

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Temuco, veintiséis de septiembre del año dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

EN CUANTO A LA OBJECIÓN DOCUMENTAL PLANTEADA

1.- Que, a fs 53 la parte denunciada y demandada civil objeta el informe pericial emanado de la PDI acompañando, por la contraria, por autenticidad e integridad ya que es solamente una copia simple, es poco legible y al parecer le faltaría una hoja. Al evacuar el traslado conferido a la contraria esta solicita el rechazo de la objeción, se trata de una copia íntegra entregada por Fiscalía.

2.- Que, el Tribunal resolviendo sobre la objeción planteada la rechazará por falta de fundamento jurídico y además porque conforme a lo prescrito en el art 14 de la ley 1827 el Juez apreciará las probanzas del juicio de acuerdo a las reglas de la sana crítica, sistema de apreciación probatoria distinto a la prueba legal o tasada, vigente en el derecho procesal civil, debiendo el Tribunal apreciar los instrumentos objetados en su mérito y en relación con el resto de las probanzas del juicio.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

3.- Que, se ha incoado causa rol 110.664-S a partir de la denuncia de fs 1 y siguientes por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por don **EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME**, c.n.i. 10.608.304-5, Director regional del Servicio Nacional del Consumidor y representante legal del mismo, ambos con domicilio en calle Bulnes N° 52, Temuco, en contra de **BANCO FALLABELLA**, representado legalmente, según presentación de fs 22, por don Manuel Barria Vera, o quién haga sus veces o lo represente al momento de la notificación, ambos con domicilio en calle Arturo Prat 658, local 2, comuna de Temuco, ambos con domicilio en Andrés Bello 1047, dpto. 12, Temuco, por infracciones a los arts 3 letra d) 12 y 23 de la ley 19496, conducta que afecta el interés general de los consumidores.

4.- Que, la denunciante expresa que a través de la recepción del reclamo administrativo N° caso 7758742 interpuesto por doña **MARIA ANGELICA REHBEIN WERNER**, c.n.i. 9.545.963-3, con domicilio en sector Faja Maisan, kilómetro 30, comuna de Pitrufquen en contra de **BANCO FALABELLA**, ha tomado conocimiento de la existencia de irregularidades constitutivas de infracción en la prestación de los servicios del giro de la empresa denunciada. Expresa que el reclamo administrativo interpuesta por la consumidora da cuenta de que en su calidad de cliente de cuenta corriente con el banco denunciado detectó que el día 14 de mayo 2014 al ingresar a la página web del denunciado se percata que desde su cuenta corriente se generó el pago de un cheque por el monto de \$ 599.990, por lo que de inmediato se comunica con el banco a fin de bloquear sus productos financieros, le responde que investigarían. Añade que con fecha 15 de mayo 2014 la consumidora concurre personalmente al banco denunciado con el fin de obtener una respuesta por el pago del cheque con una firma claramente disconforme y por un monto elevado, el Banco no le dan respuesta alguna, por lo que concurre a realizar la respectiva denuncia ante la Policía de Investigaciones, por el cheque N° 41

cobrado por la suma de \$ 599.990, le informan que con el cheque se había realizado una compra desde un computador portátil en la misma tienda falla bella el día 8 de mayo 2014. El actor manifiesta que la consumidora recibió con fecha 19 de mayo 2014 un llamado telefónico donde un ejecutivo le señala que no correspondía que hiciera un reclamo ya que el cheque se había utilizado para pagar la misma cuenta de la tarjeta Falabella de la misma consumidora, al impugnarse la información por parte de la afectada el ejecutivo le señala que son órdenes de la gerencia del banco denunciado y que este no se haría responsable de un cheque que la misma consumidora había utilizado, por lo que solicita que la conversación fuera gravada y que se enviara al agente del banco en Temuco lo que aún no ocurre. Señala que la consumidora concurre con fecha 20 de mayo 2014 a conversar con el agente del Banco, el que le solicita formalizar su reclamo por escrito, lo que entregado con fecha 25 de mayo 2014. Luego se refiere a las gestiones realizadas por la consumidora a fin de obtener una respuesta lo que no ha ocurrido. Frente a la reclamación administrativa la empresa denunciada responde en términos inconsistentes, no aborda el fondo del asunto, no se coteja firma, no se solicitó autorización al consumidor titular y dueño de la cuenta corriente, no se entregó filmación de la caja pagadora de Falabella retail, señalando someramente " en relación con el requerimiento informo que el cheque N° 41 fue pagado según lo instruido con fecha 12 de mayo 2014, cabe mencionar que el cheque fue cancelado bajo los procedimientos y políticas de seguridad de nuestro banco. Por lo tanto mientras la firma no este disconforme y no exista una orden de no pago los cheques presentados a cobro serán pagados". Agrega que los hechos denunciados se encuentran bajo la esfera de aplicación de la ley 19496, la reclamante es consumidora y la empresa denunciada es proveedor, el conflicto materia de autos se ha producido en el marco de la relación jurídica que regula la ley, aquella que se traba entre proveedores y consumidores de conformidad a lo dispuesto en el art 1 de la misma. Por último refiere que los hechos descritos constituyen infracción a la Ley del Consumidor en sus art 3 letras d) 12 y 23 Ley 19496, analizando cada una de estas disposiciones. Solicita condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el art 24 de la Ley 19496, con costas. La notificación de la querrela infraccional se practica a fs 24.

5.- Que, a fs 25 y siguientes doña **MARIA ANGELICA REHBEIN WERNER**, ya individualizada se hace parte en la denuncia formulada por Sernac en contra de Banco Falabella, por infracción a los arts 3 letra d), 12 y 23 de la ley 19496. En su presentación hace referencia a los hechos expuestos en la denuncia infraccional. Agrega que el día 15 de mayo fue a la oficina del banco Falabella a conversar con el agente y señalarle que el banco pagó un cheque con una firma que no correspondía a la que se mantiene registrada en el sistema, además comunica de que la cuenta siempre ha sido utilizada con cheques de bajo monto, ya que el mayor movimiento es por medio de transferencia electrónicas. Con posterioridad a esta conversación averiguo que el cheque fue utilizado en la compra de un computador en la tienda Falabella de Temuco el día 8 de mayo, a medio día, información que entregó a detectives. Agrega que con fecha 19 de mayo le llaman de la gerencia de Santiago que no correspondía que hiciera la denuncia por utilización de un cheque falsificado ya que se había utilizado para pagar su propia cuenta de la tarjeta Falabella y además en total concordancia con la firma y que el banco no se hacía responsable de un cheque que ella misma había utilizado. El día 8 de julio y al no tener la respuesta prometida por el gerente y viendo que en su cartola se continuaban haciendo los descuentos por mantención, siendo que la cuenta se encontraba detenida por el problema que le aquejaba decidió cerrar la cuenta por lo cual y mediante una ejecutiva hizo el proceso de activación de todos los productos que se encontraban

bloqueados para poder retirar el dinero que mantenía tanto en la cuenta corriente como en ahorro y fondos mutuos. Al termino de este proceso se le acerca el agente con una carta de fecha 4 de junio en la que se le comunica que "mientras al firma no esté disconforme y no exista orden de no pago, los cheques presentados a cobro serán pagados" declarando nuevamente que no aceptan que al firma no corresponda a la registrada por el banco, le invitan además a realizar una denuncia ante Fiscalía, y expresan que prestarán toda la colaboración y que naturalmente cumplirán con lo finalmente resuelto e instruya el tribunal respectivo. Se refiere luego a las disposiciones infringidas por el banco, las que coinciden con las señaladas en la denuncia de Sernac. Solicita, que en definitiva el banco sea condenado al máximo de las multas contempladas en la ley, con costas. La notificación respectiva rola a fs 46.

6.- Que, el comparendo de estilo se realiza a fs 51, con la asistencia de Sernac, parte denunciante, representada por su Abogado; de doña María Angélica Rehbein Werner, en calidad de parte de la denuncia incoada por Sernac y de la denunciada, quién comparece representada por su Abogado. Las denunciantes ratifican la acción interpuesta en todas sus partes, con costas. La parte denunciada contesta mediante minuta escrita que se incorpora a la audiencia.

7.- Que, el Abogado de la denunciada, Banco Falabella S.A, contesta de la denuncia infraccional interpuesta por Sernac, a la cual se ha adherido doña María Angélica Rehbein Werner, solicita su total rechazo, con costas. Hace un resumen de los hechos expuestos por la parte denunciante, y que lo que se desprende de la relación es que el Banco pago ajustado a las normas de seguridad un cheque que se presentó válidamente para su cobro, el que no presenta una firma visiblemente disconforme con la de la libradora registrada en el banco, y sobre el cual no pesaba orden alguna de no pago que pudiese haber emitido la actora en conformidad a la misma Ley sobre Cuentas Corriente Bancarias y Cheques. Agrega que la primer advertencia o comunicación que recibió el banco de existir alguna irregularidad en el cobro del cheque fue el día 14 de mayo 2014, en circunstancias que el cheque fue girado el día 8 de mayo 2014, esto es, siete días antes de que se diera a viso al banco y cuando el cheque ya estaba pagado, estacando que no hubo aviso u orden de no pago del cheque. Señala que con expreso desconocimiento de la normativa específica que regula la materia, ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, Sernac y quién se hace parte a su denuncia, pretenden exigir del banco conductas y prevenciones más allá no sólo de lo que estatuye la misma ley sino que fuera de todo rango de racionalidad. En orden a prevenir la comisión de un supuesto delito, que sería el cobro indebido de un cheque que habría sido robado o extraviado, sin que exista en las formalidades de cobro antecedentes que razonablemente hubieran permitido al banco sospechar que se encontraba frente a un ilícito, como habría sido la existencia de una firma visiblemente disconforme, más aún cuando no fue advertido por quien debió hacerlo, la titular de la cuenta corriente y demandante de autos, de la pérdida o robo del cheque, en uso de los mecanismos legales correspondiente (orden de no pago). Añade que las pretensiones carecen de fundamento legal y que cede ante la existencia de una ley específica que regula la materia, cita el art 16 N° de la ley sobre Cuentas Corrientes bancarias y Cheques, disposición que establece la responsabilidad del librado cuando la firma del librador es visiblemente disconforme con la dejada en poder del librado para cotejo, por lo que al no existir una firma visiblemente disconforme, como se puede observar de la sola comparación de la firma del cheque en cuestión, con la registrada en el banco, la estampada en otros cheques girados por la señora Rehbein, es forzoso concluir que no existe infracción alguna imputable a banco Falabella. Señala que entiende

que hay una falta de control o negligencia en el uso de su cuenta corriente por parte de la demandante, ella reconoce en su demanda que se dio cuenta del giro o cobro del cheque por un hecho circunstancial, casual " el día 14 de mayo a causa del requerimiento de una transferencia bancaria entré a mi cuneta en línea y detecté un cheque cobrado de mi cuneta por un monto de \$ 599.999, el día 8 de mayo..." Añade que también la actora reconoce que se dio cuenta del extravió de su cédula de identidad el día 8 de mayo y que no la bloqueó hasta el día 12 de mayo, esto es cuatro días después de girado el cheque, de cuyo pago, aun cuando no presenta firma visiblemente disconforme, pretende hacerse responsable a Banco Falabella, fuera de toda norma legal que lo obligue. A continuación expresa " son estas conductas descritas de la demandante, propias de una persona que empeña en sus negocios una mediana diligencia y cuidado? .Expresa que lo que hace variar que la responsabilidad sobre el pago de un cheque falsificado, cambie del librador al librado, sea la existencia de una firma visiblemente disconforme, limita la responsabilidad del banco a un examen formas que en ningún caso puede ser el de un perito caligráfico. Respecto de las demás imputaciones que se hace a Banco Falabella en cuanto a la atención recibida de su reclamo , expresa que el banco , por los canales adecuados dio respuesta formal fundada a la solicitud de la actora , desechando su solicitud, pro carta despachada a su domicilio registrado en el banco de fecha 4 de junio 2014, esto es , dentro de los rangos de tiempo esperables para resolver este tipo de situaciones e informar de una decisión , en la carta se le recomendó a la cliente los pasos a seguir y se le ofreció la colaboración ante demandas a la autoridad.

8.- Que con el objetivo de acreditar sus dichos la denunciante, Sernac, ratifica los documentos acompañados en su denuncia infraccional y que rolan desde la fs 7 a la fs 17 y desde la fs 28 a la fs 37, y acompaña, con citación los documentos que singulariza a fs 52. Por su parte doña Angélica Rehbein Werner ha presentado prueba documental, ratificando los documentos rolantes entre la fs 34 a fs 44 , con citación y bajo apercibimiento legal del art 346 N° 3 y acompañando en la audiencia informe pericial y documental de la PDI del 12 de septiembre 2014 , en el que se señala " la firma de giro del cheque dudoso N° 0000041 , es falsa , resultado de una imitación de las firmas de la titular cuenta correntista doña María Angélica Rehbein Werner; copia legalizada de la cédula de identidad de María Angélica Rehbein Werner, la cual fue robada y es igual a la copia que posee el banco en sus archivos digitales , en la cual se detecta que la firma no es igual a la del cheque impugnado. Acto seguido la parte denunciante rinde prueba testimonial mediante la declaración a fs 54 de don Patricio Guillermo Diaz Guerreros , c.n.i 8.925.407-8 , a fs 54 don patricio Edgardo Cisternas Vergara , c.n.i 9.148.526-5 a ambos les constan los problemas que tuvo la señora Angélica Rehbein con un cheque . A fs 55 declara Sebastián Osvaldo Schauer Rehbein, c.n.i 18.180.379-7, el que legalmente e examinado expresa que su madre tuvo un problema con el banco Falabella , le fue cobrado un cheque con firma invalida , el banco lo pago, siendo que la firma a simple vista no es la que corresponde y el banco hasta el día d hoy sigue afirmando que la firma es la correcta. Se refiere también a la forma en que fue tratada su madre por parte del banco.

9.- Que, la parte denuncia rinde prueba documental ratificando los documentos contenidos en el segundo otrosi de la constatación de la denuncia y que consisten en copia de los cheques números 37, 38 y 41, copia del registro de firma de la demandante en el banco y copia de la carta respuesta a la cliente de fecha 4 de junio 2014. No rinde ninguna otra probanza en apoyo de sus alegaciones.

10.- Que, el Tribunal está llamado a resolver si en el actuar de la denunciada y demanda existió infracción a la ley 19496.

11.- Que, así las cosas se hace necesario revisar la legislación vigente a fin de determinar si existe o no alguna infracción a las normas contenidas en la Ley 19496. Para esto debemos tener presente que la Ley 19496 tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, art 1. Señala la norma ya citada que, se entiende por consumidor las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales bienes o servicios y que son proveedores las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestaciones de servicios o consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

12.- Que, al revisar la legislación vigente en materia de Protección de los Derechos de los Consumidores, tenemos que el art 3 de la ley 19496 contempla los derechos y deberes básicos del consumidor, la letra d) se refiere a la seguridad en el consumo, entre otros aspectos. El art 12 por su parte dispone que todo proveedor de bienes o servicios, estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades, conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. Por su parte el art 23 de la Ley ya citada 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".

13.- Que, el informe pericial y documental de la PDI del 12 de septiembre 2014, rolante a fs 108 y siguientes en el que se señala " **la firma de giro del cheque dudoso N° 0000041, es falsa, resultado de una imitación de las firmas de la titular cuenta correntista doña María Angélica Rehbein Werner**". De la prueba documental rendida por la denunciada el Tribunal observa claramente que la firma estampada en el cheque 0000041 difiere de la que consta en los otros cheques acompañados en el segundo otrosi de la contestación efectuada por la denunciada a fs 68, también difiere con la registrada en el banco y que rola a fs 73. Estas diferencias se observan en la letra A, ausencia de la letra e, diferencias en las letra R, letra e, h y b del apellido de la actora.

14.- Que, así las cosas, a esta sentenciadora no asiste duda alguna en orden a que la parte denunciada fue poco prolija al momento de pagar el cheque N° 0000041, ya que si hubiese cotejada la firma en forma más profesional y cuidadosa no debía haber cancelado el cheque, por disconformidad en la firma de la libradora del mismo.

15.- Que, con los antecedentes allegados a los autos, los que se han analizado conforme a las reglas de la sana crítica, en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la Ley N° 18.287, ésta sentenciadora adquiere convicción, desde la lógica y el buen entendimiento, en cuanto a la efectiva concurrencia de una conducta contravencional por parte de la querellada, razón por la cual esta sentenciadora considera que existió por parte de la querellada infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496, específicamente art 12 y 23, ya que actuó con negligencia y no

respeto los términos del contrato, por lo que la presente querrela será acogida, conforme se precisará en lo resolutivo de este fallo.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

16.- Que, afs 31 y siguientes doña **MARÍA ANGELICA REHBEIN WERNER** ya individualizada, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **BANCO FALLABELLA**, representado por don Manuel Barría Vera, o quién lo represente, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 658, local 2, Temuco. Expresa que por economía procesal da por reproducidos los hechos expuesto en la parte principal de su presentación de fs 25., hechos que le han causado los perjuicios que detalla a fs 31. Acciona demandando por concepto de daños patrimoniales la suma de \$ 599.990, correspondiente al monto del cheque pagado por la demandada, \$ 300.000 por concierto de locomoción, peajes y días laborales perdidos; por concepto de daño moral acciona solicitando la suma de \$ 1.000.000, daño que está representado por las molestias y sufrimientos que los hechos ocurridos le han significado, inseguridad en la prestación de servicios y en el real resguardo de sus bienes, malos tratos telefónicos, al afirmar que ella había pagado el consumo de su tarjeta Falabella y por ende era un fraude tratar de obtener del banco la devolución del dinero. Demanda además reajustes, intereses y costas. La demanda es notificada a fs 46.

17.- Que, el Abogado de la demandada al contestar solicita el rechazo de la demanda ya que no existe antecedente alguno que permita establecer que las sumas demandadas constituyan realmente un daño material existente ni menos imputable al su representada. En cuanto al daño moral sostiene que este debe rechazarse de plano atendida la consideración que no existen de parte de banco Falabella las conductas ni el daño material que pretende la actora, que justifiquen la existencia del daño moral. Expresa que ante el sólo evento hipotético que se llegara a considerar existente un daño material imputable a conductas de su representada, debe estimarse que el principio del resarcimiento íntegro del daño conlleva al reparación total, pero precisa de aquél. La víctima no puede recibir menos, mas no debe recibir más de lo necesario para reparar íntegramente el daño efectivamente sufrido, cuya existencia, naturaleza y monto obviamente corresponde probar a quién lo alega, art 1698, Civil.

18.- Que, en los autos se ha establecido la responsabilidad infraccional del querrellado por tanto y conforme al orden jurídico vigente debe responder por los perjuicios causados.

19.- Que, sobre la base de las pruebas rendidas por la actora el Tribunal fijara prudencialmente el monto a indemnizar por concepto de daño emergente en la suma de \$ 599.990; rechazará por falta de prueba la suma de \$ 300.000 por concierto de locomoción, peajes y días laborales perdidos.

20 .- Que en cuanto al daño moral demandando y considerando que este tiene su fundamento en la naturaleza afectiva del ser humano y se produce siempre que una persona sufre un menoscabo físico o síquico como consecuencia de un acto externo que le ha producido aflicción y siendo un hecho cierto que la actora con motivo de los hechos denunciado sufrió desasosiego, modestias y pérdida de tiempo, por lo que el Tribunal fijara prudencialmente el monto a indemnizar en la suma de \$ 1.000.000.

Y VISTOS

Asimismo, lo dispuesto en los Arts. 1, 13 y demás pertinentes de la Ley N° 15.231; Arts. 1, 2, 3 letra d), 4, 12, 23 inc. 1°, 24 inc. 1°, 50, 50 A, 50 B, 50 C, 50 D y demás pertinentes de la Ley N° 19.496; Arts. 1, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la ley N° 18.287 se declara: **1.- Que, se rechaza sin costas,** las objeciones interpuesta a fs 53, por la parte denunciada y demandada, ello conforme a lo señalado en el considerando segundo de este fallo. **2.- Que, ha lugar con costas,** a la denuncia infraccional interpuesta en estos autos en contra **de BANCO FALLABELLA,** representado por don Manuel Barría Vera , o quién lo represente ,ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 658, local 2, Temuco, condenándosele a pagar una multa de 30 UTM de beneficio fiscal, por las infracciones cometidas al Art. 12 y 23 de la Ley N° 19. 496, conforme a lo expresado en el considerando décimo quinto del presente fallo. **3.-** Si el condenado retardare el pago de la multa impuesta aplíquesele, respecto de su representante legal, lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley N° 18.287. **4.- Que, ha lugar con costas,** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de **BANCO FALLABELLA,** representado por don Manuel Barría Vera , o quién lo represente ,ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 658, local 2, Temuco, condenándosele a pagar a la actora la suma total de \$ 1.599.990 conforme a lo señalado en los considerando décimo noveno y vigésimo de este fallo. **5.-** Que, la suma ordenada pagar deberá reajustarse en la misma proporción en que varíe el índice de precios al consumidor desde la fecha de ejecutoria de la sentencia, hasta el último día del mes anterior al que se efectuó el pago y devengará los intereses corrientes bancarios.

Cúmplase, en su oportunidad, con lo dispuesto en el Art 58 bis de la Ley N° 19.496.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE, EN SU OPORTUNIDAD:

ROL N° 110.664-S

**PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO.**



