Temuco, veintidós de septiembre de dos mil dieciséis

REGISTRO DE SENTENCIAS

O 2 ASO. 2017

REGION DE LA APAUCANA

VISTOS .-

A fojas 1 y siguientes y complementación de fojas 11, corre querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, de conformidad a la ley 19.496, deducidas por don CRISTOBAL ARROYO FLORES, cirujano dentista, domiciliado en Temuco, calle España 310, Dpto. 11, en contra del Banco BBVA.-

A fojas 20 corre notificación de querella y demanda civil a don ALEJANDRO CAMPOS, agente de sucursal, en representación del BANCO BILBAO VIZCAYA ARENTARIA.

A fojas 23 y siguientes don ALEJANDRO CAMPOS MARDONES, en representación convencional del querellado y demandado civil BANCO BILBAO VISCAYA ARGENTAIA, ambos con domicilio en Temuco, calle Andrés Bello, contesta la querella y demanda civil deducidas en contra de sus representada.

A fojas 96 y siguientes, se lleva a efecto audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la comparecencia de ambas partes.

A fojas 100 y 101 la Cámara de Comercio de Santiago AG., remite Boletín Comercial de don Héctor Cristóbal Arroyo Flores.

A fojas 105 corre declaración prestada en autos por doña MÓNICA PATRICIA MONJE DELGADO, 41 años, casada, cédula nacional de idéntidad número 12.342.675, empleada bancaria, con los que se evacúa diligencis dispuesta por el Tribunal.

A fojas 127 corre diligencia de exhibición de documentos decretada por el Tribunal, por la parte querellada y demandada civil.

A fojas 142 y 143, corre declaración prestada en autos por don HÉCTOR CRISTÓBAL ARROYO FLORES, querellante y demandante civil, evacuándose diligencia dispuesta por el Tribunal.-

A fojas 148 se dispuso dictar sentencia.

CONSIDERANDO.-

1.- Que a fojas 1 y siguientes, don CRISTÓBAL ARROYO FLORES, deduce querella infraccional en contra del proveedor financiero BANCO BBVA, conforme las reglas que regulan la protección de los derechos de los consumidores, fundado en los siguientes hechos: que el año 2010 abrió cuenta corriente y contrató una tarjeta de crédito visa en el Banco de Chile, cuenta que fue cerrada por incumplimiento y respecto de la que está en proceso de renegociación, la que está también en Dicom , según alega, cree que por más de un año. Continúa relatando que en diciembre de 2012, abrió una cuenta en el banco BBVA, con línea de crédito y tarjeta de crédito, con un cupo de \$ 400.000, respectivamente, la que mantuvo con dificultad funcionando, pue

reconoce tuvo protestos; que luego de salir de la universidad, en diciembre de 2013, mantuvo su línea de crédito al límite, pagándola sin generar sobregiros. y reutilizando el cupo; que así afirma que por más de un año mantuvo todos los productos del BBVA activados y con la deuda del Banco Chile informada a Dicom y en cobranza en Socofín. Luego indica el actor que el 5 de enero de 2015 fue al supermercado de Victoria, y no pudo pagar con su tarieta de débito, en la que asegura le quedaban \$ 150.000 de cupo para terminar el mes; que comprobó en el cajero automático que su saldo era \$0, llamando a su ejecutiva , la que le comunicó se había bloqueado o cerrado la línea, pues el banco no renovó el producto debido a su situación financiera; que su ejecutiva, doña Mónica Monje se disculpó con él, pues habría sido negligencia del banco, va que cuando se realizó el cierre ella se encontraba de vacaciones. Dice que también ésta le ofreció renegociar la deuda que había generado el uso de la línea de crédito, sumado a lo que había usado en la tarjeta VISA, debiendo cerrar la cuenta obligatoriamente, a lo que él se negó, comunicándose luego con un ejecutivo de contención, Neil Cerna, quien le ofreció pagar el monto usado de la línea, no la tarjeta y sin cerrar la cuenta, lo que sí aceptó. Dice que el mismo 5 de enero de 2015, vía correo electrónico, solicitó un detalle por escrito de las razones de la actuación del banco, con copia a los ejecutivos indicados, y a don Alejandro Campos, agente de la sucursal; notificándosele vía correo la recepción de su reclamo, pero hasta el día de hoy afirma el querellante no se le ha dado respuesta a su requerimiento. También se alega que paralelo al relato precedente, sin especificar día ni hora, indica haber recibido un llamado de operadora en que se le informaba que el pago de la línea estaba en mora, habiendo generado intereses desde el día 24 de noviembre de 2014, día en que la línea de crédito fue cerrada; difiriendo los montos que los ejecutivos le informaron, estimado el actor que el aviso de cierre de cuenta corriente debió efectuarse con un plazo mínimo de 2 meses. desde el aviso de la no renovación de la línea, agregando que de haber sido de ese modo pudo tal vez renegociar la deuda con Socofín, para evitar otras consecuencias. Dice que la actuación del Banco importa infracción a los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, solicitando que sea condenado, con costas.

2.- Que a fojas 23 y siguientes, don ALEJANDRO CAMPOS MARDONES, obrando en representación del banco querellado, BBVA, solicita se niegue lugar a la acción infraccional, conforme los razonamiento y alegaciones de hecho y derecho que siguen: I.-que el actor reconoce expresamente su desfavorable situación financiera, que contempla morosidades y protestos en Dicom, con la línea permanentemente ocupada y que ello fue el motivo de que se cerrarael producto, según le habría indicado la ejecutiva; que toda línea de crédito exige una evaluación comercial y financiera del cliente, al momento de iniciar el servicio y a cada renovación del mismo, velándose porque la situación financiera y crediticia del cliente se mantenga y no se vea perjudicada en cada rango de renovación. Que fue así como analizada la situación financiera del este cliente en noviembre de 2014, al tener cheques protestados y no aclarados se decidió cancelar la cuenta, agregándose que de acuerdo a las reglas del sistema financiero, se exige a los bancos realizar provisiones por porcentajes de los cupos disponibles y cuando ellos son utilizados, debe

efectuarse una provisión efectiva por el cupo utilizado. También se dice que la cuenta corriente y la tarjeta de crédito se mantuvieron vigentes. Se sostiene de otro lado, que el actor fue informado del motivo del cierre, tal y como lo reconociera al aludir al llamado telefónico que recibiera para tales efectos. habiendo sido también informado por correo electrónico. Se alega que el actor se negó a renegociar, para pedir reactivación de la línea, asegurando que pagaría el cupo de la línea, actuación que realizó sólo más de 6 meses después de la no renovación, en enero de 2015; que, finalmente, el actor recién el pasado 13 de julio de 2015 pagó la línea. Que de esta manera se hacen valer las siguientes excepcionas o defensas: Que el banco comunicó telefónicamente al actor que su línea de crédito no sería renovada por un nuevo período, por existir protestos no aclarados y publicados en el boletín. Que esta insolvencia pública del querellante, sumada a su morosidad, hace ilógico pretender que el banco mantuviera la línea de crédito. Por el contrario, es la situación del actor la que motivó el término. Asimismo, se sostiene que es el propio actor el responsable de la situación que le aqueja, pues fue su morosidad e insolvencia la que originó la situación por la que ahora reclama. Se alega, al mismo tiempo, que no se han producido perjuicios, negándose la existencia de los montos que se describen en la demanda. Finalmente, y para el caso que el Tribunal no acoja los planteamientos señalados, se opone la excepción de contrato no cumplido, pues el querellante no pagó la línea, tuvo protestos, manteniendo morosidad al no cumplir debidamente sus obligaciones que mantenía con el banco.

- 3.- La parte querellante y demandante civil rinde prueba documental haciendo valer los siguientes antecedentes, saber: a fojas 26, correos electrónicos desde 6 de enero de 2015 a las 06:49, hasta el 22 de enero de 2015 de las 14:25 horas, de donde aparece una comunicación entre representantes del banco y el querellante y demandante, en la cual no se notifica ni se señala, el cierre de la línea de crédito, con citación; a fojas 40 y ss., Contrato de operaciones bancarias para personas naturales, anexo 1 emitido por el banco BBVA, la finalidad de la presentación de este documento es para señalar las cláusulas respecto de las cuales se establecen los plazos en que el banco debe informar al cliente de las operaciones que se realizan, específicamente el cierre de la línea de crédito, con citación.
- 4.-La parte querellada y demandada civil rinde prueba documental haciendo valer los siguientes antecedentes, a saber: a fojas 55 y siguientes, Copia de carpeta comercial del actor, en la que constan las respectivas solicitudes de productos, condiciones de contratación, entre otros; a fojas 82 y ss. Cartola de línea de crédito del actor y Cartola de la cuenta corriente del actor, donde consta el pago de la deuda de su línea de crédito, efectuado con fecha 13 de julio de 2015; a fojas 88 y ss. útimo estado de cuenta de la tarjeta de crédito visa del actor, que da cuenta que siempre las ha estado utilizando; a fojas 90 y siguients, Cadena de correos electrónicos, intercambiados entre los ejecutivos del banco BBVA y el actor, de 15 de enero de 2015 y de 22 de enero de 2015, respectivamente. En el correo de 22 de enero de 2015 se le comunica del cierre de la línea de crédito y de la opción de renegociar la deuda.

5.- Que a fojas 105 corre diligencia decretada por la cual doña Mónica Patricia Monje Delegado, estudios universitarios, domiciliada en Padre Las Casas, calle Río Corcovado nro. 200, cédula nacional de identidad 12.342.675-4, presta declaración en su calidad de ejecutiva designada por el banco querellado del querellante. Indica la compareciente que Héctor Cristóbal Arroyo es cliente de su cartera y que su línea de crédito venció en noviembre de 2014, que las líneas se renuevan anualmente de acuerdo al contrato y el comportamiento de pago del cliente; la de este cliente, declara, no fue renovada automáticamente debido a que tenía protestos vigentes, él habló al banco, habló con ella y le explicó las razones por las que se había bloqueado la línea o más bien, no se había renovado; que se le ofreció una renegociación del pago, y se le dejó el teléfono de una ejecutiva de contención, quedando de acuerdo en que se presentarían los documentos para renegociar, pero finalmente don Cristóbal Arroyo, según dice la deponente, decidió no renegociar, pues previamente quería que el banco diera explicaciones acerca del cierre de la línea. Agrega que luego, cuando estaba de vacaciones, don Cristóbal estuvo en contacto con su jefe de plataforma, en el mes de enero, quien le dio las mismas razones que ella le expusiera y también le dio la explicación, respecto de la renegociación. Agrega, finalmente, que el cierre de la línea es automático, se realiza por sistema, del que se informa vía telefónica al cliente, señalando que el banco no está obligado a dar aviso del cierre de la línea al cliente, según contrato, por lo que no le llamó previamente al cierre, siendo él quien le llamó.

6.- Que, a su turno, a fojas 127 corre diligencia de exhibición de documentos decretada respecto del proveedor financiero querellado, con asistencia de ambas partes, la parte querellada procede así a exhibir, a saber :Contrato de productos bancarios suscrito por el actor con el banco BBVA, según éste ambas partes pactaron que el banco podía bloquear el uso del cupo de la línea de crédito, sin necesitad de aviso previo. Dice el numeral 3, letra b) de las condiciones generales del contrato de productos: Limitación al uso de productos y servicios. El banco podrá suspender o limitar sin necesidad de aviso previo (...). b) el uso de la línea de crédito, de la línea de sobregiro y de la línea de crédito asociada a la tarieta de crédito: (i) si el cliente incurre en mora o simple retardo en el pago de cualquier obligación o simple retardo en el pago de cualquier obligación para con el banco; o (ii) si ocurre uno o más de los hechos señalados en el numeral 5.2 de este instrumento, distintos a la mora o simple retardo en el pago de una obligación del cliente para con el banco. (...) en todo caso el banco deberá comunicar este hecho al cliente dentro de los tres días hábiles bancarios siguientes al de la respectiva suspensión o limitación; b.-Correo electrónico que constituye ratificación escrita de haber informado al actor sobre el bloqueo y las razones. En esa conversación por mail consta que el banco por escrito volvió a entregarle las razones del bloqueo, las mismas que ya había entregado el mismo día del bloqueo como el actor reconoce, sin perjuicio que sostiene que nadie lo contactó en diciembre deja en evidencia que sí fue informado diciendo que lo que necesita y que lo que estaria pendiente es que se le "indique por qué no se cumplió con el aviso previo del cierre de productos.

Que los citados documentos fueron acompañados de acuerdo al artículo 346 nro. 3 del Código de Procedimiento Civil, y se agregaron a fojas 106 y 124, respectivamente.

7.- Que, a fojas 142, finalmente, presta declaración el querellante al tenor de lo obrado en autos, HÉCTOR CRISTÓBAL ARROYO FLORES, quien indica que parte por aclarar que su problema se suscita a partir del año 2012, momento en que abrió una cuenta, una tarieta de crédito VISA con cupo de \$400.000.- y una de tarieta de crédito con la misma cantidad de cupo, todas en el banco BBVA, encontrándose en calidad de estudiante. Hasta enero de 2015, señala que mantuvo la cuenta sin ningún problema, pese a que en algún momento tuvo cheques protestados, pero todos fueron aclarados, por lo que no se generó ningún problema. Durante ese mismo mes, encontrándose en la ciudad de Victoria, lugar donde trabaja, intentó utilizar su línea de crédito para realizar una compra en un supermercado, donde finalmente no concretarlo, puesto que la tarjeta no tenía cupo, posteriormente revisó sus tarjetas y ninguna de ellas tenía cupo, todas estaban en 0. Ante tal situación señala que se comunicó con su ejecutiva de cuenta Mónica Monje, a fin de que le explicara la situación, y ella le indicó que la línea de crédito había sido cerrada debido a un "mal comportamiento financiero de su parte", todo ello en virtud a una evaluación realizada por el mismo Banco, quienes unilateral y arbitrariamente tomaron esta decisión sin previa comunicación, manteniendo su tarieta de débito y tarieta de crédito abiertas, ante esta situación. Expresa que la ejecutiva antes mencionada, le propuso una solución alternativa, cual era la de renegociar los montos adeudados por el uso del productor, toda vez que había utilizado una cierta de cantidad de la línea de crédito y de la tarjeta de crédito, pero para ello previamente debía cerrar los productos restantes, hecho al que se negó, puesto que no tenía claridad sobre las verdaderas razones por las cuales el Banco estaba haciendo esto, por lo que le manifestó a la ejecutiva que le propusiera otra solución, pero que le mantuviera las cuentas abiertas. Ese mismo día, luego de haber hablado con dicha ejecutiva por teléfono, le envió también un correo electrónico solicitando la misma información que le había entregado, pero por escrito y, además, que le señalara por qué no se le había dado aviso previo al cierre de la línea de crédito Dice que no recuerda exactamente cuánto tiempo demoró en responder su solicitud, pero fue más de una semana, Finalmente, indica que recibió respuesta a su correo, pero no por parte de la ejecutiva, sino que de otra persona de nombre Verónica Espinoza, quien no identificaba su cargo, y en el correo le señalaba lo mismo que ya sabía y se le habían explicado, pero seguían sin responderle el por qué habían cerrado su línea de crédito sin previo aviso. Posteriormente, continúa relatando el querellante y demandante, la ejecutiva primitiva, Mónica Monje, le derivó con otro ejecutivo, al que ellos llaman ejecutivo de contención, don Neil Cerna Obreque, quien le enviaba correos electrónicos indicándole los pasos a seguir para la "renegociación de su deuda", ante lo cual se molestó, puesto que había manifestado mi intención



de no ejercer esta opción hasta que no se le informara por qué no se le había avisado previamente que cerrarían su línea de crédito, mismo argumento que le comunicó a éste ejecutivo, respondiéndole dicho ejecutivo que la respuesta a su consulta sería enviada a su persona por personal del área de calidad del Banco, hecho que jamás ocurrió. Afirma que por meses esperó una respuesta del Banco, tiempo que estimó pertinente debido a que entiende que puede demorar debido a la gran cantidad de solicitudes que deben existir, aclarando que su intención siempre fue pagar su deuda, pero siempre manifestó que lo haría una vez que recibiera la respuesta que esperaba por parte del Banco, ya que se sintió vulnerado por parte de éstos, quienes incumplieron disposiciones del contrato, tomando decisiones de forma unilateral, sin avisarle ni consultarme nada. Así, señala que como no ocurrió nada es que decidió accionar contra el Banco, iniciando un procedimiento judicial en contra de ellos. La fecha del último correo que recibió por parte del Banco fue el 22 de enero de 2015, y el proceso judicial lo inició en el mes de abril del mismo año. Señala también que durante el tiempo que mantuvo su cuenta corriente abierta no tuvo ningún monto impago por los productos, y como dijo anteriormente, tuvo algunos cheques protestados, pero inmediatamente fueron aclarados y pagados, por lo que nunca tuvo morosidad en los pagos, ni en la tarieta de crédito ni en la línea de crédito. Actualmente debe pagar al banco BBVA, cerca de \$27.000.- mensuales por concepto de mantención, en consideración que inicialmente no pagaría mantención hasta después de los 30 años de servicio, pero como ellos le cerraron la línea de crédito, ahora para mantener abiertas sus otras cuentas, es que debe pagar este monto.

- 8.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes no se controvierte que entre las partes se celebró un contrato de cuenta corriente asociado una línea de crédito y una tarjera de crédito, que se mantuvo vigente por varios años. Tampoco se discute que la línea de crédito se cerró al querellante y demandante en el mes de noviembre de 2014, por haber concluido el banco querellado que los antecedentes financieros del mismo no ameritaban que se mantuviera vigente.
- 9.- Que sin embargo, el querellante cuestiona la conducta del banco y estima constituye una infracción a la ley del consumidor, fundado en que no se le dio el aviso pertinente que le permitiera conocer de manera anticipada la decisión que adoptara de manera unilateral relativa al cierre de la línea de crédito y así evitar las consecuencias que la situación le provocara.

Por su parte, el banco se escuda en que el contrato suscrito entre las partes le faculta para poner término a la referida línea de crédito, sin previo aviso y por decisión unilateral, tal como se explicita en la contestación de la querella, ya analizada.

10.- Que para resolver este asunto debemos partir por señalar que la controversia se funda, entonces, en la alegación del querellante de la falta de información, desde que solo se enteró de la decisión del banco de dejar sin efecto la línea de crédito, que mantenía contratada con él desde hace varios años, al no poder usar la tarjeta de débito en una compra en el supermercado.

OO DE A

Ante esta alegación, la prueba rendida en autos por la propia parte querellada confirma la aseveración de la falta de información, pues a fojas 105 corre diligencia por la cual doña Mónica Patricia Monje Delegado, ejecutiva de cuenta designada por el banco al querellante, sostiene claramente que el cierre de la línea es automático, se realiza por sistema, del que se informa vía telefónica al cliente. Agrega esta empleada del querellado, que el banco no está obligado a dar aviso del cierre de la línea al cliente, según contrato, por lo que no le llamó previamente al cierre, siendo él quien le llamó.

- 11.- Que de la forma expresada, entonces, la alegación del querellante de no haber sido informado del cierre de la línea con anticipación, se encuentra acreditada. Ello porque además del reconocimiento referido, en la audiencia de exhibición de documentos que se evacuara en la causa a fojas 127 y ss., el proveedor financiero justificó su procedimiento con el contrato de adhesión suscrito entre las partes del juicio. Corre así a fojas 106 y siguientes, Contrato De Productos Bancarios suscrito por el actor con el banco BBVA, según el cual, se afirma en la diligencia por el banco a fojas 127, las partes pactaron que el banco podía bloquear el uso del cupo de la línea de crédito, sin necesitad de aviso previo. Se específica que el numeral 3, letra b) de las condiciones generales del contrato de productos reza: Limitación al uso de productos y servicios. El banco podrá suspender o limitar sin necesidad de aviso previo (...). b) el uso de la línea de crédito, de la línea de sobregiro y de la línea de crédito asociada a la tarjeta de crédito. Este contrato no fue obietado.
- 12.- Sin embargo, esta alegación aparece desvirtuada por las disposiciones del contrato tipo predispuesto, denominado Contrato de Operaciones bancarias para personas naturales, acompañado por el querellante y demandante fojas 40 y siguientes, no objetado tampoco. Estas estipulaciones establecen derechos y obligaciones más acordes con los derechos de los consumidores. Así, la cláusula 5, sobre vigencia y Terminación, establece lo que se ha sostenido hasta el cansancio por quien demanda, donde luego de establecer que los productos contratados tienen vigencia anual, pero renovación automática y sucesiva, a menos que una de las partes comunique a la otra su decisión de ponerle término a lo menos con dos meses de anticipación, al menos....Por otra parte, el contrato estipula de manera precisa la forma de notificación, en la estipulación 5 .3.-: por correo electrónico del cliente registrado en el banco, a menos que el solicitare el cliente comunicación escrita a su domicilio.
- 13.- Al contrastar las estipulaciones de los contratos hechos valer por las partes del juicio, respectivamente, aparece una falta de integridad y coherencia, pues las estipulaciones no son consecuentes entre sí, por lo que, pese a no haberse objetados, no cumplen la función para la cual se han presentado en juicio. Ahora bien, el conflicto que la prueba documental referida nos plantea, puede ser fácilmente resuelto mediante la aplicación a la maturaleza de contrato de adhesión que, ello sí, no se discute suscribieron las mismas partes, con las disposiciones que lo regulan y cuyo incumplimiento



constituye infracción a la ley del consumidor. Se procederá de esa manera, que la documental en esta parte carece de las condiciones necesarias para formar convicción en la juzgadora sobre las estipulaciones efectivamente a constituidad de la condiciones efectivamente a constituidad de la constitucidad de la constituidad de la constit

- 14.- Así las cosas, se resolverá el conflicto analizando si los hechos probados y no controvertidos por el banco constituyen per se un comportamiento acorde a las reglas de la ley del Consumidor, o, si por el contrario, puede ser objeto de reproche conforme a ella.
- 15.- Digamos, preliminarmente, que la Ley 19.496 se sustentan una rigurosa y especial protección cuando se trata de contratos de consumo de carácter financiero. No olvidemos que los abusos de los proveedores financieros motivaron la modificación de la ley que se analiza, en lo que se denominó Sernac Financiero, 20.555 de 15 de diciembre de 2011, por lo que el espíritu de esa legislación debe guiarnos igualmente en la interpretación y aplicación de sus normas.
- 16.- Avocados a la tarea, debe convenirse, como ya se sostuvo, que las partes de este juicio se encuentran unidas por un contrato de adhesión, es decir, por un contrato que es impuesto por el proveedor al consumidor, a quien no le resta sino acceder o no a su suscripción, no siendo posible que introduzca modificaciones en la sustancia de las disposiciones de esta clase de convención. Es por ello que la ley se ocupa de velar por los derechos de esta parte más débil en la relación de consumo, quien resulta especialmente vulnerable en materia de contratos financieros, como el que se analiza, estableciendo límites a la parte poderosa de la relación.
- 17.- Las normas que regulan estos contratos y establecen sus requisitos en atención a su especial naturaleza están contenidas en los artículos 16 y siguientes, normas que deben ser complementadas para su análisis con algunos derechos básicos de los consumidores, que siempre deben cumplirse en la ejecución de estos contratos o en cualquier otro regido por la ley 19.496 del ramo.
- 18.- Pues bien, es así como de tales disposiciones se aprecia que los contratos de adhesión, como el que han celebrado las partes del juicio, tienen una directriz esencial para su aplicación e interpretación, cuando el artículo 16, letra (g, dispone: "No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que en contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen un perjuicio al consumidor , un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales y generales que los rigen".

Esta norma es una consagración más del principio de la buena fe objetiva, que ya contenía el artículo 1546 del Código Civil cuando, a su turno señala "Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan

precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbro pertenecen a ella". Vemos de este modo que el principio ha sido perfeccionado y precisado para los efectos de los contratos de consumo.

- 19.- Desde esta perspectiva, entonces, no solo las estipulaciones del contrato, sino que también la ejecución del mismo deben inspirarse y ceñirse a las reglas de la buena fe. Este es el caso del contrato de adhesión que se analiza, el que además, debe igualmente cumplir en su contenido y aplicación con los derechos básicos del consumidor, entre los que aparece con especial relevancia el derecho a la información. No es posible acoger por ello el planteamiento del banco, en el sentido que se le puso término al contrato de línea de crédito de manera unilateral, cuando se estimó que ya no reunía el querellante las condiciones de idoneidad financiera necesarios, sin una notificación previa, y con la antelación acorde con el comportamiento que hasta ese momento había tenido el mismo banco.
- 20.- Se aduce que a la línea crédito se le puso terminó por "sistema", como aparece de la documental y declaraciones de los empleados del banco ya referidas. Pues bien, por mucho que en la administración de las empresas se aplique un sistema informático, al ser comprensiblemente acorde a la envergadura de algunos negocios, si la aplicación del mismo "sistema" incide en los derechos de las personas reales, no virtuales, de carne y hueso, y cuyo desenvolvimiento está determinado por las decisiones de su contraparte, no es lícito que la ejecución del contrato se funde, sin filtro ni cortapisa, en la plataforma informática, si se vulnera un derecho subjetivo. Debe el proveedor tomar las providencias que cada caso aconseje, a fin de respetar los derechos de los consumidores. Por ello es que en este caso concreto, al suscribir las partes un contrato de tracto sucesivo de línea de crédito, que se mantuvo vigente pese a que el consumidor mantenía constantes y diversos problemas financieros, que el banco conocía o no podía menos que conocer, la única manera legítima de poner término a esa convención era mediante la comunicación de la decisión, por las razones que estimare del caso, con una antelación razonable. Ello porque el banco tampoco probó que el comportamiento del querellado haya sido distinto, desde que se le concedió la línea hasta que le puso término de manera abrupta, en el sentido que existieran razones extremas y poderosas que exigieran una determinación como la que se discute y en resquardo de un interés superior.
- 21.- Debe igualmente considerarse que el mismo artículo 16, letra a), dispone que tampoco pueden producir efecto en estos contratos, las estipulaciones que otorguen a las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender su ejecución, como alega el banco se encontraba facultado, con lo que esta defensa también debe desecharse, pues atenta contra las normas señaladas.
- **22.** Por su parte, el **artículo 17 B** de la ley que se analiza, dice que en los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero, elaborados por bancos e instituciones, deberán



especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplícidad y transparencia, lo siguiente: Las causales que darán lugar a l 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. Esta norma nos muestra, que no se concibe que en esta clase de servicios financieros se ponga término al contrato sin la debida comunicación; estando obligado el proveedor, además, otorgar siempre un plazo razonable que permita al consumidor asumir las consecuencias del cambio de su situación. La norma cobra mayor importancia en los contratos, como el celebrado entre las partes, que son de renovación automática, puesto que el consumidor de la relación de consumo financiero se comporta y actúa en la certeza que el contrato se renovará, pues ha sido el comportamiento uniforme del banco, el realizar esa renovación automática. Si se decide este proveedor a realizar un comportamiento contrario, debe comunicarlo al consumidor con una antelación razonable, a fin de no causar menoscabo a sus derechos.

23.- Se estima que el claro tenor de las letras a) y g) del art. 16 y 17 B, ya analizados de la ley 19.496, impedían al banco poner término al servicio financiero de la línea de crédito de la manera en que lo hizo, siendo inadmisibles alegaciones sustentadas en estipulaciones que, como ya se señalara, no pueden tener efecto, por ser vulneratoria de los derechos de los consumidores y a las reglas de la buena fe que debe informar la prestación de su servicio, debiendo ser condenado al infringir el art. 23, al darse en la especie los supuestos de esta figura en su integridad.

En efecto, el artículo 23 de Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores dispone que "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, sequridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

- 24.- Por último, debe desecharse la excepción del contrato no cumplido, desde que el comportamiento del banco no puede ser analizado desde la perspectiva de un contrato cuyas estipulaciones no pudieron establecerse en la especie. Más todavia, si a la luz de la ley aplicable la, actuación del proveedor constituye un comportamiento infraccional claramente tipificado en la ley, por lo que en esta parte, y sin perjuicio de lo que se resolverá más adelante, la conducta del querellante, en cuanto a la ejecución del contrato, no resulta relevante para la decisión del asunto infraccional.
- 25.- Que de la manera relacionada se acogerá la querella, por asistir a la sentenciadora la convicción de que el banco querellado transgredió las normas del derecho de consumidor, al poner término abrupto, unilateral y sin la debida información, a su contraparte, querellante de autos, actuando de manera negligente al no dar el aviso respectivo, causándole el natural menoscabo que ello implica.

26.- Los restantes antecedentes y pruebas del juicio, en nada alteran las conclusiones señaladas precedentemente.-.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-

- 27.- Que a fojas 5 y siguientes, don CRISTÓBAL ARROYO FLORES, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BANCO BBVA, ambos ya individualizados, fundado en los mismos hechos que fundara su querella infraccional y cuyos hechos da por íntegramente reproducidos. Alega este demandante que los hechos allí descritos, constitutivos de infracción a la ley del Consumidor, le han ocasionado los siguientes perjuicios, cuyo resarcimiento solicita, a saber : la suma de \$ 3.000.000 por concepto de daño moral, en atención a los malestares que le ocasionara , derivadas del incumplimiento contractual del banco, por los reclamos efectuados a raíz de ello, sin ser acogidos, las molestias e impotencia, como la incertidumbre ocasionada, como por haber sido informado al boletín comercial por un hecho no imputable a su persona. Agrega, luego de describir el daño moral, que lo ocurrido con el banco le significó una afectación de vida, reiterando su molestia, pérdidas de tiempo, desánimo, desesperanza ante la no solución, lo que en definitiva afecta su situación económica, cuya reparación exige con la suma señalada, más los reajustes e intereses, desde el 24 de mayo de 2014.
- 28.- Que a fojas 23 y siguientes, la parte demandada contesta solicitando el rechazo de la acción civil, fundándose para ello en que no existe vulneración a la ley del consumidor, como también a que fue la propia actuación del consumidor el que ocasionó el problema. Se alega también que no se han producido perjuicios y que en todo caso debe aplicarse la excepción del contrato no cumplido contenida en el artículo 1552 del Código Civil, arguyendo que el consumidor incumplió el contrato al registrar morosidad y no proveer al banco de fondos para pagar los cheques girados para ser pagados por el banco, siendo inadmisible que luego de todos los incumplimientos citados, el actor pretenda se le pague una suma de dinero.
- 29.- Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 3 de la ley 19.496, letra e), constituye un derecho básico del consumidor la reparación adecuada y oportuna de todos los daños ocasionados por el proveedor en el incumplimiento de sus obligaciones.
- 30.- De la manera indicada ut supra, y conforme los requisitos generales necesarios para acoger una indemnización de perjuicios, será fundamental establecer la existencia del daño que se reclama, como también que éste sea consecuencia inmediata y directa de la actuación del proveedor querellado, que ha sido objeto de reproche y por la que será sancionado en lo infraccional.
- 31.- Al efecto, partamos por indicar que se acogerá la acción infraccional, al haberse establecido que el banco demandado incumplió en la ejecución del contrato de servicios financieros que celebrara con el actor con su deber de información, al no hacerle saber de manera anticipada su decisión de poner término al servicio de línea de crédito. Ese es el hecho concreto que se



reprocha. Confrontado el mismo con los daños que se reclaman por el actor, además de manera difusa, no se aprecia que se cumpla con los requisitos que una reparación de esta naturaleza exige. Ello porque el demandante sostiene que la actuación del banco le ocasionó malestares, al no dar respuesta a sus reclamos, alegando también incertidumbre porque como resultado fue informado al boletín comercial, afirmando que nada de ello es imputable a su persona. Agrega también el demandante que lo ocurrido con el banco le significó una afectación de vida, reiterando su molestia, pérdidas de tiempo, desánimo, desesperanza ante la no solución, lo que en definitiva afectaría su situación económica.

- 32.- Pues bien, de la confrontación precedente no se aprecia un daño indemnizable y menos la relación causal que se exige por nuestro Derecho. En efecto, la relación entre el hecho por el cual se responde y el daño provocado es esencial para resolver la petitoria, desde que sólo se responde civilmente por daños, y no por conductas reprobables que no se materialicen en perjuicios. La exigencia mínima para hacer a alguien responsable es que exista una conexión entre el hecho del demandado y el daño sufrido por la víctima.
- 33.- Ahora bien, para accederse a la reparación que reclama el actor debe éste demostrar que el hecho por el cual deberá responder infraccionalmente el banco demandado, fue una condición necesaria del daño moral que ahora alega. Estima la juzgadora, al efecto, que las repercusiones económicas y desesperanza ante su debilitada situación económica derivada de los informes al boletín comercial, que enarbola como daño el actor, no tienen su causa en el reproche que se hace al banco demandado. Por el contrario, ha sido precisamente la morosidad y deficiente estado financiero del actor el que ha ocasionado el daño que , dice estar sufriendo, generado así por él mismo; todo ello, más allá de las razones personales que, seguramente muy justificadamente, le llevaron al desenlace que le aqueja. Al mismo tiempo, no debe olvidarse que la deficiente situación financiera, que reconoce, es la que determinó el cierre de su línea de crédito; situación, por lo demás, previsible, atentas las condiciones generales de cualquier contrato financiero con una institución bancaria, más allá de sus cláusulas, las que naturalmente siempre exigen un buen comportamiento, que nadie discute no se dio en este caso y que el actor no puede alegar desconocía.
- 34.- Se estima que la culpa de la víctima es elocuente en este caso, especialmente si se relaciona su comportamiento con el tercero a quien atribuye la responsabilidad de lo sucedido, debiéndose negar lugar a la petición de una indemnización, desde que asiste a la juzgadora la convicción de que el daño que se reclama como daño moral, no fue ocasionado por la conducta del banco demandado. También, porque si alguna consecuencia le ocasionó la abrúpta decisión de éste, ella era en todo caso previsible, contribuyendo la víctima a que así procediera, siendo el cierre de la cuenta una consecuencia de su propio comportamiento negligente. Debe igualmente apuntarse que de acuerdo a nuestros principios generales del derecho, nadie puede aprovecharse de su propia negligencia, dolo o torpeza, principio del Nemo Auditur que contravendriamos si se accediera a reparar un daño ocasionado por el actor,

en el contexto latamente analizado. Por último, debe igualmente considerarse que tampoco estamos en la situación prevista en el artículo 2330 del Códigio Civil, de una eventual exposición al daño de la víctima, desde que se estima que no existe un daño resultado de la actuación infraccional que se reprocha al banco. Ello porque los detrimentos que dice haber sufrido el actor han sido sino resultado de su propia actuación, incluido el cierre de su línea de crédito, y que el no aviso anticipado fue un hecho accesorio , que en todo caso debió prever y más bien evitar, asumiendo por su parte la responsabilidad que también tenía en la ejecución del contrato.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 19, 20, 23, 24 y demás pertinentes de la ley 19.496, y artículos 7, 9, 14, 16 y demás pertinentes de la Ley 18.287; 2314 y ss. y demás pertinentes del Código Civil, SE DECLARA:

- I. QUE HA LUGAR a la querella infraccional deducida por don CRISTÓBAL ARROYO FLORES, en contra del Banco BBVA, BANCO BILBAO VISCAYA ARGENTAIA, condenándose a esta institución financiera como autora de infracción a la ley 19.496, al pago de una multa de 15 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, con costas;
- II. QUE NO HA LUGAR a la demanda civil deducida por don CRISTÓBAL ARROYO FLORES, en contra del Banco BBVA, BANCO BILBAO VISCAYA ARGENTAIA, sin costas por estimar tuvo motivo plausible para litigar.

Anótese, notifíquese y archivese en su portunidad.

Rol 233,664

Dictó doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Vitular del Primer Jugado de Policía Local de Tembro. Autoriza doña ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS. Secretaria Titular.

Ciento noventa y seis 196,

Temuco, veinticinco de julio de dos mil diecisiete.

Por recibidos los antecedentes.

Cúmplase.

Rol N°233,664-J

Proveyó doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Tular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS, Secretaria Titular.-

cbs

NOTIFIQUE A DON DE TOJAS LA RESOLUCION DE FOJAS LA REMITI CARTA CERTIFICADA HUMICIPAS ACRETARIO

TEMUCO. 26 NOR DE TOP

NOTIFIQUE A DON TROTH

LA RESOLUCION DE FOJAS. 196

Y PEMITI CARTA CERTIFICADA MUNICIRA

SEC-IETA

CERTIFICO: que las copias que anteceden son fiel a su original.

Temuco, uno de agosto de dos mil diecisiete.

JESSICA VASQUEZ MARTINEZ SECRETARIA SUBROGANTE