

CHILLAN, DIECINUEVE DE OCTUBRE DE DOS MIL DIECIOCHO.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que a fojas 11 y siguientes rola denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don **MAX ESTEBAN FERNÁNDEZ GAGO**, independiente, con domicilio en calle Claudio Arrau N° 509, Chillán, en contra de **BANCO ESTADO o BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, empresa autónoma del Estado del giro bancario, representada por su agente local, don **CLAUDIO AGUILERA**, ambos domiciliados en calle Constitución N° 500, Chillán, por infracción al artículo 23 y demás pertinentes de la Ley 19.496, solicitando se las acoja a tramitación y se le condene al máximo de las multas legales, y al pago de \$1.882.000, que se desglosa en \$882.000 por concepto de daño emergente y \$1.000.000 por concepto de daño moral, o a la suma que el Tribunal estime pertinente, con expresa condenación en costas. Basa sus presentaciones en los siguientes hechos: 1) que el día 13 de enero de 2017 fue víctima del cobro indebido de tres cheques de la cuenta corriente número 012000008045, de la cual es titular en el banco querellado, números de serie 5028543, 5028551 y 5028555, por las sumas de \$292.000, \$298.000 y \$298.000, respectivamente; que dichos documentos no fueron girados ni firmados por él, sino por personas desconocidas que falsificaron su firma cobrando dichos montos; 2) que dichos cheques le fueron hurtado en el sector de Lican Ray los días 7 u 8 de enero de 2017 y al percatarse del fraude inmediatamente dio orden de no pago de los demás cheques, bloqueó sus tarjetas de crédito y efectuó la respectiva denuncia en la Fiscalía Local de Chillán, signada con el RUC 1700081328-1; 3) que en dicha investigación se logró establecer fehacientemente que la firma estampada en los referidos documentos no es la suya y no coincide con aquella registrada en el banco; 4) que luego de efectuar la denuncia en ante la denunciada, a través de diversos reclamos, ésta concluye que las firmas no se encontraban visiblemente disconformes con aquella

que se encuentra en poder el banco para su cotejo, negándosele además copias de dichos documentos o mayor información al respecto; 5) que a la fecha no se le ha hecho devolución del dinero defraudado y no cuenta con seguro bancario, por cuanto el contrato de cuenta corriente bancario es de aquéllos denominados de confianza, lo que implica que los dineros depositados deberán ser resguardados por la entidad bancaria con el cuidado y diligencia debidos; 6) en los hechos, a raíz de la negligencia inexcusable de la denunciada perdió la suma de \$882.000, al no cumplir ésta con el protocolo de verificación de firmas e información al cliente.

2.- Que a fojas 21 comparece el denunciante y demandante Fernández Gago, quien ratifica íntegramente su denuncia sin agregar nuevos antecedentes.

3.- Que a fojas 27 comparece **CLAUDIO MAURICIO AGUILERA ACUÑA**, empleado bancario, domiciliado en calle Constitución N° 500 de esta ciudad, quien manifiesta que cumple la función de agente de sucursal de Banco Estado en la ciudad de Chillán, y en relación con la denuncia indica que el banco no tiene responsabilidad en los hechos, por cuanto la firma no era visiblemente disconforme, tal como lo señala la denuncia.

4.- Que notificadas las partes legalmente, a fojas 129 se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado por el Tribunal, con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Fernández Gago, representado por su apoderado, y de la parte denunciada y demandada, quien lo hace a través de su agente de sucursal, don Claudio Aguilera Acuña, asistido por su apoderado. La parte denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda civil en todas sus partes, solicitando se dé lugar a ellas y se le condene al pago de los conceptos reclamados, con costas. La parte denunciada y demandada civil contesta la denuncia y demanda civil por medio de minuta escrita, solicitando se tenga como parte integrante de la audiencia, en la cual solicita su rechazo con costas, basando su defensa en los siguientes hechos: En cuanto a la denuncia infraccional: 1) que

la acción se encontraría prescrita, conforme lo dispone el artículo 26 de la Ley de Consumo, por cuanto habrían concurrido más de seis meses desde la infracción que se alega, específicamente desde la fecha de la última respuesta a los reclamos interpuestos y el momento de la notificación de la denuncia y demanda; 2) que en caso de que el Tribunal estime que la acción no se encuentra prescrita, alega ausencia de responsabilidad contractual de la denunciada, por cuanto los artículos 16 y 17 de la Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques hace responsable al banco librado en caso de que la firma del librador sea visiblemente disconforme con la dejada en poder del librado para su cotejo; en este contexto, la firma será visiblemente disconforme cuando con un somero examen visual se detecte por los funcionarios de la institución bancaria su falsedad o disconformidad con aquélla dejada en poder del banco para su cotejo; 3) que al momento del cobro de los cheques en cuestión, no existía orden de bloqueo o de no pago, como tampoco presentaban raspaduras, enmendaduras o alteraciones notorias; 4) que en la práctica bancaria los cajeros no son grafólogos o técnicos calígrafos, por lo que es perfectamente posible que el examen de la autenticidad de la firma de un documento pueda inducir a errores o equivocaciones, cuando la diferencia no sea notoriamente visible, sino que existe un parecido morfológicamente global con aquélla registrada para su cotejo, trabajo el del cajero bancario absolutamente distinto a aquél realizado por los funcionarios policiales que emitieron el informe pericial rolante en el proceso, el cual fuera realizado por un perito documental, estudio especializado del que carecen los cajeros bancarios. El Tribunal resolviendo tiene por ratificada la denuncia y demanda y por contestadas éstas mediante minuta escrita la que tiene como parte integrante de la audiencia, resolviendo al efecto: A lo principal y primer otrosí: por contestada denuncia y demanda civil; al segundo y tercer otrosí: téngase presente. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. En cuanto a las pruebas: La parte denunciante y demandante civil rinde prueba confesional al tenor del pliego de posiciones rolante a fojas 128, las que fueron absueltas por

don Claudio Aguilera en la misma audiencia y cuyas respuestas rolan a fojas 131 y 132; ratifica la prueba documental de autos y acompaña con citación de la contraria los siguientes documentos: 1) reclamo N° 223052 efectuado por el denunciante a la denunciada, 2) reclamo N° 252840 efectuado por el denunciante a la denunciada el cual va con un correo adjunto de fecha 02 de marzo de 2017, 3) copia de reclamo N° 280269 efectuado por el denunciante a la denunciada, 4) copia de boleta de venta de servicio N° 322352 de la empresa periodística La Discusión emitida a nombre del denunciante, 5) copia de carta fechada el 21 de junio de 2017 emitida por la denunciada con reclamo adjunto N° 316013, 6) copia de carta respuesta del banco fechada 12 de abril de 2017, firmada por doña Pilar Flores Jerez, 7) copia de estado de reclamo ante SERNAC, 8) carta reclamo N° 283273 de fecha 09 de febrero de 2017 ante la denunciada, 9) copia de carta respuesta del banco denunciado de fecha 29 de mayo de 2017, 10) carta reclamo N° 235489, 233590 y 227807 todos ante el banco Estado, 12) copia de carta respuesta de fecha 17 de enero de 2018 firmada por doña Paola Saavedra Sepúlveda, y 13) copia de los cheques individualizados en la denuncia; solicita se oficie al Banco Estado a fin de que remita al Tribunal copia de los cheques y copia del facsímil en que obra la firmas digital y documental del denunciante, informe si respecto de su cuenta corriente existía algún seguro de fraude bancario respecto de situaciones de cobro fraudulento de cheques y que informe si respecto de los cheques objeto de la denuncia operó o se pagó alguna cantidad de dinero; a la Fiscalía Local a fin de que informe acerca del estado actual de la causa RUC 1700081328-1 e informe sobre el resultado del peritaje caligráfico, y al SERNAC a fin de que informe la fecha de ingreso y estado del reclamo 3-2017-M1410382. La parte denunciada y demandada civil acompaña como prueba documental los siguientes documentos: 1) reclamo SERNAC que hiciera el demandante con fecha 31 de marzo de 2017 y respuesta de 12 de abril de 2017, 2) reclamo unidad de atención especializada de los días 08, 22, 28 de febrero de 2017, 05 de marzo de 2017 y 18 de mayo de 2017, 3) respuesta emitida

por la unidad de atención especializada de Banco Estado, de los días 22 y 23 de febrero de 2017, 01, 02, 07 y 13 de marzo de 2017, 12 de abril de 2017 y 07 de junio de 2017, 4) sentencia definitiva de primera instancia con certificación de ejecutoriedad recaída en causa "Víctor San Martín Hernández con Banco Estado", Rol 1702-2016, del 2° Juzgado Civil de Chillán, y 5) formulario de talonario de cheques en donde consta la recomendación sobre custodia y conservación de los mismos; solicita se oficie al 2° Juzgado Civil de Chillán a fin de que remita la causa "Víctor San Martín Hernández con Banco Estado", Rol 1702-2016, para ser tenida a la vista.

5.- Que a fojas 146 rola respuesta del Banco Estado, en la cual remite imágenes de los cheques pagados números de serie 5028543, 5028551 y 502 8555, rolantes a fojas 138, 140 y 142, respectivamente, adjuntando además copia de registro de firma digitalizada, rolante a fojas 144 y 145, agregando que el denunciante no presenta seguro contratado para situaciones como el cobro fraudulento de cheques.

6.- Que a fojas 159 rola respuesta de SERNAC de fecha 14 de mayo de 2018, en la que adjunta reclamo N° R2017M1410382, rolante a fojas 150 y siguientes, informando además que dicho reclamo fue ingresado con fecha 31 de marzo de 2017, siendo respondido por el denunciado el día 12 de abril de 2017, no accediendo a la solicitud del consumidor, por lo que el proceso de mediación se tuvo por frustrado, cerrándose el caso con fecha 18 de abril de 2017.

7.- Que a fojas 161 rola certificación de haber tenido a la vista la causa C-1702-2016, del Segundo Juzgado Civil de Chillán, la cual corresponde a una demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad contractual intentada por don Víctor San Martín Hernández en contra de la denunciada de autos, en la cual al primero le fueron sustraídos nueve cheques, los cuales fueron pagados por la denunciada, incumpliendo con ello su obligación de no hacer, por cuanto los cheques claramente mantenían una firma disconforme con aquélla depositada en los registros del banco; que el Tribunal de primera instancia desestimó la demanda fundado en que el banco

acreditó el efectivo cumplimiento de la obligación de examinar previamente los documentos presentados para su cobro y que en definitiva pagó, puesto que las firmas no resultaban visiblemente disconformes, circunstancia que fue confirmada por el perito caligráfico designado en autos.

8.- Que a fojas 248 rola respuesta de la Fiscalía Local, la cual remite copia de la carpeta de investigación RUC 1701043159-K, rolante a fojas 164 y siguientes, la cual actualmente se encuentra archivada provisionalmente. Se hace presente que en dicha carpeta, rola a fojas 232 y siguientes Informe Pericial Documental, practicado por el Laboratorio de Criminalística de la Policía de Investigaciones de Chile a solicitud de la Fiscalía Local, con el objeto de establecer la eventual participación caligráfica de Max Fernández Gago en la confección de las firmadas de giro y menciones de lleno trazadas en los siguientes documentos: tres cheques del Banco Estado, correspondientes a la cuenta corriente N° 120000080405, cuyo titular es Max Fernández Gago, que fueron extendidos el día 13 de enero de 2017, con los números de serie 5028543, 5028551 y 5028555, por los montos de \$292.000m \$298.000, y \$292.000, respectivamente. Dichos documentos fueron cotejados con seis hojas de prueba caligráfica de Max Fernández Gago, con el fin de "captar en cada caso las características escriturarias de orden general como particular, utilizando para tal efecto el método grafoscópico mediante análisis visual, con apoyo de instrumental óptico, para luego efectuar las comparaciones correspondientes"; que en dicho análisis se observaron semejanzas en la fisonomía global de las firmas, sin embargo, al profundizar en el análisis se advirtieron diferencias en la cualidad del trazado, uso del plano basal, forma de inicio y término de los trazos, altura media y proporcional de los signos, velocidad de ejecución, disímil distribución de matices de presión, formas de ligar, grado de inclinación del eje de los trazos y en la configuración estructural de sus rasgos constitutivos, aisladamente estudiados, poniendo así de manifiesto la falsedad de las firmas cuestionadas, concluyendo

finalmente el informe que: "1) las firmas de giro trazadas en los tres cheques cuestionados del Banco Estado a nombre der Max Fernández Gago, titular cuentacorrentista, son imitaciones de las firmas genuinas de la persona individualizada, siendo por tanto falsas, y 2) las menciones del lleno confeccionadas en los tres cheques cuestionados del Banco Estado no proceden de la mano de Max Fernández Gago."

9.- Respecto de la parte infraccional:

De la documental rendida en autos queda acreditada la relación de consumo entre el actor como persona natural y la denunciada y querellada como entidad bancaria, por cuanto el primero es cuentacorrentista de la segunda y en dicha calidad es que puede girar cheques con cargo a la misma, los que deberán ser pagados por dicho banco cuando proceda. Luego, el actor en su denuncia alega que la entidad financiera denunciada incurre en una conducta negligente e que infringe el artículo 23 de las normas de protección al consumidor al por cuanto en circunstancias que le fueran robados tres cheques y cobrados por ventanilla haciendo uso de una firma falsa, visiblemente disconforme con aquélla registrada por él para su cotejo, la denunciada no cumplió con su obligación de comprobar que la firma de cada documento se encontrara conforme con la del registro de firmas, pagándolos a sus libradores, actuando en consecuencia con negligencia en la prestación del servicio, ocasionándoles perjuicios tanto materiales como morales.

Que la denunciada y demandada en su defensa alega en primer lugar la prescripción de la acción, por cuanto el cobro de los documentos se habría realizado el día 13 de enero de 2017, reclamando ante el SERNAC el 31 de marzo de 2017 y también en diversas oportunidades ante la unidad de atención especializada de la demandada, siendo el último de estos fechado el día 07 de junio de 2017 para finalmente recurrir ante el Juzgado de Policía Local el día 03 de enero de 2018 y notificar el libelo el día 23 de enero de 2018. En consecuencia sostiene que entre la fecha de la última respuesta al reclamo y la de la fecha de notificación de la denuncia y demanda

habría transcurrido en exceso el plazo legal de seis meses establecido en el artículo 26 de la Ley de Consumo. Sin embargo, el inciso segundo de dicha norma señala expresamente que el plazo de prescripción se suspenderá cuando dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso; dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo. En los hechos, la prueba documental rolante en autos da cuenta del hecho del pago de los cheques por parte del banco demandado ocurrió el 13 de enero de 2017, debiendo prescribir el plazo para accionar el día 13 de julio de 2017; sin embargo al reclamar el actor ante el servicio al cliente de la entidad financiera demandada el día 16 de enero de 2017, tal como se acredita a fojas 47, y habiendo transcurrido solo dos días del plazo de prescripción, suspende éste hasta la fecha de la notificación al actor de la última respuesta entregada por dicha entidad el día 13 de julio de 2017, reanudándose el cómputo del plazo, por lo que a partir de dicha fecha le restaban cinco meses y veintiocho días, llegando a término el 10 de enero de 2018, por lo que la acción no se encontraría prescrita y deberá rechazarse dicha alegación.

Que en segundo lugar, la demandada alega ausencia de responsabilidad contractual de parte del Banco del Estado de Chile, negando que al momento del pago de los tres cheques mencionados se haya omitido por parte del cajero bancario un examen mínimo respecto de las firmas estampadas en éstos o que si bien lo hubiere hecho hubiese faltado a su obligación de actuar con la debida diligencia y cuidado impuesto por el contrato, al no ejecutar debidamente el cotejo de las firmas. Lo anterior, por cuanto los artículos 16 y 17 de la Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques responsabilizan del pago del cheque al banco librado si la firma del librador es visiblemente disconforme con la dejada en poder del librado para su cotejo, y a contrario sensus, resultará responsable el librador si su firma es falsificada en cheque de su propia serie y no es visiblemente disconforme; agrega que el actor acompaña informe pericial que

concluye que las firmas de los cheques no pertenecen al actor ni coinciden remotamente con aquélla registrada en el banco para su cotejo, sin embargo, dicho trabajo pericial requirió un examen detenido practicado por un perito documental, a diferencia del cotejo que debió realizar el cajero bancario, el cual carece de estudios especializados, se encuentra sometido a jornadas de trabajo con alta afluencia de público. A mayor abundamiento, agrega la demandada que en el mismo informe pericial la perito observa en principio semejanzas en las firmas en su fisonomía global, para luego de un profundo análisis detectar la falsedad de las mismas, actitud la primera que se condice con la del cajero, en cuanto a que no observó que las firmas fueran visiblemente disconformes.

Que esta sentenciadora hace suya la defensa de la parte denunciada y demandada en cuanto a determinar en primer lugar qué se entiende por **"firma visiblemente disconforme"**, y son la práctica bancaria y la experiencia las que indican que la firma se encontrará visiblemente conforme si a simple vista del cajero bancario no es distinta ni diferente a aquélla registrada en la institución bancaria para su cotejo. Deberá necesariamente tenerse en cuenta que el cobro y pago de cheques en un banco es una operación dinámica, sometida a presión y que en el normal de los casos se efectúa en poco tiempo sin acudir a un examen minucioso de la firma si ésta no presenta disconformidad al cotejo rápido de la misma. Es más, si bien es cierto el informe pericial rolante a fojas 232 concluye que las firmas de los documentos cuestionados son imitaciones de las firmas genuinas del actor y por tanto falsas y que no proceden de su mano, no es menos cierto que para arribar a dicha conclusión debió realizarse por parte de un especialista perito documental un examen detenido de las firmas cuestionadas, utilizando el método grafoscópico mediante análisis visual con apoyo de instrumental óptico y aun así, se observaron en primera instancia "semejanzas en su fisonomía global", para luego al profundizar el análisis determinar que se trataba de una firma falsa. Y es precisamente este último punto lo que sustenta la teoría de esta

sentenciadora, quien deberá analizar la prueba conforme a las normas que establece la sana crítica, esto de acuerdo a la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados. En este sentido se ha tenido a la vista toda la prueba documental rolante en autos, tanto la firma registrada por el actor para su cotejo en el banco, como las firmas que éste mismo estampó al final de sus cartas de reclamo, en relación con aquéllas estampadas en los cheques investigados, concluyendo tras un examen visual que las firmas de los cheques cuestionados no son visiblemente disconformes, como tampoco lo fueron a la luz del cotejo realizado por el cajero bancario el día de los hechos. Por cierto, cabe destacar que se trataba de tres cheques, que fueron cobrados por tres personas distintas en tres sucursales bancarias distintas y ante tres cajeros bancarios distintos, y que ninguno de ellos consideró que la respectiva firma se encontrara visiblemente disconforme, es más para llegar a la conclusión definitiva de falsedad debió acudir al apoyo pericial, el cual incluso en un primer momento reconoce semejanzas en la fisonomía global de las rúbricas.

En consecuencia, del análisis de la prueba rendida, declaración de las partes y demás antecedentes de la causa, valorados conforme lo disponen las reglas de la sana crítica ha quedado acreditado que el denunciado de autos, Banco de Estado de Chile, pagó por ventanilla de tres de sus sucursales bancarias, tres cheques correspondientes a la cuenta corriente del denunciante Max Fernández Gago, habiendo éste alegado que dichos documentos le fueron sustraídos y su firma falsificada, circunstancia que no fue advertida por ninguno de los tres cajeros bancarios involucrados, por cuanto éstas no eran visiblemente disconformes, sin perjuicio de que en el proceso ha quedado establecido a través de la prueba pericial rendida que sí eran falsas.

Por lo anterior no ha logrado acreditarse en el proceso la responsabilidad infraccional de la denunciada, debiendo absolverse de la denuncia interpuesta en su contra.

8.- Respecto de la parte civil:

Que no habiéndose acreditado en el proceso la responsabilidad infraccional de la denunciada y demandada en la prestación del servicio financiero, no existe responsabilidad civil de su parte y resulta por tanto inoficioso pronunciarse respecto de la demanda civil impetrada en su contra.

Con lo relacionado, antecedentes de la causa y

VISTOS además lo prescrito por los artículos 3, 12, 23 y 24 de la Ley de Protección al Consumidor, 13 y 14 de la Ley N° 15.231, los artículos 14 y 19 de la Ley 18.287, los artículos 1698 y siguientes del Código Civil, y artículos pertinentes del Código de Procedimiento Civil **SE RESUELVE:** 1) Que se absuelve a **BANCO ESTADO** de la denuncia formulada en su contra por no acreditarse en autos su responsabilidad infraccional. 2) Que se rechaza la demanda interpuesta por don **MAX ESTEBAN FERNÁNDEZ GAGO** en contra de **BANCO ESTADO**, representado por don Claudio Aguilera Acuña por no acreditarse en autos su responsabilidad civil. 3) Que cada parte pagará sus costas.

Notifíquese

y

cumplida,

archívese.

Dictada por **REBECA AGUAYO RIOS**, Juez Titular. Autoriza la presente resolución **GISELA HEINRICH ROJAS**, Secretaria Abogado.

Chillán, veintiocho de marzo de dos mil diecinueve.

Se designa para la redacción del fallo acordado, con conocimiento de las partes, al Abogado Integrante señor Juan Antonio De La Hoz Fonseca.

Chillán, veintiocho de marzo de dos mil diecinueve.

VISTO:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los fundamentos noveno y décimo, éste último consignado erróneamente como octavo, los que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

1°.- Que, en la presente causa, en síntesis, don Max Esteban Fernández Gago, interpuso, al amparo de las disposiciones de la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos del Consumidor, denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del **BANCO ESTADO O BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, Rut: 97.030.000-7, entidad bancaria del giro de su denominación, representada para los efectos del artículo 50 del texto de leyes citado con antelación, por su Agente de sucursal de la ciudad de Chillán, don **Claudio Mauricio Aguilera Acuña**, solicitando en definitiva se condene a la denunciada y querellada infraccional y demandada civil, al pago de las multas e indemnizaciones que se encarga de precisar en la parte petitoria de su libelo.

2°.- Refiere el actor en su presentación, y como fundamento fáctico de la acción por él enderezada, que el día 13 de enero de 2017, fue víctima del cobro indebido de tres cheques pertenecientes a su cuenta corriente que mantiene en el Banco Estado, y que singulariza con las series 5028543; 5028551 y 5028555, el primero y último por la suma de \$292.000.-, y el segundo, por la suma de \$298.000.-, aduciendo que dichos documentos habrían sido emitidos por personas desconocidas, quienes falsificaron su

COYSXJWBTE

SMXXNFLOG

firma y procedieron al cobro, agregando que los cheques en referencia se los habían hurtado en la ciudad de Lican Ray.

Asimismo, señala que con ocasión de lo acontecido efectuó un sin número de solicitudes y requerimientos ante la señalada institución bancaria, todo ello con el propósito de que se le restituyera el importe de los cheques que fueron cobrados y pagados, invocando como fundamento de su petición la circunstancia de que las firmas puestas en los referidos cheques eran visiblemente disconforme, por lo que concluye que la negligencia inexcusable atribuida al banco librado, al no cumplir con los protocolos de verificación de firmas e información al cliente, le significó la pérdida de la cantidad de \$882.000.-, no quedándole otra alternativa que tener que recurrir al Tribunal presentando la correspondiente denuncia infraccional y demanda civil, en contexto de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, acción que fue rechazada por el Tribunal A-quo, lo que motivó la interposición del presente recurso de apelación.

3º.- Que, para la adecuada resolución del presente arbitrio, cabe advertir que el artículo 16 de la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, establece que *"En caso de falsificación de un cheque el librado es responsable:*

1) Si la firma del librador es visiblemente disconforme con la dejada en poder del librado para cotejo".

4º.- Que, en consecuencia, para la determinación de la responsabilidad del librado, conforme a la norma transcrita en el fundamento que precede, se torna indispensable dilucidar previamente una cuestión de hecho, cual es, si las firmas de los cheques cuyo pago se cuestiona son visiblemente disconformes con aquella dejada por el librador en poder del banco librado, para la comparación o cotejo.

En relación a lo anterior, el Diccionario de la Lengua Española señala que "visiblemente" significa de manera visible y "visible", en sus acepciones primera y segunda significa "que se puede ver", "tan cierto y evidente, que

no admite dudas". En tanto que "disconforme", lo define como "no conforme", "que manifiesta disconformidad", y "disconformidad" lo preceptúa como "diferencia de unas cosas con otras en cuanto a su esencia, forma o fin". En este orden de ideas se ha dicho que si el banco tiene elementos de convicción previamente disponibles para sospechar acerca de la alteración del documento, o de la falsedad o suplantación de la firma del titular, debe abstenerse de pagarlo.

5°.- Que, en otro orden de ideas, cabe señalar que para determinar si una firma es o no **"visiblemente disconforme"**, no es necesario acudir a un informe pericial, máxime si se considera que el encargado de hacer el cotejo es el cajero del banco, que no es un experto calígrafo, ni cuenta con instrumento especializado, de donde se desprende que lo que la ley exige es que la firma puesta en el cheque, sin más revisión que un simple examen visual y una mera comparación con la firma original dejada por el librador para el cotejo, aparezca notoriamente distinta.

6°.- Que, confrontadas las firmas de los cheques dubitados con la original registrada en el banco librado, cuyas copias rolan de fojas 138 a 145, en concepto de esta Corte, resultan visiblemente disconforme, lo que se comprueba mediante un proceso de comparación que permite constatar que las firmas cuestionadas presentan rasgos vacilantes, irregulares y discontinuos, no apareciendo sus trazos estampados con la naturalidad propia de una firma auténtica, advirtiéndose caracteres o rúbricas notoriamente distintos de los de la firma verdadera.

7°.- Que, por otra parte resulta útil consignar que el informe pericial que rola a fojas 232 a 235, evacuado por el Laboratorio de Criminalística Regional Concepción de la Policía de Investigaciones de Chile, establece en su conclusión lo siguiente:

1) *La firma de giro trazada en los tres cheques cuestionados del Banco Estado, a nombre de Max Fernández Gago, titular cuentacorrentista, son*

imitaciones de las firmas genuinas de la persona ya individualizada, siendo por tanto falsas.

2) *Las menciones del lleno confeccionadas en los tres cheques cuestionados del Banco Estado, no proceden de la mano de Max Fernández Gago.*

8°.- Que, acorde con lo establecido en los fundamentos que anteceden, debe tenerse en consideración lo preceptuado en el acápite 2.5 de la Recopilación Actualizada de Normas dictada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, la que refiriéndose a los giros de dinero que pueden efectuarse en las distintas instituciones financieras, señala que "cuando los giros se realicen por caja, los bancos deberán comprobar, además de la identidad del girador y la existencia de fondos disponibles, **que la firma de la papeleta esté conforme con la del registro de firmas que deberá mantenerse para tales efectos**"

9°.- Que, a mayor abundamiento, y como medida para mejor resolver, este Tribunal de Alzada decretó la práctica de un cotejo de las firmas estampadas en las copias de los cheques cobrados, a objeto de determinar si ellas resultaban visiblemente disconformes en relación a la estampada en la cartola de firma perteneciente al demandante, y que se encuentra agregada a fojas 144, cometido realizado a fojas 304, en el que se concluye que es posible determinar una visible y manifiesta disconformidad en el dibujo configurativo de las firmas en confrontación, posible de advertir por cualquier persona, sin necesidad de recurrir a una pericia caligráfica, bastando en consecuencia al efecto, un somero examen visual.

10°.- Que, por su parte, el artículo 23° de la Ley 19.946, sobre Protección de Derechos del Consumidor, establece 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", estableciéndose seguidamente en el artículo 24, que las infracciones a lo dispuesto en la ley en referencia, serán sancionadas con multas de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales.

A su vez, el artículo 3º del texto de leyes precitado, establece como derechos y deberes básicos del consumidor: "El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".

11º.- Que, el actor denuncia en primer término como vulnerado el artículo 16 de la Ley sobre Cuentas corrientes Bancarias y Cheques, esgrimiendo como basamento básico de su reproche la circunstancia de que los cheques que fueron presentados a cobro, y que el banco pagó, contenían firmas visiblemente disconformes con la dejada por el librador en el banco para el cotejo de rigor, circunstancia fáctica ésta debidamente asentada en los antecedentes, conforme se ha pormenorizado en los motivos desarrollados en los acápites que preceden.

12º.- Que, constituyendo un aspecto no controvertido por las partes la existencia de un contrato de cuenta corriente entre ellas, resultaba absolutamente necesario dilucidar si las firmas puestas en los cheques de autos, eran o no visiblemente disconformes con aquella dejada en poder del Banco librado para el cotejo de rigor, pues de tal conclusión dependerá, en definitiva, atribuirle responsabilidad al librado por los perjuicios ocasionados al actor, y de esta manera determinar si en la conducta desplegada por el banco librado, ha habido o no descuido o falta de diligencia que amerite configurar un incumplimiento de su parte en los términos de los artículos 16 y 18 de la Ley Sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, lo que a criterio de estos sentenciadores efectivamente ha acontecido, conforme se ha pormenorizado en el desarrollo de los motivos precedentes, de modo que la



acción deducida en esta oportunidad se acogerá en los términos que seguidamente se indicarán.

Por estas consideraciones, y lo dispuesto en los artículos 186 y 227 del Código de Procedimiento Civil; 3, 23, 24 y 61 de la ley 19.496, y 16 y 18, de la Ley Sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, **SE REVOCA** la sentencia apelada de 19 de octubre pasado, escrita de fojas 251 a 261, la que rechazó la querella infraccional y demanda civil deducida por don Max Esteban Fernández Gagó, en contra del **BANCO ESTADO, O BANCO DEL ESTADO**, y en su lugar se declara:

I.- Que, **SE ACOGE** la querella infraccional deducida por Max Esteban Fernández Gagó, y en consecuencia se condena a la denunciada Banco Estado a pagar una multa ascendente a 6 Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá ser enterada dentro del plazo legal, y bajo el correspondiente apercibimiento.

II.- Que, **SE ACOGE**, sin costas, la demanda civil deducida en contra del Banco Estado, sólo en cuanto se condena a éste último a cancelar al actor la suma de \$882.000.-, a título de daño emergente, y que corresponde a la sumatoria de los cheques cancelados por la institución bancaria.

Regístrese, notifíquese y devuélvase.

Devuélvase al Segundo Juzgado Civil de esta ciudad la causa rol 1702-2016 traída a la vista.

Redacción del Abogado Integrante señor Juan Antonio De La Hoz Fonseca.

ROL -108-2018, Policía Local.

Dario Fernando Silva Gundelach
Ministro
Fecha: 28/03/2019 13:02:52

Bernardo Christian Hansen Kaulen
Ministro
Fecha: 28/03/2019 13:02:54