

**TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**  
**LAS CONDES**

**Causa Rol N° 1.991-7-2016**

**LAS CONDES**, veintinueve de junio de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

A fs. 21 y ss, María Gabriela Millaquén Uribe, abogada, en representación del **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, conforme a lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, interpone denuncia por infracción a los artículos 3 inciso primero letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de Banco de Crédito e Inversiones, Rut N° 97.006.000-6, representado legalmente por don Jerónimo Ryckerboer Rovaletti, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle El Golf N° 125, comuna de Las Condes; A fs. 54 se rectifica el representante legal señalando como tal a Eugenio Von Chrismar; **denuncia que fue notificada a fs. 56 de autos.**

Funda la denuncia argumentando que el día 21 de julio de 2015 alrededor de las 11:20 horas el consumidor Carlos González Pérez, recibió un llamado de parte de una ejecutiva del Banco BCI, quien le informó que al interior del banco se encontraba una persona de nombre Cristián Orellana Berríos quien intentaba cobrar un cheque de su propiedad por la suma de \$936.800; que, atendido a lo anterior el consumidor revisó su talonario de cheques percatándose que faltaban 5 cheques, correspondiente a los números 1172803, 1172807, 1172809, 1172812, 1172814, por lo que ingresa a la página web de la denunciada, verificando en ese momento que ya habían sido cobrados dos cheques por un monto de \$850.700 y \$300.000, correspondiente a los números 1172807 y 1172814, respectivamente; que, ante ello el señor González se pone en contacto con el banco para dar órdenes de no pago respecto de los cheques aún no cobrados. Posteriormente el consumidor, realiza la denuncia del hecho en la primera comisaria de Tomé, además de realizar un reclamo en el Banco BCI vía telefónica, para que se hagan

responsable de los cheques cobrados sin autorización, ante lo cual le responden con fecha 1 de septiembre de 2015, "Efectuados los análisis internos especializados a los documentos impugnados, se establece que las formas de giro estampada en los cheques no es visiblemente disconforme respecto de la que existe en el Banco para el cotejo, por lo cual y acuerdo a lo señalado en los artículos 16 y 17 de la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques lamentamos no poder asumir a nuestro cargo el pago de dichos documentos. Ante esto el consumidor estampa un reclamo ante el Sernac, según da cuenta el formulario de atención. Señala que la respuesta dada por el proveedor ante el servicio parece a todas luces errónea, ya que establece que: "En caso de la falsificación de un cheque el librado es responsable: 1.- Si la firma del librador es visiblemente disconforme con la dejada por el librado para el cotejo". Por lo que en este caso siendo la firma visiblemente disconforme, el banco es responsable por no haber detenido a tiempo estos cobros. Agrega que el banco se intenta exonerar de la responsabilidad, basándose en que la firma falsificada no es disconforme, debiendo el consumidor soportar las consecuencias producidas por la falsificación.

A fs. 48 y ss, **Carlos Fernando González Pérez**, interpone denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a la Ley 19.496 en contra de BCI TBanc, ignora rut, representada legalmente por don Eugenio Von Chrismar, todos domiciliados en Avda. El Golf N° 125, comuna de Las Condes, para que sea condenado a pagar la suma de \$2.301.400, que corresponde a \$1.150.700 por concepto de daño emergente y \$1.150.700 por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 61 de autos.**

Funda las respectivas acciones, señalando que según consta en la denuncia ante la Primera Comisaría de Tomé N° 110 con fecha 21 de julio de 2015 realizada, se da cuenta que 5 cheques fueron tomados sin su consentimiento y de los cuales dos de ellos alcanzaron a ser cobrados, el primero corresponde a la serie N° 1172814 por \$300.000, cobrado en el Servipag de Pajaritos, y el segundo cheque es de serie N° 117287, por \$850.000 cobrado en la

oficina de Cerrillos. Señala que en el momento que tomó conocimiento de tal situación, se procedió a dar orden de no pago de los restantes documentos sustraídos y hacer el reclamo vía telefónica. Manifiesta que con fecha 1 de septiembre obtuvo respuesta de Ivonne Muller, Jefe de oficina de TBanc, la cual indicaba que el banco no indemnizará las pérdidas ocasionadas ya que los cheques no se encontraban con orden de no pago, y que las firmas de los cheques no estaban visiblemente disconformes.

A fs. 84 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia del apoderado del Sernac, la asistencia de González Pérez y la asistencia del apoderado del Banco de Crédito e Inversiones, oportunidad en la que se rinde la documental y testimonial que rola en autos.

A fs. 91, la apoderado de la parte del Sernac, objeta los documentos acompañados por la contraria en comparendo de estilo.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

#### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

##### **a) En cuanto a las tachas:**

**Primero:** Que, la parte denunciada de Banco de Crédito e Inversiones, a fs. 85 y ss, formula tacha de inhabilidad en contra de la testigo Rosana Soledad Flores Flores, fundada en el artículo 358 N°s 1 del Código de Procedimiento Civil, por ser cónyuge de la parte que la presenta.

**Segundo:** Que, el Tribunal teniendo presente la facultad entregada por el legislador para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, y considerando que las causales de inhabilidad establecidas en el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, no resultan aplicables para este tipo de procedimiento, lo cual importaría vulnerar el sistema de sana crítica, no ha lugar a la tacha deducida, sin perjuicio del valor que se le asigne en definitiva.

##### **b) En cuanto a la incompetencia:**

**Tercero:** Que, la parte de banco BCI alega incompetencia del Tribunal por mandato de la Ley de Cheques e inaplicabilidad de la Ley 19.496, fundada en el artículo 2 bis de la Ley 19.496, dispone que las normas de esta ley, no son aplicables a la prestación de servicios regulados por leyes especiales. Agrega que las responsabilidades legales asociadas al pago de un cheque se encuentran especialmente reguladas en el DFL 707 de 1982, de Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques.

**Cuarto:** Que, al respecto, cabe señalar que el Tribunal considerando que la referida Ley no contempla un procedimiento indemnizatorio propiamente tal, para que el afectado pudiese ser compensado, lo que hace plenamente aplicable lo establecido en la letra a) del artículo 2º bis de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, que si establece un procedimiento para solicitar la pertinente indemnización, rechaza dicha alegación.

**c) En lo infraccional:**

**Quinto:** Que, las partes denunciante del Sernac y de González Pérez, fundamentan su denuncia en el hecho de que el Banco de Crédito e Inversiones habría incurrido en infracción a los artículos 3 inciso primero letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores al pagar dos cheques girados contra la cuenta corriente del denunciante y demandante civil, con firma disconforme.

**Sexto:** Que, la parte denunciada al contestar su denuncia a fs. 69 y ss, señala que el Sernac no tiene legitimidad activa para intervenir como denunciante en este proceso. En cuanto al fondo del asunto señala que la negligencia fue del actor en la custodia de su talonario de cheques, que no se ha demostrado la falsificación de los cheques y por último señala que para el evento que se establezca que hubo falsificación, la firma estampada en los cheques no es manifiestamente disconforme, según el artículo 16 N° 1 de la Ley de Cheques.

**Séptimo:** Que, del mérito del proceso aparece como un hecho no controvertido en autos que el día 21 de julio de 2015 fue cobrado el cheque N° 1172807, por un monto de \$850.000 contra la cuenta corriente de don Carlos

Fernando González Perez en la sucursal de Cerrillos del Banco BCI. En tanto resulta ser un hecho sustancial, pertinente y controvertido si el Banco BCI cometió infracción al pagar el cheque N° 1172807.

**Octavo:** Que, la parte del Sernac acompañó la siguiente prueba documental: 1) A fs. 1 y ss, mandato judicial; 2) A fs. 7, Formulario Único de Atención de reclamo efectuado ante el Sernac; 3) A fs. 8, Traslado otorgado por El Sernac al Banco BCI para contestar el reclamo; 4) A fs. 9 y ss, carta enviada que contiene cédula de identidad de don Carlos Fernando González Pérez, fotocopia de los cheques pagados, uno por \$300.000 y el otro por \$850.700, cartola cuenta corriente y copia del denuncia policial; 5) A fs. 13 y ss, fotocopia parte policial; 6) A fs. 19, respuesta carta de T Banc al reclamo formulado por don Carlos Fernando González Pérez; 6) A fs. 20, respuesta a reclamo efectuado ante el Sernac emitida por BCI; **documentos no objetados por la contraria en autos.**

En tanto, la parte de Carlos Fernando González Perez, rindió la prueba testimonial a fs. 35 y ss de doña Rosana Soledad Flores Flores y de don David Humberto González Ruz y en autos acompañó los siguientes documentos: 1) A fs. 35 y 36, fotocopia simple a color de carnet de identidad; 2) A fs. 37, rola respuesta de TBanc a reclamo efectuado por don Carlos Fernando González Pérez; 3) A fs. 38, respuesta de BCI a reclamo formulado ante el Sernac; 4) A fs. 39 y 40, fotocopia simple cheques; 5) A fs. 41, fotocopia denuncia; 6) A fs. 42 y ss, fotocopia parte denuncia; **documentos no objetados en autos por la parte contraria.**

En tanto, la parte del banco BCI, acompañó a fs. 85 y ss, fotocopia simple de 3 cheques emitidos por Carlos Fernando González, que contienen su firma y a fs. 83, copia de la firma de la cuenta corriente registrada por el banco BCI; **documentos objetados por la parte del Sernac a fs. 91 de autos.**

**Noveno:** Que, en cuanto a la objeción formulada por la parte del Sernac a fs. 91 de autos, el Tribunal considerando la facultad para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica y teniendo presente que no consta en

autos, la falta de integridad o veracidad de dichos documentos, no ha lugar a la objeción.

**Décimo:** Que, la testigo Flores Flores señaló que en circunstancias que se encontraba con su marido Carlos González Pérez de vacaciones en la octava Región, recibieron llamados de sus respectivos bancos, a su marido lo llamaron del banco BCI señalando que una persona muy nerviosa intentaba cobrar un cheque, por lo que le recomendaban, que revisaran haber si tenían todos los cheques. Es así como se percataron que a ella le faltaban 7 cheques y a su marido 5, por lo que cada uno comenzó a llamar para dar orden de no pago a los cheques cobrados. Manifiesta que en su caso ya le habían cobrado 3 cheques y a su marido sólo 2. Agrega que ese mismo día fueron al retén de Carabineros de Rafael para dejar constancia de los hechos. Por otra parte, el testigo González Ruz, es sólo un testigo de oída de los hechos, por lo que su testimonio resulta insuficiente para ser considerado plena prueba.

**Décimo Primero:** Que, el Sernac en su libelo, reclama falta de mecanismos de control por parte del banco al haber pagado el cheque N° 1472807 respecto del cual sostiene que hay una clara disconformidad con la firma del consumidor, en cuyo caso podría imputarle al banco falta de acuciosidad o diligencia en el cumplimiento de su deber de cuidado respecto de los fondos de la cuenta corriente del consumidor.

**Décimo Segundo:** Que, asimismo, la Ley de Cuentas Corrientes, Bancarias y Cheques en el artículo 16 alude a la responsabilidad del banco cuando la firma del librador es visiblemente disconforme con la dejada en poder del librado para cotejo. Que, en consecuencia cabe determinar si la firma estampada en el documento señalado para el cobro era “visiblemente disconforme” con aquella dejada en el banco para su cotejo. Al respecto el diccionario de la Lengua Española define la palabra visible como “*tan claro y evidente que no admite duda*” y visiblemente como “*de manera visible*”. Este concepto aplicado en la especie, nos lleva a entender que la firma del documento presentado para el cobro debió ser tan claramente distinta a la existente en el banco que no admitiría duda alguna que no era la firma del cuenta correntista.

**Décimo Tercero:** Que, para determinar si la firma que aparece en el cheque cobrado es “visiblemente disconforme” con la que tiene registrada el banco BCI, el Tribunal tendrá a la vista la firma estampada en el cheque en cuestión, cuya fotocopia rola a fs. 10 y la firma dejada en el banco BCI para cotejo cuya copia rola a fs. 83. Que, de la observación de ambas firmas, se aprecia una semejanza gráfica entre ellas, atendida que ambas rúbricas contienen similares trazos y formas, ambas tienen una elevación pronunciada curva al inicio, luego presentan tres curvas que terminan en punta y finalizan con una línea vertical que traspasa la línea central de la firma. Por tanto, del simple examen visual, aparece que ambas firmas son similares.

**Décimo Cuarto:** Que, en consecuencia, al no ser las firmas en cuestión visiblemente disconformes, resulta imposible atribuir al banco una falta de diligencia o cuidado en la administración de la cuenta corriente del consumidor, por lo que el Tribunal no puede estimar, que al pagar el cheque el banco BCI hubiese incurrido en alguna infracción a la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

**Décimo Quinto:** atendido lo expuesto precedentemente, no ha lugar a la denuncia infraccional deducida en contra de Banco BCI a fs. 21 y siguientes y a fs. 48 y ss de autos.

**d) En lo Civil:**

**Décimo Sexto:** Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de banco BCI, representado legalmente por don Eugenio Von Chrismar, no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra a fs. 48 y siguientes por don Carlos Fernando González Pérez.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 23, 24 y 50, todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que, no ha lugar a las denuncias infraccionales de fs. 21 y siguientes y fs. 48 y ss.

b) Que, no ha lugar a la demanda civil interpuesta a fs. 48 y siguientes, en contra de banco BCI, representado legalmente por don Eugenio Von Chrismar, sin costas por haber tenido la parte demandante motivo plausible para litigar.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.



**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**

