

PROCESO Nº27.794-2014- WD.-  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.-  
SANTIAGO, Treinta y uno de Agosto del año Dos Mil  
Quince.-

VISTOS:

A fs.8, 10 rola formulario público de atención de público;

A fs.9 rola carta de JUAN CARLOS BENITO MEDINA abogado web center Sernac a Banco de Chile;

A fs.11 rola carta de Alejandro Chandia Garrido a JUAN CARLOS BENITO MEDINA;

A fs.12 y 13 rola Fotocopia de Contrato de apertura de crédito moneda nacional y Afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito VISA;

A fs.14 rola Tarjeta de Crédito-Hoja de Resumen;

A fs.15 rola fotocopia simple de cédula de identidad;

A fs.16 y 17 rola fotocopia simple de Término de Productos Bancarios;

A fs.20 rola Impresión de página web Correos de Chile;

A fs.21 y ss. rola denuncia formulada por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor en contra de BANCO DE CHILE representado legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor; Denunciada notificada a fs.33;

A fs.34 rectificadora a fs.44 rola demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH en contra de BANCO DE CHILE representado legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ solicitando el pago de los perjuicios que valora en la suma de \$20.000.000.-, por concepto de

daño moral, más reajustes, intereses y costas; Demanda notificada a fs.45;

A fs.48 rola excepción de incompetencia;

A fs.50 rola acta de comparendo de contestación y prueba;

A fs.56 rola evacua traslado;

A fs.64 vta. Rola resolución que rechaza excepción de incompetencia promovida;

Documento de fecha 23 de Septiembre de 2014;

Documentos de uso de Empresa de Correos de fs.68;

A fs.70 rola Formulario único de atención de público;

A fs.71 rola Carta de Alejandra Chandía Garrido a don Juan Carlos Medina Vargas, Servicio Nacional del Consumidor;

A fs.72 rola Carta de Alejandra Chandía Garrido a doña MARIA CADIZ BOUCH;

De fs.73 a fs.76 rola fallo judicial;

A fs.77 rola escrito evacua descargos;

Pagaré de f.87;

A fs.88 rola Aviso de liquidación de otorgamiento de Crédito;

De fs.89 a fs.97 rola boletas de pago de crédito /liquidación;

De fs.98 a fs.102 rola aviso de vencimiento crédito de consumo;

Documentos de fs.19 a fs.24;

A fs.103 rola Publicidad de Crédito Pera aprobado Banco Edwards City;

A fs.104 rola Publicidad de Crédito Banco de Chile;

A fs.105 rola Comunicación trimestral Crédito de Consumo;

A fs.107 rola Constancia de recibo de llaves;

De fs.108 a fs.110 rola carta de Lucio Magnet F. a doña MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH;

A fs.111 rola comprobante de entrega de tarjetas de crédito;

A fs.112 y 114 rola Formulario Contrato de apertura de crédito moneda nacional;

A fs.113 rola convenio para el uso de cajero automático;

De fs.115 a fs.122 rola Comprobante de Entrega de tarjeta de crédito;

A fs.123 rola anexo al contrato apertura de crédito moneda nacional;

A fs.125 rola Contrato de prestación de servicios, MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH, ShopEx.com;

A fs.126 rola Anexo 1 al Contrato de Servicio de E-Shopping Express;

A fs. 127 rola programa de venta de tarjeta de crédito, MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH;

A fs.128 rola comprobante de entrega de tarjeta de crédito MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH;

A fs.129 rola Contrato de apertura de crédito moneda nacional y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito MASTERCARD, MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH;

A fs.132 rola comprobante de entrega de tarjeta de crédito MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH;

A fs.135 rola programa de venta Mono producto Banco de Chile;

A fs.136 rola Tabla de Recargos de Cobranza;

A fs.137 rola Comprobante de entrega de tarjeta de crédito MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH;

A fs.138 rola Tarjeta de Crédito-Hoja de Resumen;

A fs.141 y fs.142 rola Anexo Contrato de apertura de crédito de afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito;

De fs.144 a fs.156 rola contrato de tarjeta de crédito y uso de canales remotos para personas;

A fs.157 rola carta de Banchile Seguros de Vida S.A. A doña MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH;

De fs.160 a fs.176 rola Estado cuenta nacional Facturado VISA BANCO EDWARDS;

De fs.177 a fs.224 rola Cartola de cuenta corriente BANCO EDWARDS;

A fs.130 rola carta de FELIPE SMYTHE SOTOMAYOR a cliente;

De fs. 226 y 229 rola Estado de cuenta nacional Tarjeta de crédito;

A fs.231 rola acta de continuación de comparendo de contestación y prueba y con lo relacionado y

#### CONSIDERANDO:

1º.-Que don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación denunció a BANCO DE CHILE representado legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, por haber este último infringido la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor;

2º.- Que la infracción se hace consistir en que el banco habría cerrado la cuenta corriente y productos asociados sin señalar la causal a la consumidora, incurriendo en una conducta desprolija infringiendo lo dispuesto en el Art.12 y 23 inciso 1º de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor;

3º.- Que la parte denunciada del Banco de Chile a fs.56, manifiesta en suma que:

El Banco de Chile niega todos y cada uno de los hechos en que la denunciante funda su acción;

La Sra. María Cádiz Bouch, abrió su cuenta corriente N°14-63-290399 en el mes de abril de 1993, tal como lo reconoce la propia Sra. Cádiz en su reclamo interpuesto ante el Sernac.

Ella fue cliente del Banco hasta Octubre de 2014, mes en que el Banco determinó cerrar la relación comercial que mantenía con ella enviándole aviso por carta certificada con fecha 23 de septiembre de 2014 de acuerdo a contrato unificado de cuenta corriente y operaciones bancarias que ambas partes firmaron y consintieron en abril de 1993;

El contrato expresa que “El Banco podrá cerrar o poner fin a la cuenta corriente en cualquier tiempo, a su arbitrio...” Este, es una ley para las partes, por lo que no podría considerarse arbitrario toda vez que fue consentido previamente en el contrato aludido;

El contrato de cuenta corriente es un contrato **intuitu personae**, se funda en la confianza específica recíproca que debe existir entre las partes por lo que no podría considerarse arbitrario el actuar del Banco;

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras a través del capítulo 2.2 N°10 cierre de cuentas corrientes el cual señala textualmente “La cuenta corriente podrá ser cerrada unilateralmente por el banco, como también puede ser a petición de cliente...”

Su representada ha cumplido con lo estipulado en la normativa legal y en las instrucciones que ha dictado la superintendencia de bancos e instituciones financieras;

El Sernac señala que se habría infringido el art. 12, sin embargo, el contrato fue firmado en el año 1993 no en el 2005 como lo señala el Sernac, el cual autorizaba a poner término al contrato de cuenta corriente. Se trata de un contrato intuitu personae, que se funda en la confianza recíproca por lo que si cualquiera de ellas deja de confiar en la otra, por cualquier causa, procede el término unilateral del mismo.

La causal invocada por el Sernac se incorporó a los contratos a partir del año 2011 el que introdujo el art.17 B letra Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a

su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente:

b) Las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor;

4°.- Que la parte denunciante del SERNAC, para acreditar los hechos en que funda su presentación rindió prueba documental consistente en:

Formulario único de atención de público de fs.8 a10;

Carta de JUAN CARLOS BENITO MEDINA abogado web center Sernac a Banco de CHILE de fs.9;

5°.-Que la parte de doña MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH, para acreditar su presentación presentó:

Pagaré de f.87;  
Aviso de liquidación de otorgamiento de Crédito de fs.88;

Boletas de pago de crédito /liquidación de fs.89 a fs.97;

Aviso de vencimiento crédito de consumo de fs.98 a fs.102;

Documentos de fs.19 a fs.24;  
Publicidad de Crédito Pre-aprobado Banco Edwards City de fs.103;

Publicidad de Crédito Banco de Chile de fs.104;

Comunicación trimestral Crédito de Consumo de fs.105;

Constancia de recibo de llaves de fs.107;

Carta de Lucio Magnet F. a doña MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH de fs.108 a fs.110;

Comprobante de entrega de tarjetas de crédito de fs.111;

Formulario Contrato de apertura de crédito moneda nacional de fs.112 y 114;

Convenio para el uso de cajero automático de fs.113;

Comprobante de Entrega de tarjeta de crédito de fs.115 a fs.122;

Anexo al contrato apertura de crédito moneda nacional de fs.123;

Contrato de prestación de servicios, MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH, ShopEx.com de fs.125;

Anexo 1 al Contrato de Servicio de E-Shopping Express de fs.126;

Programa de venta de tarjeta de crédito, MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH de fs.127;

Comprobante de entrega de tarjeta de crédito MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH de fs.128;

Contrato de apertura de crédito moneda nacional y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito MASTERCARD, MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH de fs.129;

Comprobante de entrega de tarjeta de crédito MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH de fs.132;

Programa de venta Mono producto Banco de Chile de fs.135;

Tabla de Recargos de Cobranza de fs.136;

Comprobante de entrega de tarjeta de crédito MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH de fs.137;

Tarjeta de Crédito-Hoja de Resumen de fs.138;

Anexo Contrato de apertura de crédito de afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito de fs.141 y fs.142;

Contrato de tarjeta de crédito y uso de canales remotos para personas de fs.144 a fs.156;  
Carta de Banchile Seguros de Vida S.A. A doña MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH de fs.157;  
Estado cuenta nacional Facturado VISA BANCO EDWARDS de fs.160 a fs.176;  
Cartola de cuenta corriente BANCO EDWARDS de fs.177 a fs.224;  
Carta de FELIPE SMYTHE SOTOMAYOR a cliente de fs.130;  
Estado de cuenta nacional Tarjeta de crédito de fs. 226 y 229;

6°.-Que BANCO DE CHILE rindió prueba documental consistente en;

Copia de carta enviada a doña MARIA JOSEFINA CADIZ BOUCH de fs.66;

Formulario único de atención de público de fs.70;

Carta de Alejandra Chandia Garrido, Supervisor Línea Servicio al Cliente a don Juan Carlos Medina Vargas abogado del Sernac de fs.71;

Carta de Alejandra Chandia Garrido Supervisor Línea Servicio al Cliente a doña MARIA JOSEFINA CADIZ BOUCH de fs.72;

Fotocopia de fallo judicial de fs.73;

7°.-Que además la parte de doña MARIA JOSEFINA CADIZ BOUCH presentó al testigo don VICTOR MANUEL GONZALEZ ROJAS;

8°.-Que el testigo don VICTOR MANUEL GONZALEZ ROJAS manifiesta en suma que viene porque Josefina es su compañera de trabajo desde hace siete años y vio el problema que paso con el cierre de su cuenta del Banco de Chile porque un día la vio nerviosa y ahí le contó que le había cerrado la cuenta y vio cómo se

consiguió dinero porque tenía problemas con sus tarjetas de crédito;

Repreguntado acerca de si a la denunciante se le comunicó por el Banco el motivo de cierre de la cuenta y de las tarjetas y se le generó un estrés porque tenía cuentas a largo plazo y tuvo que empezar a pagarlas de una vez, cheques dados. Ella era una buena cuenta correntista y fue funcionaria del Banco Edwards. Ella estaba muy irritable, ella no tenía ese carácter.

Tuvo que pagar todo de una vez porque la señora Cádiz se lo comentó;

9º.- Que no existen otros antecedentes acompañados al proceso;

10º.- Que en el proceso se debe dar por establecidos los siguientes hechos;

- a) Que la denunciante doña MARIA JOSE B CADIZ BOUCH celebró un contrato apertura de crédito en moneda nacional y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito Visa con Banco Edwards del Banco de Chile ;
- b) Que el contrato se celebró con fecha 10 de agosto de 2005 según consta a fs.13;
- c) Que con fecha 23 de Septiembre de 2014 Banco Edwards /Citi dio aviso de Término de productos bancarios;
- d) Que cláusula 12 del contrato estipula en su primera parte que :”El banco podrá poner término a este contrato en cualquier momento , en el evento que se produjere uno o más incumplimientos de las obligaciones que por el presente instrumento contrae;

11º.-Que el argumento principal del Banco para solicitar que la presente denuncia sea desechada es que a la fecha en que se celebró el contrato no regía la Ley 19.496 en especial el art. 17 letra b) por lo que este no era aplicable al caso de la señora MARIA JOSEFINA CADIZ BOUCH;

12°.-Que si bien este argumento podría ser atendible, de lo expresado por el Sernac en el presente denuncia las normas infringidas serían los art.12 y 23 y no el art.17 letra b) por lo que las alegaciones del Banco no tienen relación con lo planteado por el organismo denunciante;

13°.- Que el Banco al poner término sin expresar la causal de incumplimiento incurre en infracción de su propio contrato y de las normas de protección a los derechos del consumidor, ya que no existe ningún antecedente que permita al Tribunal concluir que la consumidora no cumplió lo estipulado en el contrato apertura de crédito en moneda nacional y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito Visa con Banco Edwards del Banco de Chile;

14°.-Que de acuerdo a lo expuesto debe darse por establecido que BANCO DE CHILE incurrió en infracción a la ley de protección a los derechos del consumidor al poner término al contrato celebrado con él sin señalar la causal de incumplimiento, causal que además no quedó demostrada en autos, que en último término hubiese habilitado al banco para proceder de la manera en que lo hizo;

15°.- Que el Tribunal, apreciando el mérito de la prueba rendida en autos debe dar por establecido que BANCO DE CHILE representado legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, infringió la ley sobre protección a los derechos del consumidor infringiendo con su conducta lo dispuesto en los artículo 12 y 23 al no respetar los términos del contrato y haber actuado con negligencia causando un menoscabo a la consumidora haciéndose acreedor de una multa de hasta 50 UTM según lo señalado en el artículo 24 de la ley 19.496;

16°.- Que a fs. 34 rectificada a fs.44 doña MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de BANCO DE CHILE representado legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ, solicitando que la demandada sea condenada al pago de los perjuicios que detalla en su libelo, más reajustes, interese y costas;

17°.- Que la parte de BANCO DE CHILE solicitó el rechazo de la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra, aduciendo falta de responsabilidad contravencional, pero tal alegación debe ser desestimada, en mérito de lo concluido en el considerando décimo cuarto, del presente fallo;

18°.-Que los perjuicios ocasionados a la demandante al haberle cerrado su cuenta sin expresión de causa son fácilmente identificables, atendido lo que puede significar el cierre de los productos financieros con los que una persona ordena sus dineros, afectando gravemente su ánimo y quehacer diario atendida la relevancia de este tema para la mayoría de las personas que deben solventar sus gastos y tener una mediana planificación en su cotidianidad;

19°.- Que el Tribunal apreciando el mérito de los antecedentes referidos en el considerando precedente, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, regula prudencialmente los perjuicios ocasionados a doña MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH en la cantidad de \$2.000.000.-, por concepto de daño moral;

20°.- Que la indemnización debe ser completa por lo que debe accederse al reajuste solicitado de acuerdo al alza experimentada por el índice de precios al consumidor que determina mensualmente el Instituto Nacional de Estadística;

21°.- Que el actor solicitó que se condene a los demandados al pago de los intereses;

22°.- Que los intereses tienen en nuestra legislación, el carácter de frutos civiles sobre capitales exigibles, según se desprende de lo dispuesto en los artículos 647 y 2.204 al 2.209 del Código Civil, constituyendo además, una forma de indemnización de perjuicios que se deben desde que el deudor se constituye en mora según lo prescribe el Art. 1559 del mismo cuerpo legal;

23°.- Que en mérito de lo expuesto en el considerando precedente, a juicio del Tribunal es improcedente otorgar intereses en esta materia, ya que ello constituiría una doble indemnización, todo sin perjuicio de los que sean aplicables en caso de mora, una vez que se haga exigible la obligación de pagar la indemnización que en definitiva se determine en autos;

24°.- Que con respecto a las costas solicitadas, el Tribunal debe considerar lo dispuesto en el Art. 50 de la Ley 15.231 que faculta al Juez de Policía Local, para condenar en costas a la parte vencida, sin que sea preciso, que lo sea totalmente como lo exige el Art. 144 del Código de Procedimiento Civil en las causas que conocen los Tribunales Ordinarios de Justicia;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en las Leyes 18.287 y 19.496, y art. 647 y 1559 del Código Civil;

**SE DECLARA:**

**EN MATERIA INFRACCIONAL:**

Que se acoge la denuncia formulada por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, en

representación del Servicio Nacional del Consumidor en contra de BANCO DE CHILE representado legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ y se le condena a pagar la multa de 25 Unidades Tributarias Mensuales, por infracción a la ley 19.496 ;

**EN MATERIA CIVIL:**

Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña MARIA JOSEFINA BERTA CADIZ BOUCH en contra del BANCO DE CHILE representado legalmente por don ARTURO TAGLE QUIROZ sólo en cuanto que se condena a la demandada a pagar al demandante, la cantidad de \$2.000.000.-, por concepto de daño moral, dentro del quinto día de ejecutoriado el fallo, reajustada de acuerdo al alza experimentada por el índice de precios al consumidor, a contar de la fecha de la notificación de la demanda y hasta el pago efectivo, considerándose como primer índice el del mes calendario anterior al mes en que se notificó la demanda y como último índice, el del mes calendario anterior al mes en que se efectúe el pago, sin intereses y con costas;

Si la multa no fuere pagada dentro del plazo legal cúmplase con lo dispuesto del art.23 de la ley 18.287.-

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y  
ARCHÍVESE, en su oportunidad.

DICTADO POR EL JUEZ TITULAR: DON MANUEL NAVARRETE POBLETE.-

SECRETARIA ABOGADO: SRA. ISABEL OGALDE RODRIGUEZ.-



C.A. de Santiago

Santiago, dieciocho de mayo de dos mil dieciséis.

A fojas 275 a 278, téngase presente.

**Vistos y teniendo además presente:**

Que, de los antecedentes tenidos a la vista no aparece suficientemente justificado el monto de la multa impuesta en lo infraccional y la cuantía de la indemnización civil decretada, por lo que ambos montos serán morigerados prudencialmente, como se dispone en lo resolutivo.

Por esta consideración y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de treinta y uno de agosto de dos mil quince, escrita a fojas 247 y siguientes, **con declaración** que se rebaja la multa que deberá pagar Banco de Chile al equivalente a 12 UTM y asimismo se disminuye la indemnización otorgada en lo civil a la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos) los que deberá pagar la misma denunciada a favor de doña María Cadiz Bouch, en la forma prevista en la sentencia que se revisa.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-305-2016.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Il. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por la Ministra señora Pilar Aguayo Pino y por el Abogado Integrante señor Jaime Guerrero Pavez. Autoriza el (la) Ministro de fe de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago.

Santiago, dieciocho de mayo de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



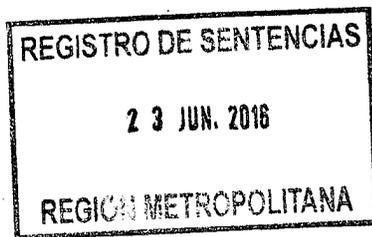
**SANTIAGO**  
Ilustre Municipalidad

**SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL**  
AMUNATEGUI N° 980 PISO 2  
**SANTIAGO**

Santiago, Jueves 23 de junio de 2016

Notifico a Ud. que en el proceso N° 27.794-M-2014/CRR se ha dictado con fecha 23/06/2016, la siguiente resolución:

Cúmplase.



**EL SECRETARIO**



**SANTIAGO**  
Ilustre Municipalidad  
**SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL**  
AMUNATEGUI 980 PISO 2  
CAS. N°10 SUC. TRIBUNALES  
**SANTIAGO**

**I MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO**  
**FRANQUEO CONVENIDO**  
RES. EXTA N° 1107 DET 9 10 74



**ROL N° 27**  
**CERTIFICADO**

779132469  
B CARTA CERTIFICADA 67  
A (EMPRESAS)

gr \$0

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO - 2DO JUZGADO



**SEÑOR (A)**  
**BELEN PICERO DEL VALLE**  
TEATINOS 333 PISO 2  
**SANTIAGO**

ESTA CARTA DEBE SER ENTREGADA A PERSONA ADULTA DEL DOMICILIO ART.3 LEY 18.287.

