

JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SAN JOAQUIN
AVENIDA SANTA ROSA 2606
SAN JOAQUIN

002700

FRANQUEO CONVENIO
Res. Exta. N° 71
Fecha 09 - 12 - 87
Stao. 3

8 CARTA CERTIFICAD 15 783520146
A (EMPRESAS)

SAN JOAQUIN;

08 JUL 2016

SEÑOR (A) : VILLANUEVA PAILLAVIL VICTOR

DOMICILIO : TEATINOS N° 333 PISO 2

COMUNA : SANTIAGO

PROCESO ROL N° : 4998-2015-11



9r \$0
I MUNICIPALIDAD DE SAN JOAQUIN
1170033456125

8356

CON FECHA 30.06.2016 SE HA DICTADO LA SIGUIENTE RESOLUCION LA QUE
NOTIFICO A UD.
VISTOS: Cúmplase.-





Certifico que se anotaron y alegaron revocando la abogado doña Paulina Ravilet Mariangel y confirmando el abogado don Víctor Villanueva Paillavil. Santiago, 9 de mayo de 2016.

En Santiago, a nueve de mayo de dos mil dieciséis

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de doce de noviembre de dos mil quince, escrita a fojas 117 y siguientes, con costas del recurso.

Regístrese y devuélvase.

N° 518-2016 – CIV.

Pronunciada por las Ministros de la Cuarta Sala de la Iltrma. Corte de Apelaciones de San Miguel, Sra. María Teresa Letelier Ramírez, Sra. María Soledad Espina Otero y Sra. Adriana Sottovia Gimenez.

En Santiago, a nueve de mayo de dos mil dieciséis, notifiqué por el estado diario la resolución precedente.

SAN JOAQUIN, A DOCE DE NOVIEMBRE DEL DOS MIL QUINCE.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1. Que, a fojas cuarenta y seis y siguientes, denuncia infraccional interpuesta por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado en calle Teatinos No.333, piso 2, comuna de Santiago, en contra de BANCO DE CHILE, representado por Arturo Tagle Quiroz, ambos con domicilio en calle Ahumada No.251, comuna de Santiago, por infracción a la Ley No.19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
2. Que, según es posible advertir de la denuncia en comento, la misma dice relación con la situación que afecta a Prosperina del Carmen Martínez Sarmiento, clienta del Banco antes indicado, quien el día 2 de Julio de 2014, recibió una carta de dicha entidad, a través de la cual se le informó que se daría término a todos sus productos (cuenta corriente y productos asociados; línea de crédito automática y línea de sobregiro pactados y dos tarjetas de crédito) por "falta de cumplimiento oportuno en el pago de las obligaciones contraídas con el Banco", ante lo cual aquélla se comunicó con el banco para plantear sus inquietudes, a través de una carta enviada a la ejecutiva de cuentas, en la que expone que no es efectiva la causal invocada, toda vez que ha cumplido en forma oportuna con sus obligaciones, incluso antes de que venzan los plazos, todo lo cual le ha causado graves problemas financieros, en términos tales de sentirse como una delincuente y que al banco ha faltado a su confianza. Posteriormente, se agrega, el banco respondió a la consumidora haciendo presente que su cuenta se encuentra correctamente cerrada, pero que por una imprecisión puntual se informó una causal que no correspondía, pero que obstante ello se mantiene el cierre de la cuenta ya que "se ha ajustado a lo convenido por las partes en el respectivo contrato". Dado lo anterior, la consumidora recurrió al SERNAC y otorgado el traslado al banco, éste respondió en forma escueta que no acogía la petición sobre la aclaración de la causal de cierre de la cuenta corriente como tampoco a la reapertura de la misma. Es así que, del análisis del contrato suscrito entre el banco y la consumidora, se advierte que en su cláusula 13, aunque indica ciertas conductas genéricas en las que puede incurrir el consumidor y que determinan el cierre de la cuenta, señala que "el Banco podrá poner fin la cuenta corriente en cualquier tiempo a su solo arbitrio, sin expresión de causa, lo que constituye una infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en la especie al artículo 17 B letra b) en relación con el artículo 11 del Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias y artículo 23.
3. Que, admitidas a tramitación la acción infraccional deducida, previa notificación legal de la misma, con fecha 24 de Julio de 2015, a fojas cientos dos, tuvo lugar la audiencia de conciliación, contestación y prueba de rigor, con la asistencia de Paula Dazarola Rojas por la denunciante y de Paulina Ravilet Mariangel por la denunciada, oportunidad en que llamadas las partes a conciliación, la misma no se produjo. En razón de lo anterior, la apoderada del BANCO DE CHILE contestó por escrito la denuncia respectiva, la que dada su solicitud se tuvo como parte integrante de la audiencia, en la que niega todos y cada uno de los hechos en que se funda la acción, en términos tales que corresponderá a la denunciante acreditar aquéllos conforme a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, solicitando en consecuencia el rechazo de la misma, en razón de las siguientes consideraciones: a) La consumidora abrió su cuenta corriente en el mes de Marzo del 2006, detentando la calidad de cliente del Banco hasta el mes de Julio de 2014, momento en el cual se determinó cerrar la relación comercial que se mantenía, enviando la carta certifica que exige el contrato unificado sobre cuentas corrientes y operaciones bancarias, que señala expresamente que "El Banco podrá cerrar o poner fin a la cuenta corriente en cualquier tiempo, a su arbitrio", el que fue aceptado y firmados por las partes, conforme al principio de la autonomía de la voluntad, que por lo mismo se convirtió en ley para las partes, de manera que no puede estimarse arbitrario el actuar de su representada, ya que fue consentido previamente; b) La razón de la existencia



de dicha cláusula reside en que el contrato de cuenta corriente es intuito personae, es decir, se funda en la confianza recíproca que debe existir entre las partes contratantes, de manera que si una de ellas por cualquier causa deja de confiar en la otra, procede el término unilateral del mismo, lo que por lo demás ha sido determinado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras a través del capítulo 2.2. No.1 sobre cierre de cuentas corrientes; c) En relación a la supuesta infracción al artículo 17 letra b), su representada ha cumplido con los términos del contrato firmado en el año 2006, el que autorizaba a poner término al mismo en cualquier tiempo, a su arbitrio, ya que tal como se señaló precedentemente, es un contrato intuito personae. La causal invocada por el SERNAC sólo se incorporó a los contratos firmados con posterioridad al año 2011, con motivo de la reforma de la Ley No.19.496, por consiguiente los contratos suscritos con anterioridad carecían de dicho requisito, en términos tales que el Banco solamente se encontraba obligado a dar aviso escrito de la decisión de cerrar los productos, pero no a especificar las causales de término y e) En lo pertinente a la infracción del artículo 23, el Banco no ha actuado con negligencia (falta de cuidado) y menos ha causado un menoscabo al consumidor, ya que se dio estricto cumplimiento al contrato, dando oportuno aviso del cierre de los productos, respondiendo a cada uno de los requerimientos tanto de la consumidora como del SERNAC.

4. Que, en orden acreditar los fundamentos de la denuncia, el apoderado del Servicio Nacional del Consumidor acompañó con citación copia simple de la carta dirigida a Prosperina del Carmen Martínez Sarmiento, de fecha 2 de Julio de 2014, a través de la cual se informa del término de los contratos que se indican, agregada a fojas ocho y nueve; copia simple de carta dirigida a Claudia Rodríguez Sánchez, ejecutiva de cuentas, de fecha 23 de Julio de 2014, mediante la cual Prosperina del Carmen Martínez Sarmiento solicita el "detalle del porqué mi cuenta fue cerrada, ya que los motivos que aparecen en la misiva, esto es "LA FALTA DE CUMPLIMIENTO OPORTUNO EN EL PAGO DE LAS OBLIGACIONES CONTRAIDAS CON EL BANCO", NO ME PARECE, ya que NUNCA he dejado de pagar oportunamente", agregada a fojas diez; copia simple de carta dirigida a Prosperina del Carmen Martínez Sarmiento, de fecha 1º de Septiembre de 2014, de Pamela Valdivia Tapia, Supervisor Línea Servicio al Clientes, que tratándose de la comunicación relacionado al cierre de la cuenta corriente, informa que "la situación planteada ha sido analizada por el Banco, concluyendo que la cuenta corriente aludida se encuentra correctamente cerrada, sin embargo debido a una puntual imprecisión, se informó en la carta de cierre una causal que no correspondía. No obstante ello, hay que tener presente que el cierre de dicha cuenta se ha ajustado a lo convenido por las partes en el contrato respectivo", agregada a fojas once; copia simple de las páginas 1 y 2 de un total de 24, de un contrato de cuenta corriente, agregadas a fojas doce y trece; copia simple de una carta dirigida al Banco de Chile, de fecha 5 de Septiembre de 2014, de Juan Carlos Benito Medina Vargas, Abogado Web Center SERNAC, dando cuenta del reclamo interpuesto por Prosperina del Carmen Martínez Sarmiento y del traslado dispuesto al efecto, agregada a fojas catorce; copia simple de Formulario Único de Atención de Público No.7773345, de fecha 3 de Septiembre de 2014, que contiene el reclamo interpuesto por la consumidora antes indicada, agregada a fojas quince; copia simple de carta dirigida a Juan Carlos Medina Vargas, de fecha 23 de Septiembre de 2014, de Alejandra Chandía Garrido, supervisor Línea Servicio a Cliente del Banco de Chile, que dando respuesta a la presentación interpuesta, informa que no se ha acogido tal petición, agregada a fojas dieciséis y copia simple de antecedente No.12031, de fecha 16 de Octubre de 2014, Caso ID No.7817792, a través del cual Prosperina del Carmen Martínez Sarmiento adjunta cartolas del Banco de Chile desde Junio de 2013 a Julio de 2014, agregada a fojas diecisiete y siguientes; ninguno de los anteriores objetado de contrario.
5. Que, por su parte y con la finalidad de fundar la contestación de la denuncia, la apoderada de la denunciada también acompañó con citación copia simple de la carta dirigida a Prosperina del Carmen Martínez Sarmiento, de fecha 2 de Julio de 2014, a través de la cual se informa del término de los contratos que se indican, agregada a fojas ochenta y ocho; copia simple de Formulario Único de Atención de Público No.7773345, de fecha 3 de Septiembre de 2014, que contiene el reclamo interpuesto por la consumidora antes indicada, agregada a fojas ochenta y nueve; copia simple de carta dirigida a Prosperina del Carmen Martínez Sarmiento, de fecha 22 de Septiembre de 2014, de Alejandra Chandía



Garrido, supervisor Línea Servicio al Cliente Banco de Chile, mediante la cual se informa que no es posible acceder a la solicitud de reapertura de los productos, toda vez que "las decisiones que se han adoptado en relación al cierre de su cuenta corriente y los productos asociados a ella, se han basado en criterios estrictamente comerciales . . . se ha ajustado a las disposiciones normativas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras al respeto", agregada a fojas noventa; copia simple de carta dirigida a Juan Carlos Medina Vargas, de fecha 23 de Septiembre de 2014, de Alejandra Chandía Garrido, supervisor Línea Servicio a Cliente del Banco de Chile, que dando respuesta a la presentación interpuesta, informa que no se ha acogido tal petición, agregada a fojas noventa y uno y copia simple de sentencia de fecha 20 de Enero de 2004, agregada a fojas noventa y dos y siguientes; tampoco objetados de contrario.

6. Que, para un adecuado desarrollo de la problemática expuesta por las partes, cabe consignar como hechos de la controversia no discutidos entre aquéllas, tanto que Prosperina del Carmen Martínez Sarmiento contrató con Banco de Chile la apertura de una cuenta corriente y otros productos anexos, como asimismo, que mediante carta de fecha 2 de Julio de 2014, fue notificada por parte de la entidad bancaria que se habría procedido al término de la relación comercial.
7. Que, ahora bien, en lo que dice relación con los fundamentos invocados para sostener sus respectivas pretensiones, en concepto del Servicio Nacional del Consumidor la acción ejercida por la denunciada, sobre la base de la cláusula No.13 contenida en el apartado de Condiciones Generales Cuenta Corriente del contrato, la facultad del Banco para "cerrar o poner fin a la cuenta corriente en cualquier momento a su solo arbitrio, sin expresión de causa", implicaría una infracción a la normativa vigente en esta materia, en lo particular a la letra b) del artículo 17 B y artículo 23 de la Ley No.19.496; imputaciones que según las alegaciones de la denunciada no serían procedentes, toda vez que para el término de la relación comercial se procedió en la forma y condiciones acordadas contractualmente entre las partes en su oportunidad, en términos tales que respondiendo el contrato de cuenta corriente a una naturaleza esencialmente intituo personae, bajo el amparo del principio de la autonomía de la voluntad, de manera alguna el actuar de su representada puede ser considerado de arbitrario. Aun más, en el contexto de la aparente infracción a la letra b) del artículo 17 B antes citado, precisa que tal norma no resulta aplicable en la especie, dada su posterior incorporación al catálogo de las contenidas en el actual texto de la Ley No.19.496.
8. Que, sobre el particular, no obstante la discusión surgida con ocasión del contrato suscrito, respecto del cual en todo caso, no existe constancia suficiente en autos acerca de su texto y contenido completo, es del caso hacer presente que ya a la época en que aparentemente se habría suscrito el contrato de cuenta corriente y los otros productos en cuestión (2006) y/o por lo menos, a aquélla que dan cuenta las cartolas acompañada en autos (Mayo de 2013), es del caso que tratándose de las "Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión", con arreglo a lo dispuesto en el artículo 16 letra a) de la Ley No.19.496, resulta que no producen efecto alguno en este tipo de contratos, las cláusulas o estipulaciones que "Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución", salvo ciertas excepciones, ninguna de las cuales se encuadra en la situación acontecida para con la clienta del Banco.
9. Que, precisamente en lo que se refiere al carácter de dicha cláusula, según nuestra jurisprudencia, toda y cualquier posibilidad que el proveedor pueda modificar en forma unilateral el contrato, desconociendo en tal sentido el derecho que asiste al cliente para mantener el contrato en los mismos términos originalmente pactados, de suyo contraviene y vulnera lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley No.19.496, en cuanto impone a todo proveedor de bienes o servicios la obligación de "respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio", en términos tales que su aplicación a un caso concreto, tal como sucede en la especie, configura la infracción prevista y sancionada en el artículo 23 del texto legal en comento, en lo particular a una prestación del servicio que adolece de fallas en la calidad o



procedencia de aquél, toda vez que en conocimiento de la existencia de una cláusula de tales características, mediante su aplicación, causó un perjuicio a la clienta al proceder a terminar un contrato a su solo arbitrio.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto por la Ley No.15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley No.18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y Ley No.19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, SE RESUELVE:

- QUE, HA LUGAR a la denuncia infraccional de fojas cuarenta y seis y siguientes y se condena a BANCO DE CHILE, representado por Arturo Tagle Quiroz, al pago de una multa equivalente a 10 (DIEZ) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley No.19.496.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTICULO 58 BIS DE LA LEY No.19.946 Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

PRONUNCIADA POR DON MIGUEL FERNANDO AGUIRRE TORRES. JUEZ TITULAR.

MARIA ANDREA GUZMAN RODRIGUEZ
SECRETARIA TITULAR

