

Santiago, veintidós de octubre de dos mil diecinueve.

VISTOS, OIDOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que comparecen PATRICIA CUADRA SANCHEZ, cédula nacional de identidad número 9.358.555-0, ABRAHAM CANALES CONSTANZO, cédula nacional de identidad número 16.446.868-0, ROMINA VASQUEZ BUSTAMANTE, cédula nacional de identidad número 16.044.006-6, PAULINA RIVERA RIVERA, cédula nacional de identidad número 16.509.837-4; JEANETTE ARIAS HUALA, cédula nacional de identidad número 13.475.924-0, INES MADRID VENEGAS, cédula nacional de identidad número 11.735.317-6, GONZALO MUÑOZ GUTIERREZ, cédula nacional de identidad número 15.198.782-6 y NATALIA GUZMAN DONOSO, cédula nacional de identidad número 15.817.577-0, todos domiciliados en calle Huérfanos N° 669, Oficina 505, comuna de Santiago quienes deducen demanda por declaración de descuentos indebidos y reembolso de prestaciones en contra de BANCO ESTADO CENTRO DE SERVICIOS S.A., sociedad del giro de su denominación, Rol Único Tributario 99.578.880-2, representada legalmente por don RENÉ ALEJANDRO ESQUIVEL CABRERA, cédula nacional de identidad número 6.447.659-9, ambos domiciliados en calle Nueva York N° 9, piso 3, Comuna y ciudad de Santiago, solicitando se declaren los descuentos indebidos e ilegales a sus remuneraciones y se condene a la demandada a su devolución y pago, con los debidos intereses, reajustes y costas.

Fundan su demanda en que todos son trabajadores dependientes y con vínculo laboral vigente con la empresa demandada, desempeñándose en el cargo de asistente de servicio en distintas Sucursales dentro del país, función que consiste en prestar expedita y eficiente atención de transacción de caja en moneda nacional y/o extranjera, y transacciones de mesón y cualquiera otra similar que encomiende su empleador, todo ello conforme se ha definido por éste en sus contratos de trabajo, anexos y Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

En el desempeño de sus funciones, la demandada les ha realizado descuentos indebidos e ilegales en sus remuneraciones, como resultado de transacciones bancarias por ellos efectuadas por error en relación al depósito de cheques, o por detalle erróneo efectuado por los clientes de BANCO ESTADO, conforme al sistema de excesiva presión laboral y sobrecarga de trabajo en que desempeñan día a día sus funciones.

Precisan que el canje bancario es la operación mediante la cual dos o más bancos proceden a intercambiar mutuamente instrumentos de pago emitidos por cada banco y que se encuentra en poder del banco que los ha recibido en depósito en las diversas operaciones realizadas por sus clientes, como depósitos en cuenta, pagos varios, amortización o cancelación de obligaciones, etc. Para la regulación del canje de documentos y el funcionamiento de las cámaras de compensación, los bancos deben atenerse a las disposiciones impartidas por el Banco Central de Chile, particularmente las disposiciones del Capítulo III.H.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile. Por su parte, el cheque es una orden escrita y girada contra un banco para que éste pague a su presentación el monto total del cheque, descontando su valor de los fondos que el cliente depositó previamente en la cuenta corriente o utilizando el crédito pactado previamente con el banco si lo tuviere, todo ello conforme el Título III del Capítulo 2-2 de la Recopilación Actualizada de Normas de SBI, y el Artículo 10 del DFL N°



707 sobre "Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques". El cheque es nominativo, si se tachan las palabras impresas "*a la orden de*" y "*al portador*", y sólo podrá pagarse al beneficiario indicado en el cheque, no pudiendo ser endosado a otra persona. De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Cámara de Compensación, la institución que presenta a cobro los cheques debe estampar en el reverso *el timbre de cámara* y en el anverso *el timbre de caja*, requisitos que son suficientes para proceder a su pago a través del canje y responsabiliza a la institución que presenta el documento del último endoso que contiene.

Así las cosas, cuando por algún error humano se ha depositado algún cheque girado contra algún titular de cuenta corriente, vista u otra, en otra cuenta corriente, vista u otra, conforme a la normativa legal vigente y la Recopilación Actualizada de Normas de SBIF, corresponde que ese cheque no sea pagado, sino que debe ser protestado por forma, pues el titular de la cuenta en la cual se está depositando no es el beneficiario del Cheque, revisión que debe efectuarse en cámara, sin embargo BANCO ESTADO, a través de sus procedimientos o protocolos internos, y fuera de la legalidad, decide autorizar la liberación de fondos, de tal suerte que la demandada traspasa tal responsabilidad a sus trabajadores, a quienes no se les puede imputar ni menos sancionar con descuentos en sus remuneraciones, los cuales, por cierto no han sido autorizados por los suscritos, sin que pueda traspasar el riesgo de su giro a los demandantes.

En efecto, por dichas situaciones, la demandada los ha sancionado, efectuando descuentos indebidos en sus remuneraciones, que no han sido autorizados por los suscritos, ni en los contratos de trabajo, anexos ni reglamento interno de orden, higiene y seguridad, con iguales sumas que han sido indebidamente liberadas por el BANCO ESTADO. El detalle de los montos indebidamente descontados a cada uno de los suscritos es el siguiente:

1.- PATRICIA CUADRA SÁNCHEZ RUT 9.358.555-0, Sucursal Pedro de Valdivia, Santiago; monto cheque y descuento \$ 66.000; serie cheque 18281 Banco Chile de fecha 06-10-17 nominativo a Lissette Rojas Tapia, fondos liberados a Cristóbal Muñoz Manríquez; fecha de descuento noviembre de 2017

2.- ABRAHAM CANALES CONSTANZO RUT 17.446.868-0 Sucursal Linares; monto cheque y descuento \$ 378.896; serie cheque 3598 Banco Chile de fecha 30-08-17 nominativo a Marcela González Osorio, fondos liberados a cuenta RUT 15.512.460 valor descuento a diciembre de 2018 \$378.896

3.- ROMINA VÁSQUEZ BUSTAMANTE RUT 16.044.006-6 Sucursal La Legua, Santiago; Monto Cheque y Descuento \$ 136.000; Serie Cheque 912 Banco Santander de fecha 19/05/2018 nominativo a Sandra Gallardo; Fondos liberados a Jacqueline Ojeda Verdejo; fecha de descuento Junio de 2018

4.- NATALIA GUZMAN DONOSO RUT 15.817.577-0 Sucursal Quillota; Monto Cheque y Descuento \$ 166.500; Serie Cheque 1523351 Banco Scotiabank de fecha 24-11-17 nominativo a Marco Alfaro Silva; fondos liberados a Marco Opazo Muñoz; Fecha de descuento diciembre de 2017

5.- PAULINA RIVERA RIVERA RUT 16.509.837-4 Sucursal San Antonio Puerto; Monto Cheque y Descuento \$ 208.331, Serie Cheque 9985491 Banco Bci de fecha 10-08-16 nominativo a Juan Soto Sepúlveda; Fondos liberados a Juan Pontigo Castro; Fecha de descuento Septiembre de 2016

6.- JEANETTE ARIAS HUALA RUT 13.475.924-0 Sucursal Teatinos, Santiago; Monto Cheque y Descuento \$ 1.390.002; Serie Cheque 51228 Banco



Estado de fecha 30-05-18 nominativo a Juan Palma Correa; fondos liberados a Faviola Ramírez Fuentes; Valor descuento a diciembre de 2018 \$1.121.587

7.- INES MADRID VENEGAS RUT 11.735.317-6 Sucursal Quilpué; Monto Cheque y Descuento \$ 488.864; Serie Cheque 1642 Banco Santander de fecha 03-08-16 nominativo a Pamela Novoa Cáceres; Fondos liberados a Ariel Zúñiga Marambio; Valor descuento a diciembre de 2018 \$488.864

8.- GONZALO MUÑOZ GUTIERREZ RUT 15.198.782-6 Sucursal Buin Monto Cheque y Descuento \$ 409.515; Serie Cheque 2540463 Banco Bci de fecha 21-12-17 nominativo a 14.008.902; Fondos liberados a 14.006.902. Valor descuento a diciembre de 2018 \$409.515

Invoca como fundamentos de derecho de su acción lo dispuesto en los artículos del 7, 10, 11 inciso 1° Código del Trabajo en cuanto las modificaciones del contrato de trabajo se deben consignar por escrito y serán firmadas por las partes al dorso de los ejemplares del mismo o en documento anexo; 41 y 58 relativo a las deducciones que puede efectuar el empleador de las remuneraciones de sus trabajadores, estableciéndose un catálogo limitado de conceptos que pueden ser descontados por el empleador, junto con especificar las condiciones necesarias para que esos descuentos puedan realizarse. Estos conceptos se dividen en tres grupos: (a) Descuentos Obligatorios, esto es, aquellos que el empleador debe efectuar, para el pago del impuesto a la renta, pago de cotizaciones de salud, previsionales y seguro de cesantía, cuotas sindicales, entre otros; (b) Descuentos Permitidos, que son aquellos que el empleador puede realizar de la remuneración del trabajador, sin estar obligado a hacerlo, como por ejemplo descuento por horas no trabajadas, por días no trabajados, multas autorizadas en el reglamento interno de la empresa, siempre que la infracción sea debidamente establecida, vivienda, educación, entre otras, y; (c) Descuentos Prohibidos, como cobros por arriendo de habitación, luz, entrega de agua, uso de herramientas, entrega de medicinas, atención médica, que proporcione el empleador al trabajador; multas que no estén autorizadas en el reglamento interno de la empresa; cobros por el no pago de efectos de comercio (cheque, pagaré, letra de cambio) que el empleador hubiera autorizado recibir como medio de pago por los bienes suministrados o servicios prestados a terceros en su establecimiento; y por robo, hurto, pérdida o destrucción por parte de terceros de bienes de la empresa, sin que haya mediado responsabilidad del trabajador. Señalan que jamás acordaron en el contrato de trabajo ni en sus anexos descuentos en sus remuneraciones, por liberación de fondos, producto de canjes bancarios mal efectuados por Banco Estado. Asimismo, en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, el cual no emana de la voluntad de ambas partes, sino de la propia empresa quien además lo redacta e impone al trabajador, tampoco se autorizó por parte de los suscritos efectuar dichos descuentos, por parte de la demandada. Por último, cabe tener presente que cualquiera sea el fundamento de las deducciones realizadas a las remuneraciones por parte del empleador, en ningún caso aquéllas podrán exceder, en conjunto, del 45% de la remuneración total bruta del trabajador. No obstante, conforme se aprecia de los descuentos a los suscritos, en algunos casos sobrepasa todos los límites legales a las eventuales deducciones, incluso siendo mayores a las remuneraciones mensuales de los suscritos.

En razón de lo anterior, solicitan que se declare que la demandada ha efectuado descuentos indebidos e ilegales en sus remuneraciones, condenándosele a reembolsar a los actores los descuentos efectuados a sus remuneraciones, consistentes en las siguientes sumas:

- 1.-PATRICIA CUADRA SANCHEZ, por la suma de \$ 66.000;
- 2.- ABRAHAM CANALES CONSTANZO, por la suma de \$378.896
- 3.- ROMINA VASQUEZ BUSTAMANTE, por la suma de \$136.000
- 4.- PAULINA RIVERA RIVERA, por la suma de \$208.331
- 5.- JEANETTE ARIAS HUALA, por la suma de \$1.121.587
- 6.- INES MADRID VENEGAS, por la suma de \$488.864
- 7.- GONZALO MUÑOZ GUTIERREZ, por la suma de \$409.515
- 8.- NATALIA GUZMAN DONOSO, por la suma de \$166.500

Todo lo anterior, con los reajustes e intereses legales conforme lo ordena el artículo 63 del Código del Trabajo y las costas de la causa.

SEGUNDO: Que la demandada BANCO ESTADO CENTRO DE SERVICIOS S.A. opuso, en primer término, la EXCEPCIÓN DE PRESCRIPCIÓN respecto de las actoras Paulina Rivera Rivera e Inés Madrid Venegas, toda vez que han transcurrido más de dos años desde que se produjeron los descuentos por los errores en los que incurrieron las demandantes, de conformidad a lo establecido en el artículo 510 del Código del Trabajo. En efecto, en el caso de la demandante Paulina Rivera Rivera, los descuentos se produjeron en los meses de septiembre y octubre de 2016, mientras que en el caso de la demandante Inés Madrid Venegas, los descuentos se produjeron en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2016, de tal suerte que procede se acoja la excepción opuesta a su respecto.

TERCERO: Que, con posterioridad, la demandada BANCO ESTADO CENTRO DE SERVICIOS S.A. contestó en tiempo y forma la demanda interpuesta en su contra, solicitando su total rechazo, con costas, por cuanto niega categóricamente haber realizado descuentos indebidos e ilegales en las remuneraciones de los demandantes, pues tales descuentos corresponden a la aplicación de la cláusula contractual de la Asignación de Pérdida de Caja pactada y han sido debidamente autorizados por los actores. Los propios actores reconocen en su demanda haber incurrido en los errores que hacen procedente la aplicación de la cláusula. No es efectivo que con el estampe del timbre de la cámara en el anverso y del timbre de caja en el reverso, se deba proceder al pago del cheque; en el canje sólo se revisa la existencia de fondos para que el pago proceda. No es efectivo que deba hacerse la revisión en la cámara cuando se ha producido algún error humano en la tramitación del depósito, esa labor la debe hacer precisamente el asistente de servicios. Niega que Banco Estado, a través de sus procedimientos o protocolos internos, y fuera de la legalidad, decida autorizar la liberación de fondos. No es efectivo que su representada haya sancionado a los actores, así como tampoco es efectivo que se haya descontado monto alguno de la remuneración de los actores, pues se ha procedido a descontar las sumas correspondientes a pérdidas de dinero de la asignación por pérdida de caja.

Indica que los actores, todos Asistentes de Servicio de la demandada, reconocen expresamente que los descuentos se han producido como consecuencia de errores en los que ellos han incurrido en el desempeño de las funciones de caja, aunque lo atribuyen a una supuesta excesiva presión laboral y

sobrecarga que les afectaría en el desempeño de sus funciones. Lo que no dicen los actores en su demanda, es que los descuentos que en su caso se han podido practicar, corresponden a la aplicación de la cláusula contenida en sus contratos individuales y que les beneficia con el pago de una *asignación por pérdida de caja*, que les corresponde percibir por los días en los que desempeñan sus funciones en terminal de caja; omiten también decir que el descuento ha procedido en virtud del propio contrato, en el que han autorizado expresamente al empleador para descontar de dicha asignación, las sumas que correspondan por las pérdidas que se produzcan en tales circunstancias, con las limitaciones legales correspondientes. A mayor abundamiento, los demandantes han reconocido el faltante de caja producido como consecuencia de su error. No se entiende de qué modo habría podido nuestra representada incurrir en la ilegalidad que se le reprocha, cuando se ha limitado a dar aplicación a una cláusula del contrato de trabajo en la que los propios actores, y conforme al sentido y naturaleza del beneficio, le ha autorizado para proceder de la forma que se ha hecho, que ha reconocido por escrito y también en la propia demanda.

Refiere que SERVIESTADO es una empresa de apoyo al giro bancario constituida en conformidad al artículo 74 de la Ley General de Bancos, cuyo accionista principal es el BANCO DEL ESTADO DE CHILE (BANCOESTADO) y se encuentra regulada y sometida a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF). En virtud de la ley, puede SERVIESTADO realizar determinadas actividades de apoyo al giro bancario, realizando prestaciones de apoyo al giro de BANCOESTADO, conforme al convenio que las obliga, con una organización y estructura autónoma, que operacionalmente se expresa en las sucursales con las que opera y en las que cuenta con el apoyo de los asistentes de servicio, a quienes les corresponde prestar expedita y eficiente atención de transacciones de caja en moneda nacional y/o extranjera y transacciones de mesón y cualquiera otra similar que le encomiende el empleador. Los asistentes de servicio cumplen sus funciones de acuerdo a las normas contenidas en los manuales de procesos o de procedimientos operativos e instructivos publicados en el Sistema Único de Normas (SUN) de SERVIESTADO, que siguen la estricta regulación de la actividad bancaria. Los asistentes de servicio reciben la capacitación correspondiente, a la vez que, en virtud de la política de personal de la empresa, se les aplican diversos instrumentos dirigidos a la prevención de los riesgos psicolaborales.

Explica que las operaciones que efectúa el asistente de servicio cuando se trata de depósito de documentos se pueden sintetizar como sigue:

- el asistente de servicio recibe del cliente el documento a depósito respecto del cual debe entonces, proceder a aplicar las medidas de seguridad consistente en la revisión del mismo mediante luz ultravioleta y lupa cuenta hilos, que permiten revisar la autenticidad del documento;
- verificado ese primer procedimiento, debe ingresar la transacción de depósito con documento al sistema Finesse, que es un software que utilizan los cajeros en la banca, que permite realizar todas las transacciones financieras;
- además, debe ingresar la cuenta anotada en el reverso del cheque y los datos que el sistema solicite como tipo de cuenta, tipo de documento, cantidad de documentos y monto.



- Debe el asistente comparar el nombre del titular de la cuenta en la que se deposita el documento con el nombre del beneficiario del cheque, lo que debe hacer en la pantalla de computador y después hacerlo con el comprobante que el sistema imprime. Si no son los mismos, debe efectuar la reversa en el sistema.

- Al terminar la transacción en el sistema, el asistente de servicio debe corroborar que los documentos estén extendidos nominativamente y que se deposita sólo en la cuenta del beneficiario. Si existe diferencia entre el nombre del titular de la cuenta y el beneficiario del cheque, debe efectuar la reversa en el sistema. El sistema imprime el documento de depósito en duplicado, uno se entrega al cliente y otro se adjunta timbrado al documento.

Como se puede apreciar, es el procedimiento propio de una operación de depósito a la que normalmente se somete un cliente y representa las operaciones mínimas que se esperan para que el sistema funcione. Todo ello, en conformidad a lo establecido específicamente en el Manual de Usuario para plataforma de Caja Finesse SERVIESTADO y el Procedimiento para depositar con efectivo o documentos en cuenta ahorro sin libreta, cuenta corriente, chequeras electrónicas, CuentaRUT - Serviestado, y otras que son de conocimiento del trabajador, publicados en el Sistema de Normas de SERVIESTADO. Por lo demás, todas estas obligaciones han sido conocidas para los actores en su formación académica como cajero bancario, la que ha sido necesaria para acceder al cargo, lo que se suma a la experiencia que tienen, atendida su antigüedad en la empresa. Resulta absolutamente necesario que la ejecución de las funciones se haga correctamente por razones de funcionamiento del sistema y evitar además, consecuencias para los titulares de las cuentas. En los casos de erróneo depósito, SERVIESTADO, de acuerdo al Convenio de prestación de servicios suscrito con BANCOESTADO y otras normas legales aplicables, debe hacer el abono de la suma de dinero correspondiente en la cuenta del titular que se ha visto afectado por el error incurrido.

Los asistentes de servicio tienen derecho a diversas prestaciones con motivo de sus servicios, contenidas tanto en los contratos individuales como en los contratos colectivos de trabajo vigentes en la empresa. En el primero de los casos, se trata del sueldo base mensual y la gratificación mensual convencional; la asignación mensual de colación y la asignación mensual de movilización. Asimismo, tienen pactado un Bono Mensual de Atención en Mesón y una Asignación por Pérdida de Caja, prestaciones éstas incompatibles entre sí, pues corresponde su pago según se encuentren realizando funciones de mesón o de caja. La cláusula contractual en lo pertinente, establece que el trabajador tendrá derecho a una Asignación por pérdida de caja que será de \$196.782 como máximo a percibir mensualmente, cuando se desempeña el trabajador en funciones de caja y asiste todos los días a trabajar. De dicho monto se deducen los días no trabajados en caja y los casos de licencia médica o cualquier otra ausencia injustificada. Actualmente esa suma asciende a \$206.400. En seguida, la cláusula contractual de Pérdida de Caja establece lo siguiente: “En caso de pérdidas de caja, el trabajador autoriza desde ya a la empresa a efectuar el descuento para pagar las pérdidas de caja de que sea responsable, durante el mes en el que se produjo el hecho, mediante descuento del empleador en la asignación de pérdida de caja y hasta por el monto total de la misma hasta el tope a que tenga derecho conforme a los días trabajados. Si la pérdida de caja es

superior a este monto, el diferencial será descontado de las siguientes asignaciones de pérdida de caja, hasta enterar el total de lo perdido, declarando el trabajador que queda expresamente autorizada la empresa para hacerlo.” Como se puede advertir, el beneficio –que es muy común cuando se trata de trabajadores que deben manejar dineros o valores- tiene por objeto proteger el propio patrimonio del trabajador, cuando en el ejercicio de sus funciones, se ha producido la pérdida de caja, desde que aquella que se produce se compensa precisamente con la asignación que se ha pactado. Sin embargo, no debe omitirse la circunstancia que, en rigor, es el propio empleador el que en definitiva aporta los fondos para que, en su caso, se proceda al descuento. El trabajador ha autorizado en el contrato para que se le haga el descuento de la misma asignación que con tal objeto se ha convenido, y si excede de aquel que corresponde en el mes en el que se produce la contingencia, de las siguientes asignaciones. Si no se produce pérdida alguna, ningún descuento debe hacerse. Cabe señalar que, en la especie, además de ello, los trabajadores han reconocido el faltante de caja concreto que se ha producido como consecuencia de los errores en los que han incurrido, y han autorizado caso a caso los respectivos descuentos de la Asignación por pérdida de caja.

Extraña la omisión en la demanda de la cláusula contractual pactada, pues, resulta obvio que los actores no sólo la conocen, sino que mes a mes perciben el beneficio en su liquidación de remuneraciones, a menos que, como en la especie, haya debido procederse al descuento, como suyo es el caso. Los actores han reconocido expresamente en su demanda que, en el ejercicio de sus funciones, han incurrido en los “... errores humanos de DEPÓSITO de cheques” que efectuaron o por “detalle erróneo efectuados por los clientes de BANCO ESTADO”, conforme al sistema de excesiva presión laboral y sobrecarga de trabajo en que nos desempeñamos día a día en nuestras funciones.” En consecuencia, habiéndose producido la contingencia es que procede el descuento. Ésa ha sido la aplicación práctica de la cláusula pactada, que es por lo demás, la forma en la que se hace en los casos en que se ha convenido este beneficio de pérdida de caja. Es así como los actores incurrieron en los siguientes incumplimientos que hacen aplicable el descuento de la asignación:

1.- PATRICIA CUADRA SÁNCHEZ: por reclamo 398813-2289688 efectuado por José Alcides Martínez el 10/10/2017, ascendente a la suma de \$63.000, al haberse efectuado depósito con error de destinatario;

2.- ABRAHAM CANALES CONSTANZO: por reclamo 375782-2173335 efectuado por Marcela Ivonne González Osorio el 6/9/2017, ascendente a la suma de \$378.896, al haberse efectuado depósito con error de destinatario;

3.- ROMINA VÁSQUEZ BUSTAMANTE: por reclamo 588687-3167443 efectuado por Sandra del Carmen Gallardo Ortega, el 4/6/2018, ascendente a la suma de \$136.000, al haberse al haberse efectuado depósito con error de destinatario;

4.- PAULINA RIVERA RIVERA: por reclamo contenido en correo de Banca Mayorista el 10/8/2016 ascendente a la suma de \$208.331, al haberse efectuado depósito con error de destinatario;

5.- JEANETTE ARIAS HUALA: por reclamo contenido en correo de Banca Mayorista el 30/5/2018, ascendente a la suma de \$1.390.002, al haberse efectuado depósito con error de destinatario;



6.- INÉS MADRID VENEGAS: por reclamo 134462-900311 efectuado por Pamela Isabel Novoa Cáceres el 3/8/2016, ascendente a la suma de \$488.864, al haberse efectuado depósito con error de destinatario;

7.- GONZALO MUÑOZ GUTIÉRREZ: por reclamo 461598-2610111 efectuado por Cristián José Gutiérrez Feddrizi el 29/12/2017, ascendente a la suma de \$409.515, al haberse efectuado depósito con error de destinatario;

8.- NATALIA GUZMÁN DONOSO: por reclamo 438224-2495396 efectuado por Marco Antonio Alfaro Silva el 2/12/2017, ascendente a la suma de \$166.500, al haberse efectuado depósito con error de destinatario. En este caso, la actora reintegró directamente ese monto, lo que demuestra no solamente el reconocimiento del error, sino también y con más fuerza, la procedencia del reintegro.

Como ocurre en otras empresas, los demandantes han pactado en su contrato de trabajo la asignación de pérdida de caja, que tiene como propósito, precisamente, que para aquellos casos en que se produzcan contingencias, el monto pactado sirva para responder de las mismas, para lo que el trabajador expresamente autoriza el descuento, incluso los sucesivos descuentos para el caso que en una sola mensualidad no se cubra el total. Si, por el contrario, nada se produce, el trabajador percibe lo que le correspondería por los días trabajados. Como se puede advertir, es la propia demandada la que asume los costos de los errores en que incurra el trabajador, desde que es ella la que destina los fondos que en definitiva serán objeto de los descuentos. Los trabajadores en cada uno de los casos de esta demanda, han autorizado expresamente el descuento, lo que satisface plenamente la norma de protección contenida en el artículo 58 del Código del Trabajo, tanto en el contrato de trabajo como en la autorización concreta que han suscrito, cuando ha ocurrido la contingencia. Como se ha señalado, la trabajadora doña Natalia Guzmán ha procedido al reintegro en forma directa. La circunstancia de haberse practicado los descuentos que han sido autorizados por el trabajador, se ajusta a lo dispuesto en el artículo 1545 del Código Civil.

Se sostiene en la demanda que, mediante el mecanismo de canje, debería controlarse la correcta ejecución del depósito en cuenta corriente y no solamente a través de las labores que realizan los asistentes de servicio. Ello no es así, pues el mecanismo de canje opera para la verificación del cobro con la comprobación de la existencia de fondos. El canje bancario de acuerdo a la Circular N° 3.541 del 03.09.12, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras en su punto IV sobre las “Disposiciones Complementarias” en su inciso 4° relativo al “Pago o devoluciones de cheques recibidos en el canje” (Capítulo 5-1 de la Recopilación Actualizada de Normas de la SBIF), define que “Los cheques recibidos en canje deberán ser pagados o rechazados sobre la base de los saldos con que hayan cerrado las respectivas cuentas corrientes”. De este modo, el canje comprende el pago o rechazo de un cheque dependiendo de si los fondos alcanzan o no, sin extenderlo a otra operación. El Acuerdo del Consejo de Banco Central de Chile N°1383-01-080103 contenido en Circular 3013-613 en su punto I (Capítulo III.H.1), dispone que la cámara de compensación de cheques y otros documentos en moneda nacional tiene como propósito efectuar el canje, la compensación y el cobro de los cheques en moneda nacional que sean de cargo de las empresas bancarias establecidas en el país. Esto es, que los cheques que



se depositan para su cobro, tengan el efectivo respaldo de los fondos respecto de la cuenta corriente que los libera. Se sostiene en la demanda, que la empresa SERVIBANCA -que es la que lleva a efecto el canje por encargo de SERVIESTADO- tiene la responsabilidad en la revisión de la nominalidad de los documentos. Ello no es así. SERVIBANCA solo debe revisar que el monto indicado en el documento corresponda al texto del cheque y, que el girador tenga los fondos necesarios para su pago. La Circular N°3.396 de 3.07.2007 de la Superintendencia de Valores y Seguros define un cheque nominativo como aquel en que se han borrado conjuntamente las palabras "a la orden" y "al portador", el que deja de ser transferible por la vía del endoso y sólo puede pagarse y/o depositarse a la persona a cuyo nombre está girado. Esto último es tan relevante que el artículo 13 de la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques al referirse a las formalidades del cheque, en su inciso 4° dispone que "Cualesquiera otras circunstancias o cláusulas que se agregaren al cheque se tendrán por no escritas". El objeto de esta disposición legal es resguardar el carácter de instrumento de pago que tiene el cheque, al no permitir a las partes establecer cláusula alguna que pueda quitarle dicho carácter.

Por las razones anteriores es que la función del asistente de servicio, en los depósitos de documentos, consiste en la verificación de todas las formalidades del instrumento de pago y de la correspondencia de aquel que hace el pago y quien se beneficia del mismo (titular), por lo que una vez verificadas estas operaciones, el cheque puede someterse al proceso de canje. Para ese propósito, el Asistente de Servicio cuenta con toda la documentación y los sistemas informáticos de apoyo que le permiten determinar si el documento nominativo está siendo depositado en la cuenta del nominatario y no en otra. El Asistente de Servicio debe cotejar al final de la transacción que se cumpla lo anteriormente expuesto o en caso contrario, reversar la operación. Si el control de la operación realizado por el asistente resulta erróneo, como es el caso de los asistentes de servicio demandantes, SERVIESTADO debe responder por la pérdida a su cliente BANCOESTADO, razón por la cual solicita el rechazo de la demanda, con costas.

CUARTO: Que con fecha 05 de marzo de 2019 se llevó a cabo la audiencia preparatoria, oportunidad en que, en primer término, la parte demandante se allanó a la excepción de prescripción interpuesta por la demandada respecto a las actoras Paulina Rivera Rivera e Inés Madrid Venegas, razón por la cual el juicio sólo seguirá respecto de los otros seis actores; luego de lo cual, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo, fijándose la siguiente convención probatoria:

- 1.- Respecto de Patricio Cuadra el descuento es por \$63.000.
2. que doña Natalia Guzmán no sufrió un descuento, sino que reembolsó la cantidad de \$166.500 a propósito de la operación que se señala en la página 6 de la demanda.

Acto seguido, el Tribunal procedió a recibir la causa a prueba, fijando los siguientes hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos:

- 1.- Estipulaciones establecidas en los contratos de trabajo y demás instrumentos laborales a propósito de la asignación de pérdida de caja. Forma en que ha sido ejecutada por las partes.

- 2.- Procedimientos seguidos por SERVIESTADO en relación con el canje de cheques con datos defectuosos. Normativa aplicable en la especie.



QUINTO: Que con fecha 03 de octubre de 2019 se llevó a cabo la audiencia de juicio, ocasión en la que la demandante con el fin de acreditar sus pretensiones rindió la siguiente:

A.- Oficio N° 1473 de fecha 29 de marzo de 2019 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

B.- Exhibición de documentos:

1.- Contrato de trabajo y anexos de contratos de trabajo entre las partes, con la debida suscripción de los mismos.

2.- Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, debidamente tramitado ante la Inspección del Trabajo y Seremi de Salud respectiva, conforme la normativa laboral vigente, y comprobante de entrega suscritos por los actores.

3.- Copias de los reclamos señalados por la demandada en su contestación, en las páginas 9 y 10, con respecto a todos los demandantes.

C.- Absolución de posiciones de Carolina Ingrith García-Reyes Rehren, RUN 13.830.051-K, quien, en representación de la demandada, señaló que es Subgerente de Riesgos Operacionales y que un asistente de servicios es lo que comúnmente se entiende por cajero, encargado de procesar transacciones de caja en las sucursales, trabajador que tiene una asignación por pérdida de caja en su contrato de trabajo. Acto seguido, se le exhibe el contrato de trabajo de uno de los demandantes, lee la cláusula cuarta párrafo final, para luego señalar que la asignación se relaciona con cualquier tipo de errores que se cometa con ocasión de las operaciones de caja, no obstante, indica que en la cláusula cuarta del contrato que tiene a la vista no dice “*cualquier tipo de error*”. Luego se le exhiben 6 documentos que fueron exhibidos por la demandada al demandante, señalando que se trata de cheques nominativos, pues se encuentran tachado “*al portador*” y “*a la orden*”. Refiere que, en este caso, las pérdidas de cajas se ocasionen por errores en el depósito de cheques nominativos a una persona que se depositan en la cuenta de otra, agregando que los fondos se liberan en el proceso de Canje, el cual sólo valida fondos disponibles para hacer la transacción.

SEXTO: Que, por su parte, la demandada en la misma oportunidad, aportó los siguientes antecedentes probatorios en orden a desvirtuar las alegaciones formuladas por el demandante.

A.- Prueba documental:

1.- Contrato de trabajo, de fecha 1 de enero de 2014; actualización de contrato de trabajo de 24 de enero de 2017 suscritos entre Banco Estado Centro de Servicios S.A y Patricia Cuadra Sánchez.

2.- Contrato de trabajo, de fecha 22 de junio de 2015; actualización de contrato de trabajo de 24 de enero de 2017 y anexo de contrato de trabajo de fecha 29 de agosto de 2018, suscritos entre Banco Estado Centro de Servicios S.A y Abraham Canales Constanzo.

3.- Contrato de trabajo, de fecha 1 de enero de 2014; actualización de contrato de trabajo de 24 de enero de 2017 y anexo de 28 de agosto de 2018 suscritos entre Banco Estado Centro de Servicios S.A y Romina Vásquez Bustamante.

4.- Contrato de trabajo, de fecha 1 de febrero de 2018 y anexo de contrato de trabajo de fecha 30 de agosto de 2018, suscritos entre Banco Estado Centro de Servicios S.A y Jeanette Arias Huala.



5.- Contrato de trabajo, de fecha 6 de julio de 2015 y anexo de contrato de trabajo de fecha 23 de agosto de 2018, suscritos entre Banco Estado Centro de Servicios S.A y Gonzalo Muñoz Gutiérrez.

6.- Contrato de trabajo, de fecha 1 de enero de 2014; actualización de contrato de trabajo de 24 de enero de 2017 y anexo de contrato de trabajo de fecha 30 de agosto de 2018, suscritos entre Banco Estado Centro de Servicios S.A y Natalia Guzmán Donoso.

7.- Reclamos asistentes de servicios que contiene comprobantes y documentación anexa (fotocopia de cheque, comprobante de depósito y cédula de identidad reclamante) de reclamos N° 398813-2289688 de don José Alcides Martínez (correspondiente a atención asistente Patricia Cuadra); N°375782-2173335 de doña Marcela González Osorio (atención asistente Abraham Canales); N°588687-3167443 de doña Sandra Gallardo Ortega (atención asistente Romina Vásquez) ; reclamo N° 438224-2495396 de don Marco Antonio Alfaro Silva (atención Asistente Natalia Guzmán); N°461598-2610111 de Cristian Gutiérrez (atención asistente Gonzalo Muñoz).

8.- Cartas de respuesta ServiEstado a don José Alcides Martínez de 24 de octubre de 2017; doña Marcela González Osorio de 12 de septiembre de 2017; doña Sandra Gallardo de 13 de junio de 2018; don Marco Antonio Alfaro Silva de 19 de diciembre de 2017; doña Pamela Novoa Cáceres de 01 de septiembre de 2016 y don Cristian Gutiérrez Fedrizzi de 12 de enero de 2018.

9.- Reclamos y documentación anexa (copias de cheques y comprobante de depósitos) recibidos en correo banca mayorista 2018 correspondiente a cheque nominativo a nombre de Juan Palma Correa depositado en cuenta de Faviola Ramírez Fuentes (atención realizada por asistente Jeanette Arias Huala).

10.- Reglamento interno de Orden, Higiene y seguridad ServiEstado Enero 2016.

11.-. Comprobantes de recepción de reglamento interno de orden, higiene y seguridad ServiEstado correspondientes a cada uno de los demandantes Patricia Cuadra Sánchez, Abraham Canales Constanzo, Romina Vásquez Bustamante, Jeanette Arias Huala, Gonzalo Muñoz Gutiérrez y Natalia Guzmán Donoso, debidamente firmados.

12.- Cartas de autorización de descuentos por faltante de caja de Patricia Cuadra Sánchez, Abraham Canales Constanzo, Romina Vásquez Bustamante, Jeanette Arias Huala y Gonzalo Muñoz Gutiérrez.

13.- Certificados de capacitaciones correspondientes a los demandantes Patricia Cuadra Sánchez (14/05/2014), Abraham Canales Constanzo (07 y 08 de marzo de 2016), Romina Vásquez Bustamante (31/01/2019 fecha término del curso 17/11/2014), Jeanette Arias Huala (enero 2018), Gonzalo Muñoz Gutiérrez (30/11/2015) y Natalia Guzmán Donoso (21/04/2014).

14.- Manual servicio externalizado de canje-ServiEstado 27 de enero 2012, actualizado al 25 de mayo de 2018.

15.- Protocolo de servicios entre Banco del Estado de Chile y ServiEstado de 18 de marzo de 2011.

B.- Prueba Confesional

1.- Absolución de posiciones de **Gonzalo Olegario Muñoz Gutiérrez**, RUN 15.198.782-6, quien refiere que realiza funciones de asistente de servicios o cajero en SERVIESTADO, siendo efectivo que reconoció los faltantes de caja al firmar la



carta; el comprobante de depósito de un cheque contiene el nombre de la cuenta en la que el cheque fue depositado, como cajero debe verificar que el nombre del beneficiario del cheque coincida con el nombre del titular de la cuenta donde se deposita, no debe verificar los datos del titular de la cuenta corriente del cheque girado.

2.- Absolución de posiciones de Patricia Magaly Cuadra Sánchez, RUN 9.358.555-0, quien refiere que era cajera en SERVIESTADO a la época en que se señalan los hechos; reconoció los faltantes de caja, pues si no lo hacía, significaba un despido, lo que era señalado por la jefatura; el comprobante que se emite de un depósito contiene el nombre del titular de la cuenta de destino, en el caso de cheque nominativo debe revisar el cheque, que esté en buenas condiciones, no adulterado, cuando es para depósito, debe verificar en el reverso el número de cuenta y una firma, debe digitar el número de cuenta donde debe depositar el cheque, debe coincidir el número de cuenta con el cliente al que se le va a depositar, no debe revisar nada respecto al cuentacorrentista que giró el cheque.

C.- Prueba Testimonial:

1.- Rodrigo Astorga Gaete, Rut: 11.633.122-5, quien refiere que trabaja en SERVIESTADO como Sub Gerente de Planificación y Gestión y que en este caso los cheques fueron mal depositados en una cuenta que no correspondía a la del nombre del beneficiario. Agrega que por sus funciones, tiene a cargo el área de atención al cliente, que debe revisar los reclamos efectuados por los clientes, en este caso por los reclamos de los clientes a quienes no les llegaron los fondos en sus cuentas, se realizó una investigación que arrojó como resultado que existía algún grado de responsabilidad de parte del asistente producto de un error operativo, señalando que del total de reclamos que hay resulta responsable el asistente en un 10 o 15 %. Indica que la única forma en que se toma conocimiento de un error como el descrito es a través de un reclamo efectuado por el cliente, pues el error consiste en que los dineros se fueron a una cuenta distinta al destinatario que señalaba el documento, lo que se debe a un error de digitación. Indica que el procedimiento para depositar un cheque nominativo consiste en que el cliente llega con el documento, se lo entrega al cajero, éste revisa su autenticidad, luego revisa el número en el reverso del documento, debe validarlo con el cliente, procede a ingresarlo, apareciendo en pantalla la información, debiendo validar que lo que aparece en pantalla cuadre con la que aparece en el documento, luego termina la transacción y emite un comprobante en duplicado con la información del depósito, lo que también debe cuadrar.

2. Juan Carlos Torres Maureira, Rut: 6.378.969-0, quien refiere que trabaja en SERVIESTADO como Jefe de Servicios a las Personas, teniendo a su cargo el área de remuneraciones, prevención de riesgos y recursos humanos, agregando que en una sucursal trabajan el jefe de sucursal, un supervisor, los asistentes de servicio y un vigilante, pudiendo los asistentes de servicio desempeñarse como cajeros o en el mesón de asistencia al cliente; el cajero debe tener conocimientos previos de la labor, aunque cuando ingresan se les hace una inducción de todas formas; un asistente de servicios que cumple función de caja recibe un sueldo base, gratificación, asignación de colación, movilización y de pérdida de caja, cuyo objetivo es cubrir faltantes o pérdidas que se produzcan mientras desempeñe su función de caja, el monto se paga solo respecto de los días en que se desempeña como cajero y en el contrato de trabajo, el trabajador

autoriza desde ya el descuento en caso de faltantes. Cuando hay pérdidas de caja se le pide al cajero que firma un documento en donde reconoce la pérdida y autoriza el descuento de su remuneración; el monto de esta asignación es aproximadamente \$8.000 diarios, de manera que si el trabajador se desempeñara todos los días del mes en caja, el monto ascendería a \$200.000, el cual no es imponible ni tributable, si el monto faltante es superior a la asignación mensual, se distribuye en los meses siguientes. No sabe que ocurre si el trabajador se niega a firmar la carta en que autoriza el descuento a la asignación por pérdida de caja, pues no es su área, a él, como encargado del área de recursos humanos, solo se le informa una vez que se encuentra determinado que hay que hacer el descuento, lo cual él ejecuta. La asignación de pérdida de caja se aplica a las pérdidas de dinero en efectivo y cheques, no estando relacionada con el canje.

3.- Felipe Esteban Arzola Reyes, Rut: 17.063.017-3, quien refiere que trabaja en SERVIESTADO como Jefe de Consultoría de Personas en el área de Recursos Humanos y que en una sucursal trabajan el jefe de sucursal, un supervisor, asistentes de servicios y un vigilante privado; un asistente de servicio puede desarrollar funciones de caja o mesón, cuando están en las cajas deben procesar transacciones financieras, depósito y pago de cheques, etc, Para acceder a ese cargo deben cumplir varios requisitos, como un curso de cajero bancario, conocimientos de la normativa bancaria, habilidades comerciales, de gestión, operativas y administrativas, sin perjuicio de que cuando ingresan a la empresa, se les efectúa una capacitación inicial consistente en una inducción en funciones de caja y normativa bancaria, efectuándose a lo largo de la carrera distintas capacitaciones. Señala que solo se toma conocimiento de los errores cometidos por los cajeros a través de reclamo de un cliente, en cuyo caso, el área de atención al cliente efectúa el análisis para efectos de determinar la efectividad de lo señalado por el cliente y si existe algún tipo de responsabilidad, si se constata un error, el asistente debe responder por aquello, a través de un descuento de su asignación por pérdida de caja. Agrega que los asistentes ganan un sueldo fijo, gratificación, colación, movilización y una asignación por pérdida de caja, cuyo objeto es servir de cobertura para responder respecto de las pérdidas que pueda tener el asistente debido al riesgo de trabajar con dinero, esta asignación está establecida en los contratos de trabajo de los asistentes y consiste en un valor diario equivalente aproximadamente a \$200.000 mensuales; en caso de faltantes, el asistente autoriza que se descuenta de su asignación, lo que en la práctica se materializa a través de un carta tipo que hay hace años en la que los asistentes reconocen el error y autorizan el descuento, no obstante aquello ya está autorizado en el contrato; una vez firmada la carta, se envía al área operativa y luego al área de remuneraciones para que aplique el descuento, el cual es solo hasta el monto de la asignación mensual, descontándose el saldo en los meses siguientes en que el asistente perciba asignación por pérdida de caja;

4.- Mauricio Alejandro Villaseñor Bravo, RUT 8.751.876-0, quien refiere que trabaja en SERVIESTADO como Subgerente de Red de Sucursales desde julio de 2017, correspondiéndole administrar y velar por la parte operativa de las 108 sucursales que tiene la empresa; un cheque nominativo es un documento que un cuentacorrentista emite a otra persona y solo ese beneficiario puede depositar el documento en su cuenta, el procedimiento para depositarlo consiste en que el cajero debe controlar la validez del cheque, si es falso o no, y tratándose de un



cheque nominativo, debe ingresar el N° de cuenta donde será depositado y revisar que el nombre que aparece en esa cuenta corresponda al beneficiario de ese cheque, luego se genera un voucher donde también debe verificar la coincidencia entre el nombre del beneficiario del cheque con el titular de la cuenta de destino, sin que deba revisar nada sobre el titular de la cuenta que emitió el cheque, el voucher contiene el nombre a quien es depositado el documento, el monto, N° de cuenta y una identificación del cajero; si los datos en el voucher no coinciden, el cajero debe hacer la reversa y anular la operación, para luego hacer nuevamente la operación si es que los datos están correctos y si no lo están, debe devolver el documento al cliente. La única forma de saber si se abonó un cheque en otra cuenta corriente es a través del reclamo del cliente, luego de lo cual se hace una investigación para saber que pasó, en los casos de este juicio, se enteró a través de los reclamos de los clientes a quienes no les llegó el depósito en su cuenta. Señala que hay dos vías formales para hacer un reclamo, una es a través del mesón y la otra es a través del teléfono, reclamo que se deriva a la unidad de servicio al cliente, agregando que el cliente puede efectuar el reclamo en Banco Estado o en SERVIESTADO. Aclara que en el presente caso no hubo un error en el cheque que ameritara un protesto, pues los documentos habían sido válidamente emitidos, acá lo que hubo fue un error consistente en que el cheque se depositó en otra cuenta bancaria, distinta a aquella en la que debía ser depositado.

Indica que al término de su jornada, los cajeros deben hacer la cuadratura, debiendo revisar que la cantidad de cheques y las sumas coincidan con la cantidad que el sistema le proporciona, luego de aquello, todos los asistentes deben entregar la cuadratura al jefe de sucursal, quien controlará que todo ello coincida nuevamente, aclarando que el jefe solo controla la cantidad y el monto, pues la identidad entre beneficiario del cheque y el nombre del titular de la cuenta de destino es solo responsabilidad del cajero, no de los jefes. Continúa señalando que, luego de que el jefe de sucursal revisa la cuadratura de todos los cajeros, se hace una valija, donde van todos los documentos (cheques) y una empresa externa los retira para ser llevados a la cámara de compensación, donde se reúnen todos los bancos de la plaza, a través de sus representantes que operan incluso a través de empresas externas como Banco Estado que lo hace a través de SERVIBANCA cuya labor es representar al banco en el canje y compensaciones pertinentes; SERVIESTADO no es un banco, es una empresa de apoyo al giro y por tanto no puede participar en el canje; en el cual se controla que el documento tenga el timbre de caja y que tenga fondos, si cumple esos dos requisitos se produce el canje, si no los cumple, se devuelve, no sabe si existe otro motivo de devolución.

SÉPTIMO: Que las **fotocopias de cheques, comprobantes de depósitos, reclamos y cartas de respuesta** acompañados como prueba documental, permiten acreditar que con fecha 06 de octubre de 2017 la actora PATRICIA CUADRA SÁNCHEZ recibió para depósito el cheque nominativo del Banco de Chile girado a favor de Lissete Rojas Tapia por la suma de \$63.000, el cual debía ser depositado en la cuenta RUT de la referida N° 19.388.158, sin perjuicio de lo cual fue depositado en la cuenta RUT N° 19.388.458 correspondiente a Cristóbal Muñoz Manríquez, presentándose un reclamo con fecha 10 de octubre de 2017 por el cliente afectado, el cual fue resuelto con fecha 20 de octubre de 2017



abonándose a la cuenta de destino correcta la suma señalada, suscribiendo la actora con fecha 04 de noviembre de 2017 un documento en el cual reconoce la existencia de un faltante por la suma referida.

Por su parte, el actor ABRAHAM CANALES CONSTANZO con fecha 22 de agosto de 2017 recibió para depósito el cheque nominativo del Banco de Chile girado a favor de Marcela González Osorio por la suma de \$378.896, el cual debía ser depositado en la cuenta RUT de la referida N° 12.512.460, sin perjuicio de lo cual fue depositado en la cuenta RUT N° 15.512.460 correspondiente a Claudio Velásquez Espinosa, presentándose un reclamo con fecha 06 de septiembre de 2017 por el cliente afectado, el cual fue resuelto con fecha 12 de septiembre de 2017 abonándose a la cuenta de destino correcta la suma señalada, suscribiendo el actor con fecha 21 de septiembre de 2017 un documento en el cual reconoce la existencia de un faltante por la suma referida.

A su turno, ROMINA VÁSQUEZ BUSTAMANTE con fecha 23 de mayo de 2018 recibió para depósito el cheque nominativo del Banco Santander girado a favor de Sandra Gallardo por la suma de \$136.000, el cual debía ser depositado en la cuenta RUT de la referida N° 10.566.879, sin perjuicio de lo cual fue depositado en la cuenta RUT N° 10.560.879 correspondiente a Jacqueline Ojeda Verdejo, presentándose un reclamo con fecha 04 de junio de 2018 por el cliente afectado, el cual fue resuelto con fecha 13 de junio de 2018 abonándose a la cuenta de destino correcta la suma señalada, suscribiendo la actora con fecha 18 de junio de 2018 un documento en el cual reconoce la existencia de un faltante por la suma referida.

Asimismo, con fecha 25 de noviembre de 2017 la actora NATALIA GUZMAN DONOSO recibió para depósito el cheque nominativo del Banco Scotiabank girado a favor de Marco Alfaro Silva por la suma de \$166.500, el cual debía ser depositado en la cuenta RUT del referido N° 10.507.947, sin perjuicio de lo cual fue depositado en la cuenta RUT N° 10.507.948 correspondiente a Marco Opazo Muñoz, presentándose un reclamo con fecha 02 de diciembre de 2017 por el cliente afectado, el cual fue resuelto con fecha 12 de diciembre de 2017 abonándose a la cuenta de destino correcta la suma señalada, sin que conste que la actora haya suscrito documento alguno reconociendo la existencia de un faltante por la suma referida, no obstante lo cual consta en convención probatoria que ésta reembolsó dicho monto a la demandada.

Por su parte, la actora JEANETTE ARIAS HUALA con fecha 30 de mayo de 2018 recibió para depósito el cheque nominativo del Banco Estado girado a favor de Juan Palma Reyes por la suma de \$1.390.002, el cual debía ser depositado en la cuenta RUT del referido N° 16.455.365, sin perjuicio de lo cual fue depositado en la cuenta RUT N° 16.445.365 correspondiente a Faviola Ramírez Fuentes, presentándose un reclamo con fecha 19 de junio de 2018 por el girados del cheque, no constando la fecha de su resolución, sin perjuicio de lo cual la actora con fecha 21 de junio de 2018 suscribió un documento en el cual reconoce la existencia de un faltante por la suma referida.

A su turno, el actor GONZALO MUÑOZ GUTIERREZ con fecha 28 de diciembre de 2017 recibió para depósito el cheque nominativo del BCI girado a favor de Omar Jeldres Sánchez por la suma de \$409.515, el cual debía ser depositado en la cuenta RUT del referido N° 14.008.902, sin perjuicio de lo cual fue depositado en la cuenta RUT N° 14.005.902 correspondiente a Claudio Román



Ruiz, presentándose un reclamo con fecha 29 de diciembre de 2017 por el cliente afectado, el cual fue resuelto con fecha 12 de enero de 2018 pagándose en efectivo la suma señalada, suscribiendo el actor con fecha 30 de enero de 2018 un documento en el cual reconoce la existencia de un faltante por la suma referida.

De lo anterior, es posible dar por establecido que los seis actores, mientras desempeñaban funciones de cajeros o asistentes de servicios para la demandada, recibieron cheques nominativos para depósito, digitando erróneamente el número de cuenta de destino en el sistema computacional pertinente, lo que ocasionó como consecuencia que el monto de dinero respectivo fuera depositado en una cuenta diversa a la que correspondía, hecho que motivó la interposición de un reclamo por parte de los clientes afectados, los cuales fueron prontamente resueltos por el banco abonando el dinero mal enterado a la cuenta correcta para luego proceder a descontar dicho monto de las remuneraciones de los actores imputándola a la asignación por pérdida de caja – hecho este último reconocido en la contestación de la demanda - en virtud de un documento suscrito por todos ellos en los que reconocen la existencia del faltante de dinero ya señalado.

OCTAVO: Que efectivamente, según los respectivos **contratos de trabajo**, todos los demandantes tenían derecho a percibir una asignación por pérdida de caja, estableciéndose en la cláusula cuarta que *“en caso de pérdidas de caja, el asistente de servicio autoriza desde ya a la empresa a efectuar el descuento para pagar las pérdidas de caja de que sea responsable, durante el mes en el que se produjo el hecho, mediante el descuento del empleador en la asignación por pérdida de caja y hasta por el monto total de la misma hasta el tope a que tenga derecho conforme a los días trabajados. Si la pérdida de caja es superior a este monto, el diferencial será descontado de las siguientes asignaciones de pérdida de caja, hasta enterar el total de lo perdido, declarando el trabajador que queda expresamente autorizada la empresa para hacerlo”*.

Asimismo, de los **certificados de capacitaciones** de los actores y de la **prueba testimonial** aportada por la demandada es posible dar por establecido que todos ellos se encontraban suficientemente instruidos de las funciones que, como asistentes de servicios, debían realizar y, particularmente, de los pasos a seguir en el proceso de depósito de un cheque nominativo, circunstancia que en todo caso no se encuentra en discusión, por cuanto en la misma demanda se reconoce que los depósitos fueron efectuados en virtud de un error cometido por los actores, de tal suerte que no resulta necesario ahondar más en las causas que determinaron tales acontecimientos, por cuanto, en la especie, lo realmente controvertido es dilucidar si la demandada se encontraba autorizada para efectuar los descuentos realizados a las remuneraciones de los demandantes, para lo cual no resulta útil el **oficio N° 1473 de fecha 29 de marzo de 2019 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras**, por cuanto éste se limita a brindar una respuesta en base a la regulación contemplada en el DFL N° 707 sobre cuentas corrientes bancarias y cheques y que dice relación con la imposibilidad legal de que un cheque nominativo sea depositado en una cuenta distinta a la del beneficiario del cheque, pues éste no puede ser transferido por endoso, salvo que el beneficiario entregue el documento en comisión de cobranza al banco con la indicación expresa de que sea pagado a un tercero, de lo contrario el banco se encontraría impedido de efectuar el pago del documento mediante su depósito en la cuenta del tercero, debiendo protestar el cheque a petición del



portador, situación que ciertamente no es la acontecida en la especie, por cuanto en el caso de marras el depósito del cheque en la cuenta de un tercero distinto a la del beneficiario se produjo como consecuencia de un error de digitación del cajero al efectuar el proceso pertinente en el sistema informático del banco y no en virtud de un error en el documento mismo, caso en el cual claramente éste debió haber sido protestado, sin embargo, en la especie, todos los cheques habían sido girados correctamente y estaban en condiciones de ser pagados o depositados en la cuenta del respectivo beneficiario, no concurriendo ninguna causal de forma ni de fondo para proceder a su protesto.

Asimismo, tampoco corresponde que en la cámara de compensación se proceda a verificar, nuevamente, si el cheque fue o no depositado correctamente para proceder a su canje, por cuanto, efectivamente y tal como lo señalan las normas que regulan la materia, en dicha instancia sólo es procedente constatar la existencia de fondos suficientes para proceder al canje del documento, lo que parece lógico si se considera que en la cámara de compensación se efectúa el canje de todos los cheques depositados en el día entre los distintos bancos que operan en la plaza, siendo materialmente inviable, por lo extenso de tal operación, volver a revisar si cada uno de dichos documentos se encuentra correctamente depositado o no; razón por la cual, para determinar si el descuento efectuado por la demandada a las remuneraciones de los actores ha sido legalmente procedente o no, este Tribunal, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 420 letra a) del Código del Trabajo, deberá proceder a interpretar la cláusula cuarta de los contratos de trabajo de los actores donde se regula la asignación por pérdida de caja a la cual fueron imputados tales descuentos.

NOVENO: Que para determinar el real sentido y alcance de la asignación por pérdida de caja útil resulta recurrir a la jurisprudencia administrativa de la Dirección del Trabajo, la cual ha señalado que *“la naturaleza jurídica de la asignación de pérdida de caja es meramente indemnizatoria, por cuanto, a través de la misma se busca resarcir a los cajeros y aquellos trabajadores que manejan valores de posibles o eventuales pérdidas, que puedan producirse con ocasión del desempeño de sus labores. Por consiguiente, considerando el objetivo que cumple la asignación de pérdida de caja, a juicio de este Servicio, el empleador se encontraría facultado para descontar del aludido beneficio, las sumas correspondientes a pérdidas, hurtos o extravíos de dinero, como también el monto del deducible correspondiente al seguro contratado por la empresa para cubrir las eventuales pérdidas que se produzcan”* (ORD 4229 de fecha 19 de agosto de 2015 de la Dirección del Trabajo), dictamen del cual se desprende que tal asignación está destinada a restituir las sumas correspondientes a pérdidas, hurtos o extravíos del dinero que, como consecuencia de sus funciones, ha de manejar el cajero bancario. En el mismo sentido, el artículo 5° del Decreto 10559 de fecha 25 de octubre de 1960 del Ministerio de Hacienda, dispone que *“la asignación por pérdida de Caja tiene por objeto estimular la responsabilidad de los funcionarios que la perciben y compensar las posibles pérdidas de dinero que se produzcan a estos empleados a largo plazo”*, norma que si bien es aplicable únicamente a los funcionarios públicos, reviste utilidad en la especie para lograr determinar la naturaleza y objetivo que persigue la asignación por pérdida de caja.

Así las cosas, pareciera que lo central para determinar el objetivo perseguido por la referida asignación es dilucidar el significado de la expresión

“*pérdida de dinero*” para lo cual útil será recurrir al Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, el que señala que por “*perder*” ha de entenderse el “*dejar de tener o no hallar aquello que se poseía, sea por culpa o descuido del poseedor, sea por contingencia o desgracia*”, de lo que se desprende que una cosa – en este caso, dinero - se encontrará perdida o extraviada cuando ha salido del patrimonio y esfera de resguardo de su poseedor y no es posible encontrarla o lograr su restitución.

DÉCIMO: Que de lo antes señalado es posible concluir que el objeto de la asignación por pérdida de caja es precisamente responder ante extravíos efectivos de dinero, esto es, cuyo paradero sea desconocido y que no pueda recuperarse por ningún medio, siendo, en ese caso, responsable de reponer el monto faltante el trabajador encargado de la custodia o manejo de dicho dinero. Tal sería el caso de un cheque presentado a cobro en caja para ser pagado en efectivo, en que el cajero entregue una cantidad de dinero mayor a aquella consignada en el documento, como, por ejemplo, cuando se presenta a cobro un cheque por \$100.000 y el cajero paga, por error, \$110.000, generándose un faltante de \$10.000 de cuya existencia sólo se percatará el cajero al finalizar su función y hacer el procedimiento de cuadratura, momento en el cual, además de percatarse del faltante de dinero, no podrá determinar en qué momento se produjo la operación errónea, ni a qué cliente se le pagó dinero de más, siendo imposible, por tanto, determinar el paradero del referido faltante, constatándose de esta forma que éste se encuentra irremediablemente perdido, procediendo su imputación a la asignación por pérdida de caja.

Sin embargo en el caso sub lite, a juicio del Tribunal, el dinero que fue descontado a los actores de su remuneración en ningún caso se encontraba perdido, pues sólo había sido depositado en una cuenta RUT errónea, de manera que su paradero era fácilmente pesquisable y su recuperación factible en la medida que el banco se comunicara con el titular de la cuenta donde se había depositado erróneamente el dinero y adoptara las medidas pertinentes para lograr aquello, siendo irrelevante en este caso que el dinero aún se mantuviera o no en la referida cuenta, pues lo importante dice relación con que dicho dinero no se encontraba perdido y el responsable de su restitución estuviera identificado, como ocurrió en la especie, pues así lo estaban todos los titulares de las cuentas RUT en que fueron depositados erróneamente los montos supuestamente faltantes, pues eran clientes del mismo Banco Estado, institución que podría haber utilizado las herramientas disponibles tanto en el Derecho Bancario como en el Derecho Común para lograr dicho fin, como por ejemplo, reversar la operación con la autorización del referido cliente o la interposición, en caso contrario, de la acción prevista en el artículo 2300 del Código Civil y, en cualquier caso, la inclusión en los futuros contratos de cuenta corriente y RUT de cláusulas que autoricen al banco debitar los montos erróneamente depositados, previa investigación de rigor y notificación al cliente, lo cual resultaría procedente en virtud del principio de la autonomía de la voluntad que rige en el ámbito privado, pudiendo, incluso, contratar seguros para que asuman el riesgo de este tipo de situaciones como ocurre con otros Bancos, según lo señalado por el Dictamen de la Dirección del Trabajo al que se hizo alusión en el motivo anterior, no pudiendo, entonces, traspasar su responsabilidad como institución bancaria a sus trabajadores, quienes ciertamente podrán ser sancionados por el error cometido, ya sea con



amonestaciones, multas u otras sanciones que se encuentran señaladas expresamente en los respectivos contratos de trabajo o en el reglamento interno e incluso con el despido en caso de que la falta sea lo suficientemente grave para efectos de configurar alguna de las causales previstas en el artículo 160 del Código del Trabajo; pero no sufrir el descuento en sus remuneraciones de un dinero faltante que ciertamente no se encuentra perdido, interpretación que resulta acorde con el principio protector que debe regir en materia laboral, considerando el carácter alimentario que poseen las remuneraciones.

Así las cosas, al estimarse que el faltante que se ha dado por establecido en el caso de marras no correspondía a dinero perdido sino que únicamente mal depositado y, por tanto, ubicable y recuperable, aquello determina la imposibilidad de que dicho monto fuera imputado a la asignación por pérdida de caja, cuya finalidad es otra, como ya fuera señalado precedentemente, de tal suerte que el descuento efectuado a los actores – o el reembolso efectuado en el caso de NATALIA GUZMAN DONOSO - es ilegal al no encontrarse expresamente pactado en el contrato de trabajo en los términos del artículo 58 del Código del ramo, siendo irrelevante que todos los actores hayan suscrito un documento en el que reconocen el faltante señalado, pues en dicho instrumento en ningún caso autorizan a su empleador a descontar tal monto de su remuneración, como erróneamente se sostuvo durante la secuela del juicio, pues tal autorización, según se señala expresamente en dichos documentos resulta aplicable únicamente para el caso de que se produzca el término de la relación laboral sin haberse pagado la suma reconocida, situación en la cual se imputará al respectivo finiquito, lo cual no tiene relación alguna con la materia de este juicio, razón por la cual se acogerá la demanda interpuesta.

DÉCIMO PRIMERO: Que la prueba ha sido analizada conforme a las reglas de la sana crítica y los demás antecedentes probatorios aportados, no obstante haber sido debidamente ponderados por este sentenciador, en nada alteran las conclusiones a las que ha arribado el Tribunal.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 5 a 11, 41 y siguientes, 73, 420, 423, 425 a 432, 446 y siguientes del Código del Trabajo y 1698 del Código Civil, se resuelve:

I.- Que **SE ACOGE** la demanda deducida por PATRICIA CUADRA SÁNCHEZ, ABRAHAM CANALES CONSTANZO, ROMINA VÁSQUEZ BUSTAMANTE, JEANETTE ARIAS HUALA, GONZALO MUÑOZ GUTIÉRREZ y NATALIA GUZMÁN DONOSO en contra de BANCO ESTADO CENTRO DE SERVICIOS S.A. y, en consecuencia, se le condena a restituir a los actores los siguientes montos:

- 1.- \$63.000 a PATRICIA CUADRA SÁNCHEZ.
- 2.- \$378.896 a ABRAHAM CANALES CONSTANZO.
- 3.- \$136.000 a ROMINA VÁSQUEZ BUSTAMANTE.
- 4.- \$166.500 a NATALIA GUZMAN DONOSO.
- 5.- \$1.121.587 a JEANETTE ARIAS HUALA.
- 6.- \$409.515 a GONZALO MUÑOZ GUTIERREZ.

II.- Que las sumas ordenadas pagar mediante la presente resolución deberán ser reajustadas y devengarán intereses en la forma señalada en el artículo 63 del Código del Trabajo.



III.- Que por haber sido totalmente vencida, se condena en costas a la parte demandada, las que se regulan en la suma de \$250.000.

IV.- Que de conformidad a lo dispuesto por el artículo 462 del Código del Trabajo, una vez ejecutoriada la presente sentencia, cúmplase con lo dispuesto en ella dentro de quinto día. En caso contrario, certifíquese dicha circunstancia y pasen los antecedentes al Juzgado de Cobranza Laboral y Previsional de Santiago para los fines pertinentes.

Regístrese, notifíquese, hágase devolución de los documentos y archívese en su oportunidad.

RUC 18-4-0156568-6

RIT O-8753-2018

Dictada por **JORGE ANDRÉS ABOLLADO VIVANCO**, Juez Titular Destinado del Primer Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago

En Santiago a veintidós de octubre de dos mil diecinueve, se notificó por el estado diario la sentencia precedente.

