fojas 53 y siguientes y tasará el daño moral en la suma de \$1.000.000.-(un millón de pesos),ambas cantidades incrementadas de acuerdo a la variación que experimenta el índice de precios del consumidor, incrementada además, con intereses corrientes desde la fecha de la notificación de la sentencia hasta su pago efectivo.

SEGUNDO : El daño emergente se configuraría al haber la demandada descontado de la cuenta corriente del actor los valores correspondiente a cada uno de los cheques indebidamente cobrados, sin haber realizado el debido y diligente cotejo con el registro de la firma del titular que obraba en poder del banco, observando que estas eran visiblemente disconformes causándole un gran perjuicio económico al actor.

TERCERO : En cuanto al daño moral ,cabe señalar que la doctrina estima que este tipo de indemnización busca una reparación integral de quién ha sufrido el daño, por lo que se toman en cuenta aspectos como la magnitud del dolor sufrido , frustración , impotencia, rabia, sentimiento de injusticia, descontento, facultades económicas del ofensor ,entre otros. Por lo que este tribunal, aplicando las reglas de la sana critica, ha considerado que este incumplimiento por parte de la demandada, no sólo afectó al patrimonio del demandante, sino que además le ocasionó sufrimientos , angustias y estrés, lo cual repercutió fuertemente tanto en su vida cotidiana como familiar.

PUERTO MONTT, 18 OCT. 2013
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 7054/12.

MARILÚ SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Y visto, además lo prescrito en los artículos 1,3,7,8,10,13 y 17 de la ley 18.287, 1, 2,12, 23 y 50 de la ley 19.496, 2.314 y siguientes del Código Civil y las facultades que me confiere la ley 15.231, apreciando los antecedentes de autos conforme a las reglas de la sana crítica, se declara

I.- Que se acoge la querrela infraccional de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor **BANCO CORPBANCA**, ya individualizada, a una multa de 10 UTM, por infracción a la Ley del Consumidor.

II.- Que se acoge la demanda de indemnización de perjuicios, deducida a fojas 3 y siguientes, en contra de **BANCO CORPBANCA**, ya individualizada, debiendo pagar al consumidor, como daño emergente, la suma de \$4.360.000.-(cuatro millones trescientos sesenta mil pesos y la suma por concepto de daño moral de \$1.000.000.- (un millón de pesos), ambas cantidades incrementadas de acuerdo a la variación que experimenta el índice de precios del consumidor, incrementada además, con intereses corrientes desde la fecha de la notificación de la sentencia hasta su pago efectivo.

III.- Que se condena en costas a la demandada.

Si no pagaren la multa en el plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación de la sentencia, sufrirá por vía de sustitución y apremio, una noche de reclusión por cada quinto de unidad tributaria mensual, con un máximo de quince noches.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula.

Rol N° 7054-2012.-

Dictada por don **ALEJANDRO IBÁÑEZ CONTRERAS**, juez titular del Primer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña **MARILÚ SCHLEEF VIGUERA**, secretaria abogada titular.

18 OCT 2013
PUERTO MONTT.
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 7054/12.

MARILÚ SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIA TITULAR
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Certifico: Que se anunciaron por el lapso 5 minutos respectivamente, presenciaron la relación y alegaron los abogados, Sres. Alejandro Droppelmann, Cristian Yañez y Sra. Claudia Fajardo. El Primero solicita la revocación de la sentencia en alzada y los abogados Sr. Yañez y Sra. Fajardo, solicitan la confirmación de la sentencia en alzada, esta última deja en estrados copia de fallo ad efectum videndi. Puerto Montt, 25 de abril de 2014.

Puerto Montt, veinticinco de abril de dos mil catorce.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287, se declara que **se confirma** la sentencia en alzada de diecisiete de octubre de dos mil trece, escrita a fojas 63 y siguientes de estos autos. Sin costas de la instancia, por haber tenido motivo plausible para alzarse.

Regístrese y devuélvase.

Rol N ° 19-2014.-

Proveído por la **Primera Sala** de esta ltma. Corte de Apelaciones, presidida por el Presidente don Jorge Pizarro Astudillo e integrada por la Ministra doña Teresa Mora Torres y el Abogado Integrante don Mauricio Cárdenas García. Autoriza la Secretaria Titular doña Lorena Fresard Briones.

Puerto Montt, a veinticinco de abril de dos mil catorce, notifiqué por el estado diario la resolución que precede. Lorena Fresard Briones, Secretaria Titular.