

Concepción, doce de febrero de dos mil veinticuatro.

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los motivos 10° a 15° que se eliminan.

**Y SE TIENE EN SU LUGAR, Y ADEMÁS, PRESENTE:**

1°. Que la parte querellante y demandante civil de estos antecedentes, ha fundado sus respectivos libelos en la responsabilidad infraccional que imputa al Banco Itaú, por haber efectuado cobros, obviando las medidas de seguridad, que se realizaran de la cuenta actora como persona natural, consistente en 3 cheques no autorizados por la misma, de \$19.470.500, de \$4.500.000 y de \$1.500.000, además de 1 cheque de su cuenta empresa Ingeniería y Construcción Loreto Alejandra Chávez Riquelme E.I.R.L, por un monto de \$7.000.000 tampoco autorizado. Refiere, que todos los cheques habían sido robados, sin percatarse del ilícito hasta que le llamaron por el cobro de uno de los cheques por \$1.800.000 -que no se pagó-, oportunidad en que revisando la cuenta, constata que faltaba dinero en la misma, incluso, la línea de crédito se había utilizado para pagar cheques que se cobraron, uno por caja y tres por sistema de canje. 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), dado que la mera visación de la firma de un cheque y que no estuviera disconforme, y además, que hubiera fondos para pagar el mismo, no implica cumplir con el deber de seguridad que le impone la ley. Así también estima infringidos el 23 inciso 1° (actuar negligentemente causando menoscabo el consumidor debido a deficiencias de seguridad), y 12 de la ley 19.496, en relación al 1546 del Código Civil (obligación del proveedor de respetar términos del convenio y a ejecutarlo de buena fe).



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XZGHXLRJFLS

2°. Que, constituyen hechos no negados por la denunciada y demandada civil, según se desprenden de sus comparecencias y de la prueba incorporada por las partes, los siguientes:

a) Que las partes de este pleito se encuentran vinculados en virtud de un contrato de cuenta corriente bancario, por el cual la denunciada, entre otros productos, otorga el servicio de apertura y mantención de la cuenta corriente a la actora como persona natural N° 0215555676 y cuenta empresa Ingeniería y Construcción Loreto Alejandra Chávez Riquelme E.I.R.L N°0220768786;

b) Que la actora sufrió el robo de los cheques de su cuenta personal serie N°1754615 por \$19.470.500, serie N°1754620 por \$4.500.000 y serie N°1754612 por \$1.500.000; y de su cuenta de empresa el cheque serie N°3784932 por \$7.000.000;

c) Que los cheques series N°1754615 por \$19.470.500, serie N°1754620 por \$4.500.000 y serie N°3784932 por \$7.000.000, luego de ser llenados y firmados por una persona distinta de la titular de la cuenta, fueron presentados a cobro y pagados por canje; y el cheque serie N°1754612 por \$1.500.000, fue cobrado en la sucursal Agustinas del Banco Itaú en la ciudad de Santiago el día 27 de julio de 2021;

d) La actora el día 27 de julio de 2021 recibió un llamado de un ejecutivo del banco Itaú, sucursal 35 de Santiago, para preguntar por un cheque de \$1.800.000 que causó sospecha del cajero; oportunidad en que la actora desconoce el giro, da orden de no pago y advierte que había sido víctima de un robo;

e) El día 28 de julio de 2021 realizó denuncia por el delito de Falsificación y/o uso Malicioso de Documento Privado, en dependencias de la Brigada de Delitos Económicos de Concepción, la fue remitida, a través del Parte de Denuncio N°2391, a la Fiscalía Local de Talcahuano.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XZGHXLRJFLS

f) Los días 29, 30, 31 de julio de 2021 efectúa publicación en el diario La Estrella de los cheques serie N° 003784866 al N°003784965 correspondientes a Banco Itaú, N° de Cta. Cte. N°0220768786, y se les da orden de no pago por robo. Asimismo a los cheques serie N°001754596 al N°001754630, correspondientes a Banco Itaú, N° de Cta. Cte. N°0215555676, a los que también se les da orden de no pago, por robo.

g) El monto del cheque serie N°3784932 por \$7.000.000 pagado con fondos de la cuenta empresa de la actora, fue recuperado a través del seguro con el que contaba dicha cuenta.

3°. 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 sujetos 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.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XZGHXLRJFLS

4°. Que, así las cosas, versando la denuncia de estos antecedentes en la infracción al deber de seguridad en que ha incurrido el Banco Itaú como proveedor del producto cuenta corriente que entrega a la actora, debido a su actuar negligente y, asimismo, encontrándose establecido que ha procedido a pagar cheques del talonario entregado en su oportunidad a la actora y a esta como representante de la empresa Ingeniería y Construcción Loreto Alejandra Chávez Riquelme E.I.R.L, 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 atribuye 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.

5°. Que, sin embargo, la denunciada, en su contestación que rola a fojas 28 y siguientes, sin negar el presupuesto fáctico relativo a la contratación del producto de cuenta corriente por parte del denunciante, se limitó a señalar 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 la 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. Añade que el estándar de conducta que le exige la ley, no es que deba certificar que la firma sea real y efectivamente realizada por el cuentacorrentista, así como tampoco exige que el banco deba efectuar validaciones extraordinarias con este, sino que el estándar legal es que la firma no sea "visiblemente disconforme" esto es, clara y evidentemente diferente a la



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XZGHXLRJFLS

del titular, que en la cuenta haya fondos suficientes disponibles y que los cheques no tengan orden de no pago.

Luego, en el comparendo de estilo de fojas 164 y siguientes las partes ofrecen sus medios de prueba.

En tales circunstancias, y habiéndose abstenido la denunciada de rendir prueba idónea 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 la existencia de procedimientos y protocolos para proceder a pagar los documentos que aparecían girados con firma falsificada contra la cuenta corriente de la actora, como tampoco, en caso de haberlos tenido, que se haya cumplido cabalmente con los mismos, por lo que se debe concluir que la denunciada no cumplió con el deber de seguridad en la prestación del servicio que otorgó a la actora en el pago de los cheques materia de esta causa, lo que constituía un derecho de ésta en la relación contractual que los ligaba, conforme al 3° letra d) de la Ley 19.496, y habiendo con ello causado menoscabo, incurrió en la infracción del artículo 23 inciso 1°, de la misma normativa.

En efecto, del mérito de las cartolas históricas acompañadas por la querellante y demandante civil, se observa que los montos de los movimientos, son más bien bajos, de modo que es lógico pensar, que lo mínima conducta esperable por parte del banco, era ratificar que la cuentacorrentista haya sido quien giró esos cheques, más aún cuando la firma plasmada en los mismos, si bien no es visiblemente disconforme, al compararla con la registrada en el banco, se advierte que carece de algunos trazos y puntos, que debieron haber llevado al ejecutivo a consular al librador sobre los mismos, tal como lo hizo uno de los ejecutivos del banco en relación al cheque girado por \$1.800.000, dado que precisamente la firma plasmada en el documento lo hizo sospechar de su autenticidad.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XZGHXLRJFLS

6°. Que, por lo razonado, corresponde sancionar al denunciado Banco Itaú por la responsabilidad que le ha asistido en los pagos que autorizó, de los cheques ya singularizados, incurriendo así en la infracción del artículo 23 inciso 1° 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.**

7°. 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 la consumidora afectada, según lo dispuesto en el artículo 50 inciso final de la citada Ley del Consumidor.

8°. Que, en lo tocante al daño emergente demandado, éste se hizo consistir, según el libelo de la demandante, en el valor total de tres cheques pagados indebidamente, cuyo cobro se efectuó los días 27, 28 y 29 de julio de 2021 -según los dichos del propio demandado- por las sumas de \$1.500.000 a beneficio de César Espinoza Santelices, r.u.n 15.343.705-4; \$19.470.500 a beneficio de Richard Aguilera Vásquez, r.u.n 18.907.343-7, y \$4.500.000, a beneficiario de Jonathan Rodríguez, r.u.n 14.658.262-2, respectivamente.

9°. Que, finalmente, se pretende también por la actora la indemnización del daño moral, el que avalúa en la suma de \$10.000.000 a título personal y \$3.000.000, por el daño causado a su empresa, por las angustias, molestias y sufrimientos íntimos que estos hechos han ocasionado.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XZGHXLRJFLS

10°. Que, el daño moral demandado por el perjuicio causado a su empresa, desde ya debe ser descartado, primero, porque el dinero le fue restituido, y segundo, porque el daño reclamado implica que el menoscabo debía afectar su nombre, prestigio, crédito o 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.

11°. Que, en cuanto al daño moral demandado por la actora como persona natural, para acreditarlo rindió prueba testimonial, consistente en las declaraciones de Daniel Eladio Moreno Bravo y Mario Alexis Espinoza Moscoso, señalando el primero que trabaja en la empresa Ingeniería y Construcción Loreto Alejandra Chávez Riquelme E.I.R.L junto a su cónyuge como gerente de operaciones, y el día 27 de julio de 2021, recibe una llamada de parte de ella alrededor de las 11:50 horas, quien le cuenta que había recibido una llamada momentos antes del ejecutivo de la sucursal 35 del Banco Itaú de Santiago, comunicándole que se estaba cobrando por parte de una mujer, un cheque de su cuenta personal por la suma de \$1.500.000, y ella de inmediato dio orden de no pago. Luego, indica concurrió al Banco Itaú que está frente a la Plaza en Concepción, para denunciar este hecho contactándose con don Darwin Alveal, ejecutivo de cuenta, quién efectivamente confirmó lo aseverado por su señora y le dice que además había otro cheque por la suma de \$4.000.000 y otro por \$19.000.000, confirmándole que éstos ya habían sido cobrados y pagados en una sucursal en Santiago. Asimismo, le indicó que se había cobrado un cheque de la cuenta empresa por \$7.000.000; sin embargo, éste último a raíz de contar con un seguro, fue rembolsado por el Banco Itaú. Añade, que ese día su señora se



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XZGHXLRJFLS

encontraba en Quillón y sólo se entera de la pérdida de estos cheques al momento de informarle el banco de las operaciones que se estaban realizando con los cheques. Expresa que los talonarios de cheques están en custodia por su esposa, que es la única que mantiene los talonarios, tanto de la cuenta personal como de la empresa. Finalmente, refiere que la pérdida de dinero de la cuenta personal de su cónyuge es de \$25.000.000, que los cheques fueron sacados de los talonarios no en forma correlativa, es decir, corresponden a números que están en el interior del talonario. Señala que el mismo día se pudo ver después de las 14:00 horas, cuando la página del banco había sido actualizada que los dineros habían sido pagados. Manifiesta que esta situación le afectó enormemente a su esposa, debiendo concurrir a tres especialistas, gastroenterólogo y neurólogo, ya que quedó completamente descompensada. Agrega que en este momento se encuentra con tratamiento médico. Ella antes de sufrir este incidente no padecía de estas enfermedades, estaba bien, muy activa, ella maneja todo lo que es finanzas. Además, refiere que el daño económico lo tuvo que solventar adquiriendo dos créditos, en dos entidades financieras, por la suma de dinero perdido y reponer la línea de crédito del banco Itaú. El segundo testigo, señala que trabaja en la empresa Ingeniería y Construcción de la señora Lorero Chávez Riquelme como jefe administrativo hace unos 5 años, y el día 27 de julio de 2021, recibió una llamada de parte de ella alrededor de las 11:50 horas, y le cuenta que había recibido una llamada momentos antes del ejecutivo de la sucursal 35 del Banco Itaú de Santiago, comunicándole que se estaban cobrando dos de su cuenta personal, uno por \$1.800.000 y otro por \$1.500.000. Indica que ella habría dado orden de no pago de ambos cheques, sin embargo finalmente se habría pagado el cheque de \$1.500.000, el otro no. Relata que apenas lo llamó, ingresó a la página revisando los movimientos y ahí constató los cheques que ella le hizo mención, y además aparecían dos cheques cobrados por \$4.500.000 y otro por \$19.470.500. Al consultarle a ella sobre éstos, le señala que el ejecutivo que la llamó no le habría



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XZGHXLRJFLS

mencionado el cobro de estos dos cheques por las sumas antes dichas. Añade, que también ingresó a la cuenta Itaú empresa, en la cual aparece sorprendentemente un cheque cobrado por la suma de \$7.000.000, respecto del cual tampoco la habían llamado para confirmar el pago. Señala que los talonarios de cheques sólo ella los maneja, ella es la que gira, y nunca se habían ocupado desde que se abrieron las cuentas, unos 9 meses atrás aproximadamente. Relata que la cuenta persona superó los montos que había en la misma, por lo que el banco ocupó parte de la línea de crédito cuenta persona, lo que tampoco le fue informado. Refiere que ante lo sucedido, la actora llamó de inmediato a don Darwin Alveal, ejecutivo para que realizada el protocolo respectivo, y durante el día se juntaron además con Francisco Muñoz, jefe de operaciones, en la sucursal del banco, oportunidad en que le pidieron que se enviara una carta detallando los hechos para que ellos pudieran revisar y dar una respuesta. Expresa que en virtud de contar con seguro en la cuenta empresa, previo denuncia, el banco hizo el reembolso. En lo que respecta a la cuenta personal, no fue así. A raíz de lo sucedido, señala que la señora Loreto se vio muy afectada, debiendo concurrir a profesionales médicos neuróloga, cardiólogo y gastroenterólogo, sin perjuicio de sus problemas de salud, siguió realizando sus actividades dentro de la empresa, pero muy angustiada y preocupada. Añade que la empresa tuvo que solicitar dos créditos a bancos distintos para poder seguir cumplimiento compromisos comerciales y pagando sueldos. Finalmente, refiere que la señora Loreto antes de sufrir este incidente, no presentaba problemas de salud relacionadas con cardiólogo o gastroenterólogo ni menos neurólogo.

Lo dicho por los testigos, encuentra corroboración en la documental acompañada a fojas 50 a 114, en la cual se da cuenta de los préstamos solicitados con posterioridad a los hechos denunciados y las interconsultas y múltiples exámenes a que se sometió la actora.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XZGHXLRJFLS

12°.- Que, con las probanzas reseñadas en el motivo anterior, es posible tener por acreditado el daño no patrimonial sufrido por la actora, directamente relacionado con la actuación deficiente del servicio, que no adoptó medidas eficaces para evitar la sustracción de fondos desde su cuenta, lo que le produjo en dolencias físicas y ánimo desganado, angustia y preocupación por la situación que ocurrió en julio de 2021, sin que a la fecha se le haya solucionado el problema, lo cual permite a esta Corte avaluar dichos perjuicios prudencialmente en la cantidad de \$500.000 por concepto de daño moral.

13°. Que, debiéndose tener en consideración que la indemnización de perjuicios debe ser completa, entendiéndose como tal aquella 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 deben 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.

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 quince de diciembre de dos mil veintidós, escrita de fojas 169 a 178 vta., en cuanto desechó la denuncia interpuesta y absolvió en lo infraccional al Banco Itaú 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 tres Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio fiscal.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XZGHXLRJFLS

II.- Que **se REVOCA** la citada sentencia en cuanto rechazó la demanda civil deducida por el primer otrosí de fojas 8, 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 Itaú a pagar a la actora la suma de \$25.470.500 (veinticinco millones cuatrocientos setenta mil quinientos pesos).

III. Que se condena a la demandada a pagar por concepto de daño moral a la demandante civil como persona natural, la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos).

Dichas sumas deberán enterarse debidamente reajustadas, 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 decimotercero precedente.

IV. Que se rechaza la demanda por daño moral a favor de doña Loreto Alejandra Chávez Riquelme, en representación de la empresa Ingeniería y Construcción Loreto Alejandra Chávez Riquelme E.I.R.L.

V.- Que, no se condena en costas a la parte querellada y demandada, por estimarse que tuvo motivo plausible para litigar.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Ministra (s) doña Antonella Farfarello Galletti.

No firma la Ministra (s) doña Claudia Vilches Toro, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por haber concluido su suplencia y retornado a su tribunal de origen.

**Rol N° 100-2023.- Policía Local.-**



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XZGHXLRJFLS



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XZGHXLRJFLS

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Concepción integrada por Ministro Fabio Gonzalo Jordan D. y Ministra Suplente Antonella Franchesca Farfarello G. Concepcion, doce de febrero de dos mil veinticuatro.

En Concepcion, a doce de febrero de dos mil veinticuatro, 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>

Código: XZGHXLRJFLS