

Santiago, veinte de mayo de dos mil veinte.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que comparece Agustín Caroti Molina, empresario, cédula de identidad N° 14.458.917-3, domiciliado para estos efectos en calle Huérfanos 1022, Oficina 706, comuna de Santiago e interpone recurso de protección contra BANCO ESTADO, representado legalmente por Pablo Piñera Echenique, domiciliado en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 111, de la ciudad de Santiago, por la afectación de las garantías constitucionales prescritas en el artículo 19 numerales 4, 5 y 24 de la Constitución Política de la República e infracciones a las Leyes N° 19.496 y N° 18.010, por el cambio de fecha de vencimiento en los días de pago (de los días 10 de cada mes al 2 de cada mes) de tarjetas de crédito, sin la autorización o aviso previo.

Explica que a fines del mes de diciembre de 2019 revisó los pagos en cada una de las tarjetas de crédito que mantiene con el Banco Estado (Master Card Gold, Black y Visa Platinum) con el objeto de planificar pagos de enero de 2020. Constató que en lugar de estar disponible el pago y cartola correspondiente en los días 25 y 28 de cada mes, éste fue realizado el día 19 de diciembre porque la fecha de vencimiento de pago en las tres tarjetas había cambiado del día 10 de cada mes al día 2.

Afirma que la consecuencia del cambio, sin aviso o autorización, le genera un perjuicio por no contar con los fondos para hacer el pago en la fecha señalada y porque ha tenido que dejar de pagar otras cuentas y obligaciones con el objeto de no incurrir en un comportamiento negativo en el sistema interno del banco que a futuro perjudicaría la posibilidad de acceder a créditos de consumo, hipotecarios o simplemente manchar su comportamiento intachable hasta la fecha.

Relata que entre el día miércoles 25 y 27 de diciembre se comunicó con ejecutivos del banco, solicitado explicaciones y resolver el problema. Además, realizó un reclamo por medio del teléfono 6002007000 correspondiente a la Banca Telefónica y la ejecutiva le indicó que era un incidente masivo en el banco.

El día lunes 30 -continúa el recurrente- se dirige a la sucursal en calle Huérfanos y habla directamente con el ejecutivo de cuentas don Boris Godoy quien le deriva al área de atención a clientes para ingresar nuevamente un reclamo y hasta la fecha no ha tenido solución.



Considera que se ha vulnerado arbitraria e ilegalmente el artículo 19 numerales 4, 5 y 24 de la Constitución Política de la República; considera que el Banco ha incurrido en un acto ilegal al no atenerse a la normativa por la cual deben regirse, ejerciendo atribuciones en forma indebida y contrariando la Ley, por lo que deben respetarse las normas de la Ley N° 19.496, sobre Protección de Derechos de los Consumidores.

Pide en definitiva que se acoja el recurso y se ordene al Banco del Estado, pronunciarse, solucionar y enmendar el problema denunciado, eliminando o cancelando la modificación de fechas, realizada sin aviso previo ni autorización y mantener sin alteración el comportamiento de pago, así como el cobro de intereses por el adelanto en las fechas determinadas para solucionar sus obligaciones, con expresa condenación con costas.

Segundo: Que informando la recurrida señala que no han existido ni existen actos u omisiones arbitrarias o ilegales imputables a Banco del Estado de Chile, por lo que solicita que el recurso de autos sea rechazado.

Detalla en cuanto al fondo del recurso que la presente acción no es el medio idóneo para resolver el asunto planteado, pues los hechos descritos y en particular sus peticiones exceden las materias que deben ser conocidas por este arbitrio atendida su naturaleza cautelar, teniendo presente que se denuncia un conflicto contractual y reclaman derechos que deben ser debatidos y probados en el procedimiento judicial que corresponda, tratándose de un asunto de carácter declarativo de derechos.

Acerca de si se aplicarán intereses como consecuencia del cambio de las fechas de vencimiento de tarjetas de créditos señala que esto está detallado en el Contrato Tipo de Apertura de Crédito en Moneda Nacional y de Afiliación al Sistema y Uso de Tarjeta de Crédito–persona natural, que adjunta en el primer otrosí de su presentación y que es conocido por el recurrente.

Alude a la existencia de un procedimiento especial regulado por la Ley N°19.496, sobre Protección de Derechos de los Consumidores, para el supuesto de encontrarse frente a una infracción a la citada normativa, tal como lo señala el artículo 50 H, siendo el tribunal competente para conocer del asunto, el Juzgado de Policía Local.

Cita el antecedente de un recurso similar al de autos fallado por la Corte de Apelaciones de San Miguel de fecha 15 de Febrero de 2018, causa ROL N° 4561-2017, estableciendo que el recurso de protección no es el



medio idóneo para resolver controversias en la que los derechos involucrados no son indubitados.

Informa en subsidio que no existe actuación arbitraria o ilegal toda vez que simplemente se ha limitado a ejercer una facultad otorgada en el contrato celebrado entre el recurrente y el Banco, que lo autoriza para modificar la fecha de facturación y de pago de sus tarjetas de crédito.

Invoca lo estipulado en el Contrato de Tarjeta de Crédito que acompaña a la causa, que regula que las fechas de facturación y de vencimiento pueden trasladarse a una fecha que no exceda los 5 días corridos de lo establecido en caso de días inhábiles o feriados.

Es en tal sentido y en el ejercicio de dicha facultad contractual, que el Banco del Estado de Chile en noviembre del año recién pasado informó a la recurrente que el periodo de facturación de diciembre estaría comprendido entre los días 27 de noviembre y el 19 de diciembre, periodo distinto del habitual, producto de los días inhábiles y/o feriados de fin de año, situación que –según afirma- es puntual y no implica un cambio permanente.

Pide en definitiva, rechazar el recurso de protección deducido, con expresa condenación en costas.

Tercero: Que como reiteradamente se ha fallado por la jurisprudencia de los tribunales superiores de justicia, el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de Chile, constituye jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el libre ejercicio de garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición enumera, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben adoptar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida o amague ese ejercicio.

Cuarto: Que el asunto planteado dice relación con el acto calificado de ilegal y arbitrario por el recurrente consistente en el cambio unilateral de la fecha de facturación y pago de sus obligaciones bancarias, previamente definido con acuerdo de la institución financiera, hecho reconocido por la recurrida, quien justifica su actuar en los términos del contrato vigente entre las partes, lo que afirma habría comunicado oportunamente al interesado, agregando que obedece a una situación puntual que se presentó en el mes de diciembre pasado.



Quinto: Que en el caso de autos el recurrido afirma que *“las fechas de facturación y de vencimiento pueden trasladarse a una fecha que no exceda de los 5 días corridos de lo establecido en caso de días inhábiles o feriados”*, sin embargo, como se reconoció en estrados por la defensa letrada de la recurrida, la modificación se materializó en diciembre de 2019 y se ha mantenido en el tiempo, razón por la cual no es dable aceptar que ello obedeció únicamente a la existencia de días feriados en el último mes de la anualidad pasada. Por otro lado, tampoco consta de autos que la recurrida haya comunicado al cliente el cambio cuestionado, sin que obre en la causa antecedente alguno que permite así deducirlo; por el contrario, es el recurrente quien acompaña prueba documental que lleva a tener por cierto que oportunamente reclamó de esa situación irregular a la institución bancaria los días 27 y 30 de diciembre de 2019, sin obtener respuesta o explicación alguna.

Sexto: Que en cuanto al uso de facultades contractuales que esgrime el recurrido, de examinar el contrato acompañado por el Banco se advierte que ello no es así, En efecto, en la cláusula 34.- se lee *“el Titular tendrá mensualmente una fecha de pago o vencimiento para efectuar el pago del monto facturado en su respectivo estado de cuenta, la que se indicará en éste último. Las adquisiciones y cargos facturados en el estado de cuenta devengarán intereses a partir de su respectiva fecha de vencimiento”*, luego agrega *“La fecha de vencimiento de la respectiva obligación de pago se trasladará al día siguiente hábil bancario del establecido en el estado de cuenta o a una o más fechas, que no podrán exceder de 5 días corridos, en caso que la fecha de pago sea un día inhábil bancario, la cual podrá ser modificada a solicitud del Cliente. También habrá una fecha establecida para la facturación mensual de las transacciones efectuadas con la tarjeta, fecha que corresponderá a la emisión del estado de cuenta. La fecha de facturación del estado de cuenta podrá trasladarse al día siguiente hábil bancario del establecido en el contrato o a una o más fechas que no podrán exceder de 5 días corridos”*.

Séptimo: Que por otro lado, es un hecho acreditado en autos con el mérito de las cartolas bancarias de noviembre de 2019 y febrero de 2020, que el banco recurrido modificó unilateralmente la fecha de los estado de pago y por, ende, la exigibilidad de las obligaciones desde el 10 de cada mes al día 2 del mismo, es decir, adelantó la data de vencimiento, lo que es



contrario al tenor del contrato y, no solo eso, sino que lo hizo en más de 5 días corrido, lo que importa el ejercicio de un poder ajeno al tenor del contrato que solo lo autorizaba a “trasladar la fecha de facturación y pago” nunca a hacerla efectiva con esa importante antelación, excedida incluso de los “cinco días corrido”, lo que conforme a lo pactado solo puede entenderse como de exceso hacia adelante más nunca retrotrayéndola. En este caso se modificó el plazo en perjuicio del cliente -empresario- y por el número de días que excede lo acordado.

Lo anterior permite afirmar que yerra el banco al justificar su actuar, pues carece de las facultades que esgrime y, al proceder en los términos que lo hizo, afecta los intereses de su cliente -recurrente- y desconoce su política financiera.

Octavo: Que así las cosas, el Banco del Estado de Chile ha incurrido en un acto ilegal y arbitrario por cuanto modificó en forma unilateral y perjudicial para el cliente la fecha de facturación y pago de los estados de tres tarjetas de crédito, sin conocimiento y aceptación del titular, actuación que se torna igualmente arbitraria pues carece de justificación razonable desde que no obedeció a los días inhábiles de diciembre de 2019 -se ha mantenido en el tiempo- y ninguna respuesta entregó al recurrente frente sus reclamos. En el escenario descrito, se vulnera el derecho de propiedad del recurrente sobre sus regulaciones contractuales con el banco, así como también sobre su patrimonio -dinero disponible- por cuanto anticipadamente debió usar sus recursos financieros para el pago de esas obligaciones, en desmedro de otras deudas.

Por estas consideraciones, En mérito de lo expuesto y, vistos, además, lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre la materia, **se acoge, sin costas**, el recurso de protección deducido por **Agustín Caroti Molina en el sentido de que el Banco del Estado de Chile**, deberá mantener la fecha de facturación y vencimiento de los estados de pago de las tarjetas de créditos del recurrente en los términos acordados con el Banco, esto es, los días 10 de cada mes, realizando los ajustes o rectificaciones en el cobro de intereses, si ello fuere procedente.

Regístrese y comuníquese.

Redactó la ministra señora González Troncoso.

Rol N° 198-2020.



Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el ministro señor Jessica González Troncoso e integrada, además, por las ministras señora Marisol Rojas Moya y señora Elsa Barrientos Guerrero.



QJDPQXHKZ

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Jessica De Lourdes Gonzalez T., Marisol Andrea Rojas M., Elsa Barrientos G. Santiago, veinte de mayo de dos mil veinte.

En Santiago, a veinte de mayo de dos mil veinte, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 05 de abril de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>