

Fernández Portaluppi, Luis y otro
Banco de Chile
Denuncia por infracción Ley 19.496 y demanda civil
Rol N° 155-2019 (195-2017 del 2° J. Policía Local de La Serena)

La Serena, dieciocho de marzo de dos mil veinte.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de su considerando primero, en cuanto a lo infraccional, y sus considerandos I y II, sobre la demanda civil, que se eliminan.

Y TENIENDO EN SU LUGAR Y ADEMAS PRESENTE:

En cuanto a lo infraccional.

PRIMERO: Que la parte querellante y demandante civil de estos antecedentes, ha fundado sus respectivos libelos en la responsabilidad infraccional que endilga al Banco de Chile, por haber autorizado y amparado que la entidad Servipag pagara los cheques que individualiza en su querella, los que habían sido hurtados de su respectivo talonario en una época indeterminada, no obstante que Blue People Chile SPA celebró con dicho Banco un contrato unificado de productos de empresa, entre los que se incluía la cuenta corriente bancaria N° 00-120-18466-04, afectada con los hechos, y nunca ha autorizado que este tercero pagara sus cheques, los que además fueron cobrados en una región que no había visitado durante ese año, esto es, fuera de su plaza y contra firmas falsas. De esta forma, el banco como proveedor habría infraccionado la Ley 19.496, en sus artículos 3° letra d) (deber de seguridad en el consumo); 23 inciso 1° (actuar negligentemente causando menoscabo el consumidor debido a deficiencias de seguridad); 12, en relación al 1546 del Código Civil (obligación del proveedor de respetar términos del convenio y a ejecutarlo de buena fe); y 45 inciso 2° (deber de adoptar medidas de seguridad en la prestación de servicios riesgosos).

SEGUNDO: Que, constituyen hechos no negados por la denunciada y demandada civil, según se desprenden de sus comparecencias de fojas 47, 51 y de la confesional que prestó a fojas 151 respecto de las posiciones 1, 2, 3 y 4 del pliego respectivo que rola a fojas 152, los siguientes: 1)-Que las partes de este pleito se encuentran vinculados en virtud de contrato otorgado con fecha 2 de julio de 2015, por el cual la denunciada, entre



XGGSXXLBCT

otros productos, otorgó el servicio de apertura y mantención de la cuenta corriente N° 00-120-18466-04; 2)-Que el actor sufrió la pérdida o hurto de los cheques entregados contra dicha cuenta series 3318971, 3318965, 3318981, 3318956, 3318984 y 3318977; 3)-Que tales cheques, luego de ser llenados y firmados por una persona distinta del titular de la cuenta, fueron presentados a cobro y pagados en las sucursales de Servipag Viña-Arlegui y Quilpué de la V Región, entre el 18 y 19 de julio de 2016; y 4)-Que Servipag se encontraba autorizada por el Banco de Chile para proceder al pago de los documentos.

Además, con el mérito del informe pericial caligráfico de fojas 162, no objetado y apreciado en sana crítica con valor suficiente, se debe tener por probado que las menciones llenadas de los seis cheques que se han individualizado no proceden de la mano de Luis Rodrigo Fernández Portaluppi y que las firmas manuscritas con que aparecen girados, son falsas y provienen de un proceso de imitación de la firma genuina de dicha persona.

TERCERO: Que, teniendo presente lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que precisa su ámbito de aplicación y define, entre otros conceptos, lo que debe entenderse por *consumidor* y *proveedor*; lo señalado en su artículo 2°, en cuanto prescribe que quedan sujeto a su normativa “a) los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor”, y relacionando tales disposiciones con lo previsto en el artículo 9° de la Ley 20.416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño, definidas en su artículo 2°, otorgándoles la calidad de consumidores en los términos de la Ley 19.496 y haciéndoles aplicables sus normas protectoras, las que además se declaran irrenunciables anticipadamente por parte de dichas empresas, y somete las acciones que surjan por aplicación de esa disposición a las normas del párrafo 1°, del Título IV de esta última ley, es que resulta indudable concluir que el actor se encuentra legitimado, en cuanto consumidor, a reclamar de su contraparte en los términos de la Ley 19.496 si ésta ha



actuado con negligencia y faltando a la seguridad con que debía prestar el servicio contratado.

CUARTO: Que, así las cosas, versando la denuncia de estos antecedentes en la infracción al deber de seguridad en que ha incurrido el Banco de Chile como proveedor del producto *cuenta corriente* que entrega al actor, debido a su actuar negligente y, asimismo, encontrándose establecido que un delegado suyo para el cumplimiento de una de las obligaciones que le impone el cumplimiento de dicho producto-servicio —la empresa pagadora Servipag—, ha procedido a pagar por aquél cheques del talonario entregado en su oportunidad a la sociedad cuentacorrentista pero que se encontraban girados con una firma que no provenía del mandatario autorizado para su libramiento, esto es, mediante firma falsificada, se debe concluir que correspondía a la denunciada acreditar que había cumplido con el deber de seguridad que le imponía la Ley 19.496 en la prestación del servicio.

Así lo impone la naturaleza de los hechos imputados, el espíritu de la Ley 19.496, destinada a la protección de los consumidores, y el artículo 1.698 del Código Civil, que es la norma rectora sobre carga de la prueba en materia de obligaciones de nuestro ordenamiento jurídico.

QUINTO: Que, sin embargo, la denunciada, en su indagatoria de fojas 47, sin negar el presupuesto fáctico relativo a la contratación del producto de cuenta corriente por parte del denunciante, se limitó a señalar que en el convenio suscrito entre las partes se contempla entre sus cláusulas la de permitir la recaudación y pago de documentos a través de “empresas asociadas”, agregando que el Banco no tenía obligación de emitir aviso de resguardo especial respecto de los cheques, por ser ésta una medida de carácter voluntaria y, por tanto, no exigible, y que el único responsable por la custodia de los cheques es el denunciante, como titular de la cuenta, a quien se le entregó la respectiva chequera, sin que nada reclamara en su oportunidad, la que mantenía en su poder al momento de los hechos.

Luego, en el comparendo de estilo, dicha compareciente, mediante escrito de formulación de descargos y contestación de demanda, de fojas 51, negó toda responsabilidad en los hechos y exigió que la denunciante



acreditara todos los presupuestos en que basaba la denuncia, pero sin negar los que ya había reconocido su apoderado en la indagatoria de fojas 47.

En tales circunstancias, y habiéndose abstenido la denunciada de rendir prueba alguna acerca de que haya procedido diligentemente al cumplimiento de su obligación como librado, en cuanto a cumplir de modo seguro y no en forma riesgosa con las órdenes de pago del librador, desde que no acreditó cuáles fueron los procedimientos y protocolos que puso a disposición de Servipag para que en su nombre y bajo su responsabilidad procediera a pagar los documentos que aparecían girados con firma falsificada contra la cuenta corriente del actor, como tampoco, de haberlos dado, que dicha mandataria haya cumplido con los mismos, no obstante ser ello de su cargo, toda vez que dicho tercero pagador actuó como delegatario suyo para efectuar el aludido pago, se debe concluir que la denunciada no cumplió con el deber de seguridad en la prestación del servicio que otorgó al actor en el pago de los cheques materia de esta causa, lo que constituía un derecho de éste en la relación contractual que los ligaba, conforme al 3º letra d) de la Ley 19.496, y habiendo con ello causado menoscabo, incurrió en la infracción del artículo 23 inciso 1º, de la misma normativa.

SEXTO: Que, por lo razonado, corresponde castigar al denunciado Banco de Chile por la responsabilidad que le ha asistido en el pago que autorizó, a través de un delegatario suyo, de los cheques singularizados en la denuncia de fojas 31, incurriendo así en la infracción del artículo 23 inciso 1º de la Ley 19.496, norma esta que castiga al proveedor de un servicio que ha actuado con negligencia causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias, entre otras, en la seguridad del servicio.

En cuanto a la demanda civil.

SÉPTIMO: Que, en cuanto a la demanda civil de la actora, indudable resulta que la misma debe ser acogida respecto de los daños que se hayan causado con el hecho infraccional del demandado, a condición que se prueba tanto su efectiva ocurrencia como su monto, así como el vínculo contractual que liga al infractor con el consumidor afectado, según lo dispuesto en el artículo 50 inciso final de la citada Ley del Consumidor.

OCTAVO: Que, en lo tocante al **daño emergente** demandado, éste se hizo consistir, según el libelo de la demandante, en el valor total de los



seis cheques pagados indebidamente por Servipag entre el 18 y 19 de julio de 2016, ya individualizados precedentemente, más la suma de \$7.000 por concepto de pago de intereses de la línea de crédito. Y como se encuentra reconocido por la demandada que dicho pago se verificó por la empresa que contrató para realizarlo por ella, se ha de tener, entonces, también por suficientemente establecido y por los montos que se dirán en lo resolutivo de esta sentencia, dicho perjuicio.

En lo relativo a la suma pagada por concepto de intereses de la línea de crédito, no se dará lugar a demanda por no existir prueba que se refiriera a ella, de modo específico.

NOVENO: Que, finalmente, se pretende también por la actora la indemnización del **daño moral**, el que avalúa en la suma de \$3.000.000 (tres millones de pesos), “por las angustias, molestias y sufrimientos íntimos que estos hechos han ocasionado”.

Tal daño moral o extrapatrimonial, así concebido, debe afirmarse que no resulta indemnizable, toda vez que siendo el titular de los cheques afectados la sociedad denominada Blue People Chile SPA y Luis Rodrigo Fernández Portaluppi solo su representante legal, aun cuando este último haya accionado por sí y en representación de aquélla, lo claro es que el daño moral, de existir, se ha radicado en su mandataria, a saber una persona jurídica constituida como sociedad comercial, por lo que el aludido menoscabo debía afectar su nombre, prestigio, crédito, en fin, su imagen corporativa, atributos todos cuya supuesta afectación constituye el daño moral, tratándose de un sujeto de derecho que reviste tales calidades, según se ha venido establecido por la Doctrina y la Jurisprudencia dominante, sin que se rindiera prueba alguna para acreditar que tales atributos de la demandante hayan sido afectados, con lo que necesariamente se debe concluir que la demanda civil en lo que a dicho rubro se refiere, debe ser rechazada.

DÉCIMO: Que, debiéndose tener en consideración que la indemnización de perjuicios debe ser completa, entendiéndose como tal aquélla reparación que comprenda el daño directo causado por el hecho ilícito, sea éste inmediato o mediato, única forma de producir la compensación del daño producido, deberá accederse, asimismo, a la petición



de reajustes, los que deberán calcularse desde la fecha del presente fallo y hasta la de su pago efectivo y, además, de los intereses corrientes, que deberán calcularse sobre la suma decretada debidamente reajustada y que se devenguen desde que esta sentencia quede ejecutoriada, que será el momento en que la demandada se constituya en mora, y hasta la fecha del pago.

UNDÉCIMO: Que, la prueba documental y testifical aportada, debidamente analizada en sana crítica, en nada ha afectado las conclusiones que se vienen consignando.

Por estos fundamentos y lo dispuesto en los artículos 32 y 34 de la Ley N°18.287; 1°, 3°, 12, 23, 24, 50 y 50 A de la Ley 19.496, artículo 2° y 9° de la Ley 20.416 y 186 y 227 del Código de Procedimiento Civil, se decide:

I.- Que se **REVOCA** la sentencia de nueve de noviembre de dos mil dieciocho, escrita de fojas 170 a 176, en cuanto desechó la denuncia interpuesta y absolvió en lo infraccional al Banco de Chile y, en su lugar, se declara que **se acoge dicha denuncia infraccional** y se condena, en consecuencia, a la citada entidad bancaria a una multa de cinco Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio fiscal.

II.- Que se **REVOCA** la citada sentencia en cuanto rechazó la demanda civil deducida por el primer otrosí de fojas 31, y en su lugar **se da lugar a ésta**, pero solo en cuanto a la indemnización del daño emergente, consistente en el valor total de los cheques materia de este procedimiento, por lo que se condena a Banco de Chile a pagar a la actora la suma de \$1.445.000 (un millón cuatrocientos cuarenta y cinco mil pesos).

Dicha suma deberá enterarse debidamente reajustada, conforme a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor o la unidad que lo reemplace y con intereses corrientes, todo lo cual se calculará en la forma consignada en el motivo décimo precedente.

En cuanto al restante daño emergente y al daño moral demandados, se rechaza la aludida demanda.

III.- Que se condena en costas a la parte querellada y demandada.

Apareciendo de los hechos denunciados la posible comisión de un



delito respecto de los cheques de autos, el señor Juez de la instancia deberá oficiar al Ministerio Público para los fines pertinentes.

No encontrándose, además, agregada según su orden consecutivo las fojas de la sentencia enalzada, desglósese y agréguese nuevamente dicho laudo por el Secretario de dicho tribunal, enmendándose la foliación respectiva.

Redacción del Ministro Suplente, señor Espinosa Rojas.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 155-2019 Policía Local.-

Pronunciado por la Primera Sala de la Ilma. Corte de Apelaciones de La Serena, integrada por el Ministro titular señor Fernando Ramírez Infante, el Ministro suplente señor Juan Carlos Espinosa Rojas y la abogada integrante señora Maritza Cortés Cortés. *No firma el señor Espinosa no obstante haber concurrido a la vista y acuerdo de la causa, por haber cesado en su cometido.*

Roxana Camus Argaluz
Secretaria

En La Serena, a dieciocho de marzo de dos mil veinte, notifiqué por el estado diario la resolución que antecede.



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de La Serena integrada por Ministro Presidente Fernando Alberto Ramirez I. y Abogada Integrante Maritza Johanna Cortes C. La Serena, dieciocho de marzo de dos mil veinte.

En La Serena, a dieciocho de marzo de dos mil veinte, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 08 de septiembre de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>