

## Corte Suprema, 2 de agosto de 2023

*Miguel Villanueva Poma C/ Lindey Miranda Alvarez Y Banco Bci*

<b>Rol N°</b>	51775-2023
<b>Recurso</b>	Apelación
<b>Resultado</b>	Rechazada-Confirma sentencia
<b>Voces</b>	Culpa de la persona consumidora, cierre unilateral de productos financieros, ámbito de aplicación de la Ley N°19.496.
<b>Normativa relevante</b>	Artículos 19 N° 1° y 24°; y 20 de la Constitución Política de la República; artículo 17B letra b) de la Ley 19.496.

### Resumen

Don Miguel Villanueva, quien posee una condición de invalidez, interpone recurso de protección en contra del Banco de Crédito e Inversiones (De ahora en adelante “BCI”), y contra Lindey Miranda. Este recurso se basa en las garantías constitucionales del derecho a la vida y a la integridad física; y el derecho de propiedad, ya que, se le negó la posibilidad de dar de baja una póliza de seguros que, según el afectado, había sido contratado de manera fraudulenta. Después de esto, el banco cerró las cuentas del consumidor, impidiéndole recibir su pensión de invalidez.

Se discute ante la Corte de Apelaciones de Arica, quien rechazó el recurso de protección, por lo que el recurrente apela dicha sentencia ante la Corte Suprema, la cual confirmó lo resuelto en sede de apelaciones.

### Hechos

**“VISTO (Sentencia Corte de Apelaciones):** Comparece MIGUEL ANGEL VILLANUEVA POMA, chileno, jubilado, cédula de identidad N°14.105.115-6, domiciliado en esta ciudad, quien deduce recurso de protección en contra de BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES; y en contra de doña LINDEY MIRANDA ALVAREZ, ambos domiciliados en esta ciudad, por haber conculcado de manera ilegal y arbitraria la garantía constitucional consagrada en los numerales 1° y 24° del artículo 19 de la Constitución Política de la República, según señala en su parte inicial, y de los numerales 1° y 2° de la misma disposición, según el petitorio.

Funda su arbitrio en que el día 22 de diciembre de 2022, en circunstancias en que se encontraba en una sucursal del banco recurrido, compareció a retirar una póliza de seguros que a su juicio había sido contratada de manera fraudulenta, con cobros a su cargo.

Indica que en dicha oportunidad fue increpado por el jefe de sucursal, el recurrido Miranda Álvarez, actuando de manera violenta en su contra, y que tras todo este episodio, este último, al amparo del banco, proceden a ponerle término a la relación comercial, mediante el cierre de su cuenta, ocurrido el 19 de enero de 2023, por la causal de conductas que no se ajustan al debido respeto hacia funcionarios del banco.

Refiere que el banco carece de pruebas para fundamentar esta causal, ya sea pruebas como grabaciones, fotografías u otro tipo de informes que la justifiquen.

En cuanto a los derechos afectados, señala que el recurrido Miranda Álvarez lo agredió física y psicológicamente en su condición de invalidez, y además con este hecho se le deja sin la posibilidad de recibir su jubilación por invalidez, y está amenazado de no poder cancelar un crédito de consumo adquirido con el banco, exponiéndose al cobro de intereses y cobranzas

judiciales y hasta el embargo, todo lo cual califica como violencia y trato inhumano por parte del banco recurrido.

Así, pide tener por interpuesto el presente recurso.

En su oportunidad informó la recurrida Banco de Crédito e Inversiones, señalando que efectivamente el recurrente era un cuentacorrentista del banco desde 2019, pero que, atendido los malos tratamientos recurrentes del cliente con el personal del banco, y que concluyeron en los actos del día 22 de diciembre de 2022, se tomó la decisión de ponerle término a su contrato, de conformidad a lo dispuesto en el numeral 7º, punto viii, de las Condiciones Generales del contrato de cuentas corrientes, esto es, por “Incurrir en conductas agraviantes u ofensivas en contra del personal del Banco, o que impidan el normal funcionamiento de la oficina o sucursal.”

En este sentido, indica que se analizó la conducta sistemática del cliente para la determinación de dicha decisión, todos los cuales son contestes en los malos tratos recibidos por el recurrente, todo lo cual vulneraba los derechos de sus trabajadores, debiendo resguardar, en su calidad de empleador, su integridad.

En cuanto a argumentos para el rechazo, refiere en primer lugar que el recurso es extemporáneo, toda vez que la comunicación del cierre de la cuenta corriente fue el 04 de enero de 2023, ingresando la denuncia al SERNAC el 13 de enero, siendo respondida en tiempo y forma. Así, a la fecha de interposición del recurso había transcurrido el plazo establecido en el autoacordado que regula la materia.

En segundo lugar, indica que existe un estatuto especial para resolver las controversias entre el cliente y el banco, conforme a las normas de la Ley 19.496, a tramitarse ante el Juzgado de Policía Local pertinente.

Finalmente, en cuanto al fondo, refiere que la decisión se encuentra fundamentado en la facultad contractual y reglamentaria para poner término a la cuenta corriente y sus productos asociados.

Por todo lo anterior es que solicita el rechazo del recurso, con costas.

Se trajeron los autos en relación.

**TERCERO (Sentencia Corte de Apelaciones):** Que, sin entrar al fondo del asunto, de los antecedentes aportados por los intervinientes no puede desprenderse fehacientemente que el cierre del producto bancario haya ocurrido el 04 de enero de 2023 como lo sostiene la recurrida, máxime que de la documental acompañada aparece que existieron dos reclamos ante el SERNAC, el primero, aludido por la recurrida, de 13 de enero del año en curso, en relación a los hechos ocurridos el 22 de diciembre de 2022, mientras que el segundo, respecto al cierre de la cuenta, aparece como fecha de respuesta el 03 de febrero de 2023, sin fecha de interposición, y solo se da cuenta que se le reitera lo indicado el 25 de enero de 2023, por lo que no existe claridad respecto a la fecha en que ocurrió el hecho.”

### Cuestión jurídica

**“CUARTO (Sentencia Corte de Apelaciones):** Que, sin perjuicio de lo anterior, de conformidad a lo dispuesto en la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor, existe una vía idónea al efecto de carácter especial, no de carácter de urgencia como corresponde a la presente acción cautelar, donde se puede discutir de manera más extensa la procedencia de la acción, rindiéndose la prueba al efecto, y sin perjuicio que se hicieron reclamos por parte del recurrente ante el Servicio Nacional del Consumidor, no se accionó por este procedimiento, por lo que esta

Corte se encuentra vedada de conocer del presente recurso por la vía indicada, sin perjuicio de lo que se indicará en el considerando siguiente.”.

### **Decisión**

**“QUINTO (Sentencia Corte de Apelaciones):** Que, a mayor abundamiento, y entrando al fondo de la acción, del mérito de los antecedentes expuestos puede desprenderse que el actuar de la recurrida se fundamentó en lo dispuesto en la Cláusula 7<sup>º</sup>, número viii, en relación a conductas agraviantes u ofensivas, y en este sentido, sin perjuicio de lo que pueda determinarse en un proceso de lato conocimiento, la decisión no aparece -en esta sede- como ilegal ni arbitraria, sino basada en la causal contractual referida, por lo que no se cumple con los presupuestos necesarios para poder dar lugar a la presente acción cautelar, razón por la cual, el mismo será desestimada.

Por estas consideraciones, y atendido lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección, se declara que SE RECHAZA el recurso de protección deducido por MIGUEL ANGEL VILLANUEVA POMA, en contra de Banco de Crédito e Inversiones.

**Vistos (Sentencia Corte Suprema):** Se confirma la sentencia apelada de fecha veintiuno de marzo de dos mil veintitrés, dictada por la Corte de Apelaciones de Arica.”

### **Comentario**

El razonamiento adoptado por la Corte de Apelaciones de Arica, y que confirma la Corte Suprema, es de proteger el recurso de protección, como vía para resguardar derechos que no tienen otra vía de acción. En este caso, la Corte considera que el recurso idóneo en este caso, es el que se presenta en la Ley 19.496.

Cabe recalcar que se establece que el actuar del banco fue conforme a ley, según lo conferido en el artículo 17B letra b) de la Ley de Protección al Consumidor, en relación con la Cláusula 7<sup>º</sup>, número viii del contrato entre el consumidor y el Banco, la cual establece que las conductas agraviantes u ofensivas pueden dar lugar al término de dicho contrato.