

Coyhaique, veinte de julio de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, de fecha veinticinco de abril de dos mil dieciséis, escrita de fojas 86 a 92, en su parte expositiva, considerandos y citas legales;

Y SE TIENE, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que, en estos autos Rol Corte 13-2016, Rol Tribunal 73.671-2015, sobre infracción a la Ley del Consumidor, la abogada doña Vanessa Vásquez Elgueta, en representación del demandante, Luis Galvarino Cabezas Tapia, en su escrito de fojas 95 a 98, deduce recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva de fecha veinticinco de abril de 2016, mediante la cual se condenó a la denunciada, Banco de Crédito e Inversiones, por infracción al artículo 50 letra D de la Ley 19.496, a pagar una multa ascendente a Siete Unidades Tributarias Mensuales a beneficio municipal, rechazando en lo demás la denuncia infraccional de lo principal de fojas 4 y siguientes, por no haberse configurado; rechazando, además, la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Luis Galvarino Cabezas Tapia en contra del Banco de Crédito e Inversiones, ordenando que cada parte pagará sus costas, solicitando a esta Corte enmiende conforme a derecho la sentencia apelada, la revoque y en su lugar resuelva que da a lugar a la petición formulada en la denuncia y demanda, por cuanto ella, además de causarle considerable agravio a su parte, atenta contra las normas del debido proceso.

SEGUNDO: Que, fundamentando su recurso, expone que se interpuso demanda y denuncia a fin de que se dé por acreditada las infracciones a la Ley del Consumidor en que incurría el proveedor Banco de Crédito e Inversiones, de acuerdo a los artículos 12, 17 D y 23 de la Ley N° 19.496 y, en definitiva se le ordene a la entidad financiera el cierre de su cuenta corriente de la cual su representado



es cliente, resolviendo, el Tribunal, rechazar la denuncia infraccional, por no haberse configurado y, con ello, la demanda civil de indemnización de perjuicios. Agrega, que en el considerando Sexto, se indica que su representado no habría señalado con precisión la fecha en la cual solicitó el cierre de la cuenta corriente, declarándolo como poco claro en la exposición de los hechos contenidos en lo principal de la demanda, limitándose solo a manifestar el año del citado requerimiento, estableciendo, además, que sumado a la poca precisión en la fecha de la solicitud de cierre de cuenta, no existe probanza alguna colacionada al proceso por parte de la denunciante que permita establecer dicho momento con exactitud y que, en definitiva, permita desvirtuar las defensas de la denunciada en orden a dilucidar o esclarecer la relación contractual con el Banco de Crédito e Inversiones y la deuda en los servicios que pretendía concluir.

Manifiesta, que conociendo las reglas de la carga procesal, dentro de los medios probatorios presentados por su parte, se requirió en audiencia de estilo de 14 de enero de 2016, se oficiara a la denunciada con el fin de que remitiera al Tribunal copia del contrato relacionado con la materia de autos y copia de los reclamos correspondientes a los números presentados en la demanda, a raíz de lo cual, el Juzgado de Policía Local, por medio del oficio N° 136/&2016, ordenó remitir a ese tribunal, reclamos realizados por el cliente en la institución bancaria y copia del contrato de cuenta corriente, sin que exista constancia de cumplimiento de lo solicitado, reiterándose la solicitud por oficio N° 300/2016, sin que la entidad financiera diera respuesta a lo solicitado, limitándose a entregar copia del “mandato y otras disposiciones para la prestación de los servicios bancarios”, y que, además, a fojas 61 y 63, se adjuntan dos constancias, una de fecha 8 de marzo de 2016, que indica que respecto de los reclamos estos no fueron de manera escrita, solo



constando uno que se realizó de manera telefónica derivándose al ejecutivo de cuentas, además agrega adjuntar copia del contrato, que como ya indicó, es solo copia de un mandato y, en una segunda constancia, de 10 de marzo de 2016, el banco indica: “respecto del segundo punto (requerimiento de contrato), se adjunta copia de contrato de cuenta corriente, que consta en dos hojas, la primera en ambas carillas detalla el mandato y otras disposiciones para la prestación de los servicios bancarios y la segunda es la hoja de firma del contrato de productos y servicios bancarios BCI, demás condiciones se encuentran disponibles en la página web www.bci.cl. No existen documentos adicionales, y el original no puede salir de las dependencias del banco porque son utilizados para fines especiales”.

Refiere, que ante la negativa injustificada del Banco de Crédito e Inversiones, a proporcionar información, que considera relevante para la Defensa y poder demostrar los hechos en los cuales basa su requerimiento, así como la pasividad en la que se encuentra el sentenciador, su representado se ve imposibilitado de cumplir con su carga procesal, aportando los números de reclamos en la demanda que le fueron entregados por su ejecutivo, entregando el seguimiento solo de uno de ellos al tribunal, omitiendo toda información respecto de los restantes y que si bien, y se insiste en reconocer la carga procesal de su parte, los documentos con los cuales se puede acreditar la existencia de la infracción, se encuentran en poder del banco denunciado, quien debe ser considerado como un proveedor que reviste características de profesional, en contra de un cliente que no lo posee, encontrándose en desigualdad o desequilibrio.

Agrega que, con lo expuesto y en relación al artículo 22 y 1698 del Código Civil, el sentenciador ha descontextualizado la situación objeto de la litis, ya que las normas contempladas en la Ley N° 19.496 se encuentran dentro del ámbito protector, estableciendo el



carácter de prioritario dicha protección a favor de los derechos de los consumidores, lo que queda reflejado en la historia fidedigna de la ley, citando y reproduciendo el artículo 23 de la referida norma legal, y que el sentenciador intente señalar que el consumidor no establece una fecha cierta para su solicitud de cierre de cuenta corriente, siendo que ésta a lo menos se produjo el 21 de agosto de 2014, sin que a la fecha exista una respuesta concreta, definitiva y clara respecto del requerimiento de su representado, lo que deja en claro que se está frente a una negligencia manifiesta del banco denunciado, el que, en la actualidad, procedió al cierre del producto ofrecido, transformando la supuesta deuda en un crédito de consumo, de manera unilateral y sin que exista información para su representado, generando así cobros telefónicos y correos electrónicos, iniciándose una persecución, lo que le genera incluso conflictos en el ámbito laboral, ya que es funcionario de Carabineros de Chile, debiendo someterse a un estricto Reglamento de Disciplina que condena el endeudamiento.

Expresa, seguidamente, que el propio legislador obliga a los sentenciadores a dar cumplimiento a lo esgrimido en el artículo 170 N° 4 del Código de Procedimiento Civil, esto es, que la sentencia debe tener las consideraciones de hecho y derecho en que fundamenta su fallo y al mismo tiempo debe aplicar las reglas de la sana crítica, y el juzgador realizó un análisis sesgado, no refiriéndose en ningún considerando de la sentencia al incumplimiento de sus propias órdenes por parte de la institución bancaria, generando para su representado indefensión, solicitando, como peticiones concretas, se enmiende conforme a derecho la sentencia recurrida, se la revoque y, en su lugar, se resuelva que se da lugar a la petición formulada en la denuncia y demanda, por cuanto ella, además se causarle considerable agravio a su parte, atenta contra las normas del debido proceso.



TERCERO: Que, para resolver la cuestión controvertida, es previo señalar que, según consta en el número 2.- de lo resolutivo de esta sentencia, se condenó a la denunciada, Banco de Crédito e Inversiones, representada por don Jorge Fernando Navarro Boysen, por la infracción configurada en autos y que dice relación con el artículo 50 letra D de la Ley 19.496, a pagar una multa ascendente a Siete Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio municipal, por lo que respecto de ello este Tribunal no emitirá pronunciamiento en atención a que la condenada, Banco de Crédito e Inversiones, no formuló apelación, lo que impide cualquier dictamen sobre dicha cuestión.

CUARTO: Que, a su vez, la misma sentencia, en el número 3° de lo resolutivo, procedió a rechazar, en lo demás, la denuncia infraccional de lo principal de fojas 4 y siguientes, por no haberse configurado y, consecuentemente, en el número 4°, por lo anterior, se rechazó la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Luis Galvarino Cabezas Tapia en contra del Banco de Crédito e Inversiones, lo que fue objeto del recurso de apelación que se conoce, interpuesto por doña Vannesa Vásquez Elgueta, abogada, de fojas 95 a 98, por el demandante indicado y que, por tanto, constituye el objeto respecto de lo cual sí debe pronunciarse este Tribunal de Alzada.

QUINTO: Que, en relación con la materia impugnada, el Tribunal de la instancia, en el motivo Tercero, concluyó que la litis se encuentra circunscrita a que la entidad bancaria no habría dado cumplimiento a la voluntad manifestada por el denunciante de cerrar el producto denominado “cuenta corriente”, del cual el consumidor denunciante sería titular, hecho éste que no fue controvertido por las partes. Que, a su vez, el Tribunal también dejó establecido que el motivo de ello, y que fue esgrimido por la denunciada, se debió a que en la fecha de solicitud de cierre por parte del denunciante, éste



habría mantenido deudas en su cuenta corriente que corresponderían a costos de mantención del producto y demás servicios asociados, como línea de crédito o sobregiro y tarjeta de crédito.

SEXTO: Que, en relación con lo anterior, y tal como se señaló por el Juez de la instancia en el considerando Cuarto, el artículo 17 letra D de la Ley 19.496, en su inciso tercero, dispone que los consumidores tendrán derecho a poner término anticipado a uno o más servicios financieros por su sola voluntad y siempre que extingan totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión, de lo que se extrae que efectivamente el consumidor puede dar término al vínculo contractual que lo une con el proveedor pero, a su vez, y para que ello ocurra, necesariamente debe cumplir también con sus obligaciones, cual es, en este caso, no mantener deudas con este último.

SÉPTIMO: Que, respecto a lo anterior y para resolver si efectivamente existió negligencia por parte de la denunciada, que haga factible hacerlo responsable de la infracción de que se trata, y como se dejó establecido en la sentencia, en el libelo interpuesto y en los antecedentes que obran en estos autos no existe algún medio de prueba que permita establecer, con precisión y certeza, la fecha en que el consumidor manifestó su intención de cerrar su cuenta, siendo su exposición, a tal respecto, vaga y difusa, dado que señaló que ello habría ocurrido, genéricamente, en el año 2014 y luego, existe como fecha, el 21 de agosto del mismo año, lo que se desprende del documento de fojas 45, consistente en información del Banco de Crédito e Inversiones que contiene los datos del cliente y datos del evento, en el cual se señala como uno de estos últimos la “Amenaza de Cierre Cliente”, a la vez que de los “Comentarios”



del mismo documento, figura uno el 21 de agosto de 2014, como fecha de cierre y otro del 27 de agosto del mismo año, a las 16:55,28, donde se le hace presente al cliente que su gestión figura con deuda, lo que debe tener presente.

OCTAVO: Que, aparte de lo anterior, debe considerarse que según consta de la absolución de posiciones de fojas 57, celebrada con fecha 7 de marzo de 2016, el denunciante y demandante civil reconoció mantener una cuenta corriente vigente contratada con el Banco de Crédito e Inversiones, como también que mantiene una deuda vigente con dicho banco, aunque luego, en la posiciones posteriores, negó que ello corresponda a concepto de gastos de mantención de la cuenta corriente y línea de sobregiro, no obstante lo cual, de la documentación agregada, de fojas 79 a 81, relativo a su estado de cuenta corriente y línea de sobregiro, del período del 30 de diciembre de 2013 al 14 de octubre de 2014, aparece con un saldo adeudado de \$175.398, desprendiéndose que existieron variados cargos por diferentes conceptos, tales como intereses e impuestos por la línea de sobregiro y comisiones por plan de cuenta corriente, lo que se encuentra también en concordancia con la constancia de fojas 2, del señalado banco, de 9 de noviembre de 2015, del cual aparece que el denunciante a dicha fecha registra deuda vigente con dicha institución, por línea de sobregiro, por el monto ya indicado. Que, igualmente, de constancia que rola a fojas 63, de 10 de marzo de 2016, del Banco de Crédito e Inversiones, aparece que ante el reclamo del cliente se trató de ubicar a éste por email y teléfono, no existiendo respuesta; que su cuenta se encontraba con deuda la que debía regularizar para su cierre pero que éste no se acercó a actualizar datos personales para su ubicación.

NOVENO: Que, en consecuencia, de lo señalado en los motivos anteriores y tal como lo razonó el Juez del grado, en estos



autos no se configuró algún tipo de negligencia por parte de la entidad bancaria en los términos de los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, que permita concluir que la denunciada infraccionó la referida Ley 19.496, por lo que no es factible emitir sentencia condenatoria a este respecto; todo ello sin perjuicio de lo que ya se señaló en el motivo Tercero del presente fallo, en relación con los considerandos Octavo y Noveno de la sentencia del Juez del Juzgado de Policía Local.

DÉCIMO: Que, en atención a lo señalado precedentemente y no encontrándose establecida una infracción que haya generado perjuicios directos al consumidor, Luis Galvarino Cabezas Tapia, con motivo de lo denunciado en lo principal de fojas 4, que originen daños que deban ser objeto de una indemnización civil, no cabe sino desestimar el recurso de apelación planteado por la abogada doña Vanessa Vásquez Elgueta, en representación de don Luis Galvarino Cabezas Tapia, por lo que procede confirmar la sentencia en alzada en lo que dice relación, como ya se dijo, con la denuncia efectuada en lo principal del escrito de fojas 4 y siguientes, y así se declarará.

Con lo expuesto, mérito de autos, disposiciones legales citadas y lo establecido, además, en los artículos 50 y siguientes de la Ley 19.496, Ley 15.231, 18.287, y 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se declara:

I.- Que, **SE CONFIRMA**, en lo apelado, la sentencia de fecha veinticinco de abril de dos mil dieciséis, escrita de fojas 86 a 92, mediante la cual, en sus resuelvos 3° y 4°, se rechazó la denuncia infraccional de lo principal de fojas 4 y siguientes, por no haberse ésta configurado y se rechazó la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Luis Galvarino Cabezas Tapia, en contra del Banco de Crédito e Inversiones; manteniéndose, en lo demás, lo declarado en la señalada sentencia.



II.- Que no se condena en costas a la parte apelante por estimarse que ésta tuvo motivo plausible para alzarse.

Regístrese, devuélvase y archívese, oportunamente.

Redacción del Ministro Titular don Sergio Fernando Mora Vallejos.

Rol Corte N° 13-2016.



01575114054891

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Coyhaique integrada por Ministro Presidente Sergio Fernando Mora V. y los Ministros (as) Alicia Araneda E., Luis Daniel Sepulveda C., Pedro Alejandro Castro E. Coyhaique, veinte de julio de dos mil dieciséis.

En Coyhaique, a veinte de julio de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



01575114054891