

JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SAN JOAQUIN
AVENIDA SANTA ROSA 2606
SAN JOAQUIN

UV



SAN JOAQUIN;

25 ENE 2017

SEÑOR (A) : VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL

DOMICILIO : TEATINOS NRO. 333 PISO 2°

COMUNA : SANTIAGO

PROCESO ROL N° : 11159-2015-14

000405



8 CARTA CERTIFICAD 14 848159816
A (EMPRESAS)

I. MUNICIPALIDAD DE SAN JOAQUIN \$0
1170082356230

CON FECHA 18.01.2017 SE HA DICTADO LA SIGUIENTE RESOLUCION LA QUE
NOTIFICO A USTED:
VISTOS: Cúmplase.



SECRETARIO SUBROGANTE

Certifico que se anotaron y alegaron revocando el postulante Moisés Gálvez Sanhueza y confirmando el abogado don Sergio García. Santiago, 19 de diciembre de 2016.

En Santiago, a diecinueve de diciembre de dos mil dieciséis.

Al escrito de fojas 174 y 175: Téngase presente.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de dos de agosto de dos mil dieciséis, escrita a fojas 134 y siguiente.

Regístrese y devuélvase.

N° 1610-2016 – CIV.

MARIA TERESA DE JESUS LETELIER
RAMIREZ
Ministro
Fecha: 19/12/2016 10:07:54

MARIA SOLEDAD ESPINA OTERO
Ministro
Fecha: 19/12/2016 10:07:55

ADRIANA VICTORIA MAGDALENA
SOTTOVIA GIMENEZ
Ministro
Fecha: 19/12/2016 10:07:55

PATRICIA AVELINA SILVA ROJAS
MINISTRO DE FE
Fecha: 19/12/2016 10:10:23



Pronunciado por la Cuarta Sala de la C.A. de San Miguel integrada por los Ministros (as) Maria Teresa Letelier R., Maria Soledad Espina O., Adriana Sottovia G. San miguel, diecinueve de diciembre de dos mil dieciséis.

En San miguel, a diecinueve de diciembre de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



01723315267707

SAN JOAQUIN, A DOS DE AGOSTO DEL DOS MIL DIECISEIS.

1. Que, a fojas sesenta y cuatro y siguientes, mediante presentación ingresada el 18 de Diciembre de 2015, Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación. Ambos con domicilio en calle Teatinos No.333, Piso 2°, comuna de Santiago, de conformidad a lo dispuesto en la letra g) del artículo 58 de la Ley No.19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de Banco Security, representado legalmente por Bonifacio Bilbao Hormaeche, ambos con domicilio en calle Apoquindo No.3150, comuna de Las Condes, por infracciones al inciso primero de la letra d) del artículo 3° y a los artículos 12 y 23 texto legal antes indicado.
2. Que, de acuerdo a lo expuesto en la denuncia infraccional en cuestión, la misma dice relación con la situación que afectó a la consumidora Julia María Margarita Lara Vidal, quien con fecha 26 de Mayo de 2015, recibió una llamada telefónica de la entidad bancaria antes indicada, en la que fue informada que no disponía de fondos para hacer pago de un cheque de su cuenta corriente, razón por la cual ese mismo día se dirigió a su Banco para realizar un requerimiento al proveedor y obtener una solución, ocasión en la cual la ejecutiva le hizo entrega de una cartola, advirtiéndole que el día 18 de Mayo de 2015, cuatro cheques de su cuenta corriente habían sido cobrados sin su autorización, todos los cuales correspondían a los últimos cuatro cheques que habían sido sustraídos de su talonario. En razón de lo anterior, la consumidora antes indicada inició un procedimiento de mediación ante dicho Servicio, al cabo del cual, con fecha 10 de Julio de 2015, la Unidad de Reclamos del Banco respondió que dado los hechos que no existían orden de pago para los cheques en cuestión, la firma giradora no era "visiblemente disconforme" con la registrada en dicha entidad para su cotejo y que los cheques pagados corresponden a los entregados por el Banco al titular de la cuenta corriente, conforme lo dispone el numeral 1° del artículo 16 de la Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, no resultaba posible asumir responsabilidad por el pago de tales documentos. En la adecuación legal de los hechos relatados en la denuncia interpuesta, en concepto del Servicio Nacional del Consumidor, ello implicaría una infracción a las siguientes disposiciones legales de la Ley No.19.496: a) Inciso primero letra d) del artículo 3°. Derechos y deberes básicos del consumidor. La seguridad en el consumo de bienes y servicios, que implica para el proveedor el correlato de adoptar las medidas de resguardo que sean necesarias, para no poner en riesgo tanto los bienes del consumidor como su integridad física, en la especie, si Banco Security ha cumplido o no con su deber de proporcionar al consumidor, un sistema de utilización de cuenta corriente y asociados, en forma que evite todo riesgo relacionado con un uso fraudulento de ella, de la tarjeta y/o bien, del respectivo talonario de cheques, al que denomina "deber de seguridad", respecto del cual y para determinar el estándar de seguridad a que se encuentra afecto, considera relevante tener presente el deber de profesionalidad del Banco y el hecho público y notorio de la vulnerabilidad de los sistemas informáticos asociados al uso de tarjetas de crédito o débito. En relación a la primera consideración, Banco Security es una entidad financiera experta en su rubro, esto es captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, para dar los mismos en préstamo y la emisión y operación de tarjetas de crédito y cheques, de manera que conoce o al menos debe conocer, las medidas de seguridad relacionadas



con el uso de una cuenta corriente y sus derivados, especialmente el giro de cheques y el pago de los mismos, de acuerdo a los fondos que el librador pueda disponer en la cuenta corriente. En este sentido, la titular de la cuenta corriente, a diferencia del proveedor, es una inexperta en el rubro bancario, de manera que si bien debe observar un comportamiento responsable en el uso de su cuenta corriente, no le es exigible el conocimiento o administración de las medidas de seguridad relacionadas a esta última, menos a dar la orden de no pago de un cheque de su propiedad, sin tener conocimiento alguno de que le ha sido sustraídos y falsificado su firma. Sobre el particular, las afirmaciones precedentes tienen pleno respaldo en la Ley No.19.496, cuando en el inciso segundo de su artículo 24, al señalar las circunstancias o factores que inciden en la determinación de la multa, precisa el "deber de profesionalidad del proveedor" y el "grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima". Por otra parte, resulta también relevante tener presente en esta problemática, el hecho público y notorio acerca de la vulnerabilidad y deficiencia de los sistemas de seguridad asociados al cobro de cheques, en que ciertos y determinados ilícitos se han dado a conocer a través de los medios de comunicación, de lo cual resulta razonable afirmar que se trata de un fenómeno conocido tanto por el público consumidor, como por los proveedores y agentes económicos. De lo expuesto, en definitiva, no hace sino concluir que el proveedor no ha cumplido con su deber de seguridad, vulnerando en consecuencia un derecho básico e irrenunciable del consumidor, toda vez que sus protocolos de verificación de firmas e información al cliente, con quien mantiene un contrato de cuenta corriente, presente deficiencias, resultando evidente que la revisión de los documentos para su pago, no fue lo adecuadamente meticulosa, lo que en la actualidad aparece como una falta, respecto de la cual no es plausible que se pretenda sólo la responsabilidad que señala la ley de cuentas corrientes y cheques, ya que a la época de su dictación no podía exigirse más que lo que indicaba la experiencia de los cajeros, que se determinaba con el sólo examen visual del documento entregado a cobro, especialmente considerando los cambios experimentados en la sociedad y el avance de las tecnologías, todo ello entendido desde la perspectiva del principio de integración contractual, en cuanto a que los "los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por ley o la costumbre pertenecen a ella", máxime cuando la actividad de depósito y custodia de dinero de terceros, involucra la fe pública, lo que sumado a su profesionalidad y especialización, obliga a dichas entidades a cumplir con deberes particulares, entre ellos el de seguridad, que emana de la naturaleza de la obligación de depósito de dinero; b) Artículo 12. El deber de seguridad que recae sobre la entidad financiera, se encuentra plenamente incorporado al vínculo contractual existente entre el consumidor y el proveedor, en términos tales que el consumidor no sólo contrata un producto financiero (cheques), sino que además por la principal razón de la seguridad de los destinos de los fondos, que el titular u otros cobren o depositen en el producto financiero. Por consiguiente, cuando ocurren delitos o defraudaciones en razón de las cuales, se afecta directamente el patrimonio del titular, se configura además un irrespeto de las condiciones del servicio, que suponen conforme a esta disposición legal, una vulneración del principio rector de la contratación, consistente en la fuerza obligatoria del contrato y c) Artículo 23. De acuerdo a lo expuesto latamente, el proveedor denunciado ha prestado un servicio del todo negligente, ya que no ha cumplido con los estándares mínimos de seguridad, lo que resulta evidente a la luz de los hechos ocurridos y acreditados a



través de los documentos acompañados, del contenido de las respuestas otorgadas por el proveedor al consumidor y el actuar del ejecutivo de cuentas de la consumidora, al no consultarle inmediatamente de la presentación a cobro de los cheques, todos el mismo día. A mayor abundamiento, hace presente que el proveedor no detectó como irregular el hecho que se pagaran 3 cheques a una misma persona y un mismo día, por lo que el cliente no fue llamado para comprobar los pagos, lo que se habría evitado con información en línea actualizada.

3. Que, sobre el particular, comparece René Alejandro Melo Bustamante, a fojas cien, gerente de normalización del Banco Security, Cédula Nacional de Identidad No.07.079.981-2, domiciliado en Avenida Apoquindo No.3150, comuna de Las Condes y expone que el hecho denunciado no corresponde a lo señalado por Julia Lara, ya que su representada realizó la investigación respectiva y verificó los procedimientos realizados por la Unidad de Operaciones del Banco, esto es, primero, verificó que no existía orden de no pago de los cheques; luego, que habían fondos en la cuenta corriente para el pago de los cheques y finalmente que el cajero, con la ficha en poder del Banco con la firma de la titular de la cuenta corriente, correspondía a la firma de los cheques presentados a cobro, ya que no existía una visible disconformidad.
4. Que, conforme al procedimiento aplicable, con fecha 3 de Mayo de 2016, a fojas ciento trece, tuvo lugar la audiencia de contestación y prueba, con la asistencia de Nicole Alejandra Pereira Caro, en representación del Servicio Nacional del Consumidor y de Sergio García Valdés, por la parte de Banco Security, oportunidad en la cual, luego de la ratificación y contestación de la denuncia respectiva, la apoderada del citado Servicio acompañó los siguientes documentos, según lo resuelto, bajo el apercibimiento del numeral 3 del artículo 346 del Código de Procedimiento Civil: a) Copia simple de Formulario de Atención al Público No.R2015M424823, de fecha 25 de Junio de 2015, relativo a la consumidora Julia María Margarita Lara Vidal, agregado a fojas siete; b) Copia simple de Traslado del Servicio Nacional del Consumidor al Banco Security, de fecha 25 de Junio de 2016, relativo al Reclamo formulado, agregado a fojas ocho y c) Copia simple de la carpeta investigativa de la Fiscalía Local de Ñuñoa, correspondiente a la denuncia interpuesta por Julia Lara Vidal, agregada a fojas diez y siguientes; ninguno de los anteriores objetado de contrario. Por su parte y de la misma forma, el apoderado de la denunciada acompañó a su vez: a) Copia simple de la ficha de la firma de Julia María Lara Vidal, agregada a fojas ciento tres; b) Copias simples de los cuatro cheques objetos de la denuncia, agregado a fojas ciento cuatro y siguientes y c) Copias simples de cinco cheques girados por la titular de la cuenta corriente, agregados ciento ocho y siguientes; todos los cuales fueron objetados de contrario, sin perjuicio de la apreciación de su valor probatorio.
5. Que, con el objeto de contextualizar la discusión planteada entre las partes, conforme al mérito de los dichos y antecedentes que constan en autos, es posible concluir que: a) Con fecha 18 de Mayo de 2015, fueron presentados a cobro cuatro cheques de la cuenta corriente E-1267523-01, del Banco Security, cuya titular es Julia María Margarita Lara Vidal, extendidos a nombre de Francesca Marín Bastías; b) En dicha ocasión, tres de los anteriores fueron pagados en una sucursal de Servipag y el restante, en la sucursal Santa Elena del Banco Security; c) Con fecha 26 de Mayo de 2015, presenta a cobro un nuevo cheque de la cuenta corriente antes mencionada, respecto del cual la titular recibió una llamada telefónica del Banco, ya que no disponía de los fondos suficientes para el pago del mismo y d) En ese se informa del pago de los cuatro



cheques antes indicados, los que en su momento le habían sido sustraídos desde su talonario respectivo.

6. Que, en la adecuación legal de la problemática expuesta, sostiene la parte denunciante que se infringió por parte de Banco Security, el derecho consagrado en la letra d) del artículo 3° de la Ley No.19.496, en lo particular a lo relativo a la "seguridad en el consumo de bienes o servicios", dado el deber que asiste a dicha entidad, en cuanto a proporcionar al consumidor "un sistema de utilización de cuenta corriente que evite todo riesgo" para su empleo o utilización, que denomina "deber de seguridad", considerando especialmente que se trata de una entidad financiera experta en su rubro y el hecho público y notorio acerca de la vulnerabilidad y deficiencia de los sistemas de seguridad asociados al cobro de cheques.
7. Que, precisamente en vistas a dicha evaluación, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 16 y 17 del Decreto con Fuerza de Ley No.707 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, descartada la hipótesis del aviso oportuno para el no efectuar el pago de un cheque, resulta que surge responsabilidad para el librado, si la firma del librador es visiblemente disconforme con la dejada en poder del librado para cotejo; si el cheque tiene raspaduras u otras alteraciones notorias y si no es de la serie entregada al librador. A contra sensu, la responsabilidad es del librado, si su firma es falsificada en cheque de su propia serie y no es visiblemente disconforme.
8. Que, dado lo anterior, revisados los antecedentes que sobre el particular constan en el proceso, es posible advertir que la firma contenida en la copia simple de la Cédula Nacional de Identidad correspondiente a Julia María Margarita Lara Vidal, a fojas diecinueve, no es visiblemente disconforme, en el sentido natural y obvio de dicha expresión, con aquéllas registradas en los cheques presentados a cobro en su oportunidad, de lo cual es posible concluir que el procedimiento adoptado por el Banco Security al momento de recibir uno de ellos, en todo momento se ajustó a la legislación vigente, toda vez que para su pago, no se requiere de un análisis técnico pericial destinado a acreditar la autenticidad de la firma, sino que basta para ello, tal como se señaló precedentemente, que la firma no sea visiblemente disconforme con aquélla dispuesta para su cotejo en la entidad de que se trate.

Y TENIENDO PRESENTE: Lo dispuesto en la Ley No.15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley No.18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y Ley No.19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **SE RESUELVE:**

EN LO INFRACCIONAL:

- **QUE, NO HA LUGAR** a la denuncia infraccional interpuesta por Juan Carlos Luengo Pérez, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor en contra de Banco Security, a fojas sesenta y cuatro y siguientes.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

PRONUNCIADA POR

**DON MIGUEL FERNANDO AGUIRRE TORRES
JUEZ TITULAR**



**ARIA ANDREA GUZMAN RODRIGUEZ
SECRETARIA TITULAR**