

noti 2/9/15
vence: 8/9/15

ROL Nº 18.553-2012-PCM 127

SANTIAGO, veintisiete de agosto de dos mil quince.

VISTOS:

I.- Que, a fojas 11 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, Abogada, Directora Regional Metropolitana de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos Nº 333, piso 2º, comuna de Santiago, en contra de BANCO SCOTIABANK CHILE, representado legalmente por don JAMES CALLAHAN, ambos domiciliados en Morandé Nº 226, comuna de Santiago, en atención a reclamo formulado a ese Servicio por don RENE SCHULZ CLAVIJO, el cual en copia de reclamo de fecha 13 de abril del año 2012, señala textualmente: *"Consumidor mantenía los servicios de cuenta corriente asociados a una tarjeta de crédito con el proveedor, no obstante dio termino a la cuenta corriente con el proveedor en el año 2010 manteniendo la tarjeta de crédito, la cual nunca se le ha cobrado un costo de mantención de dicha tarjeta, sin embargo, el 29/12/2011 y el 09/02/2012 le enviaron comunicaciones que iban a modificar las comisiones unilateralmente y que ahora su tarjeta iba a tener un costo de mantención, frente a lo cual, el consumidor considera que están vulnerando gravemente el contrato previamente pactado."*

II. A fojas 141 se llevó a efecto la audiencia de avenimiento, contestación y prueba de autos, con la asistencia de las partes de SERNAC y de la denunciada y demandada BANCO SCOTIABANK CHILE. Las partes fueron llamadas a conciliación y ésta no se produjo. El denunciante y demandante ratifica sus acciones y la denunciada y demandada las contesta al tenor de su presentación de fojas 135.

En la contestación se señala, en síntesis: 1º) que con fecha 25/05/2012 la Gerencia del banco respondió el reclamo del cliente señalando que no se acogía porque el banco se encuentra facultado por contrato para realizar el aumento en el valor de las comisiones, lo que posteriormente se reiteró el 02/08/2012, acogándose el reclamo y dejándose sin efecto el aumento; 2º) que el contrato de afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito Visa facultaba al banco a cobrar comisiones de mantención, y que el SERNAC yerra al denunciar que de la lectura de la cláusula décima queda en evidencia que el banco modificó unilateralmente el contrato al darle aviso de cobro al cliente sin tener facultades, puesto lo que dice esa cláusula es que el banco no le cobra intereses por las compras efectuadas en el período que media entre la compra y el próximo estado de cuenta pero jamás esta cláusula se ha referido al cobro de comisiones por mantención; 3º) que no existen las infracciones imputadas al banco.

III. En la misma audiencia de prueba las partes rindieron la prueba documental que obra en autos.

IV. A fojas 143 la denunciante objeta y observa documentos.

Y CONSIDERANDO:

I EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE INSTRUMENTOS

1º) Que a fojas 143 la parte de SERNAC objeta y observa los documentos que acompañó la contraparte señalando que los correos electrónicos respecto de los cuales no le consta su integridad y que emanan de personas que no han comparecido al presente litigio, lo que no da veracidad.

2º) Que las objeciones planteadas son más bien observaciones al valor probatorio de los instrumentos, cuya apreciación corresponde de manera exclusiva al juez de la causa en el ejercicio de las facultades conferidas en el artículo 14 de la Ley Núm. 18.287, sin que se hayan invocado causales legales de impugnación, por lo que las objeciones deberán ser rechazadas.

II EN CUANTO AL FONDO:

3º) Que la denuncia se refiere a la posible infracción a la Ley Núm. 19.496 en que habría incurrido el Banco SCOTIABANK en perjuicio de don René Schulz Clavijo por el cobro de comisiones de mantención de una tarjeta de crédito sin tener facultades.

4º) Que el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B de la Ley Nº 19.496, dispone:

"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los

medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

5º) Que la parte denunciante acompañó en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 3 y siguientes, formulario de reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de fecha 13/04/2012 en el que da cuenta de los hechos denunciados; b) a fojas 5, carta del SERNAC al banco comunicando el reclamo; c) a fojas 6, carta de 29/12/2011 informando el Plan de Comisiones de Tarjetas de Crédito a partir de marzo de 2012 dirigida por el banco al cliente; d) a fojas 7, carta de 09/02/2012 complementando la información anterior; e) a fojas 8 a 10, contrato de afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito Visa.

Asimismo, la denunciada acompañó en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 120 a 123 contrato de afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito Visa ; b) a fojas 124 a 126 y 128 a 130, correos electrónicos sobre el reclamo ante el SERNAC; c) a fojas 127, carta de respuesta al reclamo de 25/05/2012; d) a fojas 131, carta de respuesta al SERNAC por el reclamo de 02/08/2012; e) a fojas 132 y 133, carta de 29/12/2011 informando el Plan de Comisiones de Tarjetas de Crédito a partir de marzo de 2012 dirigida por el banco al cliente y carta de 09/02/2012 complementando la información anterior; f) a fojas 134, declaración jurada.

6º) Que de los antecedentes y demás elementos probatorios que se han recogido en el proceso, el Tribunal estima probados los siguientes hechos: a) que don René Rodolfo Schulz Clavijo suscribió con el banco denunciado un contrato de afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito Visa, y b) que con fecha 29/12/2011, complementada con carta de 09/02/2012, el banco Scotiabank comunicó al cliente René

Schulz el aumento de las comisiones por mantención y por transacciones internacionales con las tarjetas de crédito.

7º) Que la entidad denunciante sostiene que el banco Scotiabank carecía de facultades para cobrar comisiones por mantención de la tarjeta, lo que resulta ser inefectivo al tenor de la cláusula vigésima del contrato acompañado por ambas partes y que señala textualmente:

"El banco cobrará por la apertura y administración de la línea de crédito y por cada tarjeta adicional que se indican al final. El monto de la comisión podrá variar bastando para ello la comunicación en el Estado de Cuenta con a lo menos un mes de anticipación a la fecha en que empezará a regir los nuevos valores".

La referencia que hace SERNAC a la cláusula décima nada tiene que ver con el cobro de comisiones sino al efecto propio del uso de una tarjeta de crédito y que consiste en que entre la compra que hace el cliente y el pago a la fecha de vencimiento del estado de cuenta, opera un línea de crédito que no genera intereses, característica que explica su popularidad.

8º) Que, en consecuencia, la comunicación que hizo el banco sobre el aumento del costo de mantención de la tarjeta de crédito del reclamante no constituye infracción a la norma del artículo 12º de la Ley Nº 19.496 y no existiendo mérito para establecer las responsabilidades que se describen en la denuncia de autos, ésta deberá ser desestimada.

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos Nºs 1º 2º, 50 A y 50 B de la Ley Nº 19.496; 9, 14, 17 y 18 de la Ley Nº 18.287 y 144 del Código de Procedimiento Civil,

SE RESUELVE:

a) SE RECHAZA la denuncia de lo principal de fojas 11.

b) NO SE CONDENA en costas a la denunciante por haber tenido motivo plausible para litigar.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley nº 19.496.

Dictada por don Daniel Leighton Palma, Juez Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza don Óscar Gabler Pinto, Secretario Subrogante.

Santiago, nueve de diciembre de dos mil quince.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia apelada y se tiene adicionalmente presente:

1º) Que en la denuncia de foja 11, el Servicio Nacional del Consumidor imputó a la denunciada, banco Scotiabank, una infracción a lo dispuesto en los Arts.3º, 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por cobrar comisiones en circunstancias que el contrato de afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito VISA, suscrito entre el consumidor y el denunciado, no contemplaba en ninguna de sus cláusulas la facultad del banco para cobrar cargos por mantención;

2º) Que, efectivamente, en la copia del documento de foja 8 que sirve de base a la denuncia, no se encuentra la facultad de cobrar comisiones, pero ello se debe a que dicho documento, fuera de ser de difícil lectura, tampoco estaba completo.

En efecto, a foja 121 la denunciada acompañó copia íntegra del contrato de afiliación, donde consta que el formulario contenía veintiocho cláusulas y no solamente diecinueve.

En la cláusula vigésimo (foja 122) se lee lo siguiente: “El banco cobrará por la apertura y administración de la línea de crédito y por cada tarjeta adicional que se indican al final. El monto de esta comisión podrá variar bastando para ello la comunicación en el Estado de Cuenta con a lo menos un mes de anticipación a la fecha en que empezarán a regir los nuevos valores.

El cobro de administración anual será incluido en el Estado de Cuenta del titular”.

3º) Que, de lo anterior se desprende que la denuncia se fundó en un error de hecho, fundado en la posesión de un documento incompleto, dado que efectivamente el contrato autoriza al banco a cobrar una comisión por la apertura y por el uso de la tarjeta de crédito;

4º) Que en su recurso de apelación, el Servicio Nacional de Consumidor cambia la causa de la infracción, fundándola esta vez en el abuso por la modificación unilateral por parte del proveedor. En efecto, sostuvo que el banco, al comunicar al consumidor sobre los costos que comenzarían a realizarse por su tarjeta de crédito VISA, modifica de manera unilateral lo contratado entre las partes, cuestión que informa únicamente mediante cartas

en dos oportunidades diversas, y que el denunciando consideró válida tal modificación, aun cuando el mero silencio del consumidor en relación a la comisión a cobrar no significa aceptación de la misma, siendo ello reflejo de una práctica abusiva por parte del proveedor;

5º) Que en materia infraccional, fundado en el debido proceso de ley, debe existir congruencia entre lo que se imputa y lo que se sanciona, de modo que no puede alterarse la infracción contenida en la denuncia por hechos nuevos o no alegados oportunamente.

En el caso sub lite, el Servicio Nacional del Consumidor imputó inicialmente una ausencia de disposición contractual para cobrar comisiones, cambiando posteriormente su fundamento en un hecho que presupone la existencia de la cláusula que sostenía no existía, pero ahora la califica de abusiva por contener una facultad unilateral de alteración de las condiciones del contrato.

Al no existir congruencia, el recurso de apelación no puede prosperar.

Y visto lo dispuesto en los artículos 50B, 50 C, 50 E y 56 H de la Ley Nº 19.496, **se confirma** la sentencia definitiva de veintisiete de agosto de dos mil quince, rolante a fojas 216 y siguientes, con costas.

Redacción del abogado integrante señor Eduardo Morales Robles.

Regístrese y devuélvase.

Rol Nº 1360 – 2015

Pronunciada por la **Quinta Sala** de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo e integrada por la Ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile y el Abogado integrante señor Eduardo Morales Robles.

Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, 09 de diciembre de dos mil quince, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

CASILLA 11
SUCURSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO
Res.Exenta N° 249
Fecha: 18.04.96
EMPRESA DE CORREOS
DE CHILE

CAJA 35
SME 2016
Caja 35
SME 2016

ROL N° M-18.553-2012/PCM
Carta Certificada N°: 0

SEÑOR (A)
VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL
TEATINOS 333-1100-2
SANTIAGO



000097
000152

CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

10517/91



I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980

Santiago, Martes 5 de enero de 2016

Notifico a UD. que en el proceso N° M-18.553-2012, se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:

Cúmplase.

NOTIFÍQUESE.

