

Arica, catorce de julio de dos mil veinte.

VISTO:

Comparece JESÚS MANUEL CÁCERES VILLALOBOS, abogado, cédula nacional de identidad N° 17.369.161-0, domiciliado en calle Arturo Gallo N° 705, Arica, quien deduce recurso de protección en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., del giro de su denominación, Rol Único Tributario N° 90.743.000-6, con domicilio en avenida Diego Portales N° 640, de esta ciudad, por realizar cobros de la comisión mensual de administración de su tarjeta de crédito, de manera ilegal y arbitraria, conculcando con ello su garantía fundamental prevista en el numeral 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Funda su arbitrio constitucional señalando como antecedente previo, que durante el año dos mil diecinueve suscribió contrato de apertura de tarjeta de crédito con la parte recurrida; sin embargo, por razones de carácter económico y personal, sostiene que le fue imposible pagar la tarjeta de crédito de la que es titular, adeudando hasta el mes de enero del presente año la suma de \$1.356.907.

Señala que el día tres de febrero del presente año, realizó una renegociación de deuda con la recurrida, acordando realizar ese mismo día un abono por la suma de \$108.000, y que el saldo pendiente se pagaría en 18 cuotas iguales y sucesivas de \$89.083, incluyendo una tasa de interés de 2,78%, obligándose a pagar un total equivalente a \$1.603.494.

En cuanto al fondo de la acción deducida, sostiene que, no obstante haber renegociado la deuda con la empresa recurrida, ésta de forma arbitraria ha realizado de manera permanente el cobro de gastos de administración, en circunstancias que, desde el momento en que suscribió el contrato de prestación de servicios, los funcionarios de atención al cliente le indicaron que solamente se cobraba mantención cuando la tarjeta fuera utilizada, resultando, a su juicio, ilógico que se le siga cobrando por el servicio de administración, pues desde el momento de la repactación de la deuda no ha utilizado la tarjeta, ya que al ser mayor el crédito a pagar que el saldo disponible, ésta se ha encontrado sin cupo, lo que le ha impedido el uso de la tarjeta CMR. En consecuencia, alega que los cobros por gastos de administración de la tarjeta son arbitrarios e ilegales, por cuanto el producto financiero no se ha podido usar por las razones señaladas.

Precisa que los periodos que la recurrida cobró y que resultan ilegales y/o arbitrarios, fueron informados en los siguientes Estados de Cuentas, emitidos para su pago en las siguientes fechas y montos: febrero de 2020: \$8.924; marzo de 2020: \$8.956; abril de 2020: \$9.000; mayo de 2020: \$9.032; y junio de 2020: \$9.045.

Finalmente, sostiene que el actuar arbitrario e ilegal en que incurre la recurrida, vulnera su derecho fundamental consagrado en el artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República. En primer lugar, refiere que se trata de un actuar abusivo, ya que la recurrida, desde el momento en que se renegoció la deuda, ha cobrado una comisión mensual de administración por el uso de la tarjeta CMR, la que no ha podido utilizar por no tener cupo, y que recién con el pago del mes de junio del presente año, la tarjeta posee un cupo de \$58.070, el que no ha sido utilizado. En segundo lugar, manifiesta que se vulnera su derecho de propiedad por cuanto mes a mes, el recurrente ha debido desembolsar los gastos cobrados referentes a la comisión de administración por uso de la tarjeta, provocando un detrimento arbitrario y abusivo de su patrimonio, en circunstancias que el contrato celebrado con la recurrida, define las comisiones de administración



de la siguiente forma: *“todas las sumas de dinero que mensualmente deba pagar el consumidor por el valor de los servicios necesarios para la mantención operativa de una tarjeta de crédito en sus distintas modalidades de uso”*. En ese sentido, entiende el recurrente que el uso de la tarjeta de crédito es para realizar compras, sean en el extranjero o dentro del territorio nacional, de forma presencial u *on-line*, transacciones que no ha efectuado bajo ningún aspecto. Por otro lado, indica que en la renegociación realizada en el mes de febrero del presente año, nada se señala respecto al pago de la comisión por administración.

Como peticiones concretas, solicita que esta Ilma. Corte acoja el presente arbitrio constitucional, ordenando el cese inmediato de los cobros por concepto de administración de la tarjeta CMR de la que es titular, que se proceda a la restitución inmediata de todos los cobros realizados por la recurrida por el concepto referido, y que se condene en costas a la contraria.

Informó la recurrida Promotora CMR Falabella S.A. instando por el rechazo del recurso, señalando que no ha incurrido en ninguna conducta ilegal o arbitraria en perjuicio de las garantías constitucionales del recurrente.

En primer lugar, indica que el ejercicio del recurso de protección requiere que efectivamente hayan ocurrido lesiones a los derechos y garantías previstos en la Carta Fundamental. A su juicio, los actos u omisiones que no causen una amenaza real e inminente, o una perturbación real y manifiesta a los derechos fundamentales, no dan origen a la acción constitucional de protección, en la medida que no exista una situación jurídica constitucional infringida, en cuyo caso, deben utilizarse las demás acciones y recursos jurisdiccionales que habilita el ordenamiento jurídico, y no recurrir a este procedimiento excepcional cuando existen otras vías para conocer de esta materia, como lo es la Ley N° 19.496, especialmente después de la modificación de la Ley N° 20.555.

Por otra parte, sostiene que para que proceda la acción deducida, la situación jurídica producida por el acto, hecho u omisión arbitrario o ilegal, debe ser una amenaza o afectación manifiesta e incontestable de un derecho o garantía asegurado constitucionalmente. Agrega que la naturaleza de la afectación del derecho, además de ser directa, debe ser grave y manifiesta, lo que justifica la procedencia de la acción de protección.

En relación al acto impugnado, correspondiente al cobro por los servicios de mantención de la tarjeta CMR, manifiesta que con fecha diez de febrero del año dos mil diecinueve, se abrió la tarjeta CMR Visa Signature del recurrente, con una línea de crédito con monto inicial de \$900.000. Continúa señalando que, como bien lo indicó el recurrente, por asuntos personales éste no pudo efectuar el pago de sus obligaciones, por lo que la empresa le ofreció la opción de renegociar su crédito, lo que se materializó el tres de febrero pasado, en los términos, cuotas y condiciones expresados en el presente recurso de protección ya aludidos.

Argumenta que la renegociación no significó jamás el cierre de la cuenta y de la tarjeta de crédito asociada al recurrente, las que se encuentran totalmente vigentes. En el mismo sentido, indica que tal como lo señala la solicitud de renegociación, en su párrafo sexto, *“La presente renegociación no constituye novación para ningún efecto legal, manteniéndose en consecuencia vigente la obligación que da origen a la presente solicitud”*. Sostiene que al respecto, el artículo 1.628 del Código Civil, establece que la novación es la substitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual queda por tanto extinguida; en consecuencia, a partir de la interpretación de la norma y de lo establecido en la solicitud de renegociación, en la especie nunca existió la substitución de una



TOXZQXTYD

obligación por otra, la que sigue siendo la misma contraída y asociada a su cuenta y tarjeta de crédito. Agrega que en atención a que el cupo se encontraba excedido en su uso de los \$900.000, es que el cliente no podía efectuar compras; sin embargo, como admite el recurrente en su libelo, en la actualidad ya cuenta con cupo disponible, por lo que puede utilizar su tarjeta en base al saldo disponible. En este sentido, precisa que cuando la tarjeta se encontraba excedida en el cupo, la recurrida igualmente continuó con la prestación de los servicios asociados a la administración de cuenta, teniendo la renegociación el efecto mantener vigentes todas y cada una de las obligaciones adquiridas en el contrato primitivo, con la única excepción que las partes acordaron una nueva forma de pago, que es en 18 cuotas iguales y sucesivas, en directo beneficio del recurrente.

Sostiene que en el contrato de apertura suscrito por el recurrente, específicamente en aquello que dice relación con las definiciones de hoja de resumen del contrato, se indica que el costo mensual por servicio de administración consistirá en las sumas de dinero que mensualmente deba pagar el consumidor por el valor de los servicios necesarios para la mantención operativa de una tarjeta de crédito en sus distintas modalidades de uso. Asimismo, agrega que dicho contrato en la página 13, que trata sobre contrato de apertura de crédito en moneda nacional y afiliación al sistema de uso de la tarjeta de crédito y mandatos especiales, específicamente en la cláusula cuarta, relativa a las comisiones, cargos, e interés por el uso de la línea y carga anual equivalente al (CAE), dispone: *“El emisor podrá cargar en la línea los reajustes y los intereses que correspondan al monto utilizado, y las comisiones y cargos (...) 1.- Comisiones de administración de línea de crédito”*.

Además, refiere que la cuenta del recurrente se encuentra vigente; que por unos meses se mantuvo excedida en su cupo; que su saldo, en la medida que el cliente efectúe sus pagos, irá aumentando; y que toda la información relativa al costo y cobro por administración, se encuentra disponible tanto en el estado de cuenta del recurrente, como también a través de la página web www.cmr.cl. Asimismo, precisa que las tarjetas de crédito emitidas por la recurrida se rigen por la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, las Normas del Banco Central de Chile y de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor, las que se entienden incorporadas al contrato celebrado entre las partes.

En conclusión, sostiene que, encontrándose los productos del recurrente actualmente vigentes, la empresa no ha incurrido en ninguna acción arbitraria o ilegal, al haber ejercido su legítimo derecho de cobrar los servicios de administración con estricto apego a la normativa vigente, razones por las que, a su juicio, no se cumplen los supuestos que deben concurrir para la procedencia de la acción de protección en los términos dispuestos en el artículo 20 de la Constitución Política de la República.

Como peticiones concretas, solicita el rechazo del arbitrio constitucional en todas sus partes, con costas.

Se trajeron los autos en relación.

CONSIDERANDO Y TENIENDO, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que, conforme a lo preceptuado en el artículo 20 de la Carta Fundamental, para la procedencia del recurso de protección, se requiere en primer término que quien la interponga sea el que, por causa de actos u omisiones, arbitrarias o ilegales, sufra perturbación, privación o amenaza en el legítimo ejercicio de los derechos y garantías establecidos en el artículo 19 en los



numerandos que menciona a continuación. Esto es, exige que sea el titular del derecho o garantía que requiere de protección, quien la deduzca, y en el caso que lo haga un tercero a nombre de otro, es este último el que debe detentar la calidad de personalmente afectado con la acción u omisión arbitraria o ilegal que lo motiva.

SEGUNDO: Que, como se desprende de lo expuesto, es requisito indispensable de la acción cautelar de protección, la existencia de un acto u omisión ilegal; esto es, contrario a la ley, según el concepto contenido en el artículo 1º del Código Civil, o arbitrario, producto del mero capricho de quién incurre en él, y que provoque algunas de las situaciones o efectos que se han indicado, afectando a una o más de las garantías protegidas, consideración que resulta básica para el análisis y la decisión de cualquier recurso como el que se ha planteado.

TERCERO: Que, el acto ilegal y/o arbitrario denunciado por el recurrente, consiste en haber realizado la recurrida cobros por administración de su tarjeta de crédito, en circunstancias que ésta no se podía utilizar por encontrarse excedida en su cupo, luego de haberse renegociado la deuda total, estimando conculcada con ello la garantía constitucional consagrada en el artículo 19 N° 24 de la Constitución Política de la República.

CUARTO: Que, sin perjuicio de lo que se dirá más adelante, y en relación a la alegación de la defensa, consistente en que la presente acción constitucional no sería la vía idónea para conocer del reclamo realizado por el actor, en atención a que existirían otras vías para conocer de esta materia como sería lo dispuesto en la Ley N° 19.496, cabe hacer presente que el artículo 20 de la Constitución Política de la República, en su parte final, dispone que se podrá accionar por esta vía, “*sin perjuicio de los demás derechos que pueda hacer valer ante la autoridad o los tribunales correspondientes*”. En consecuencia, se colige que no obsta a la interposición del recurso de protección, la existencia de otras acciones que puedan impetrarse, por lo que dicha alegación de la recurrida deberá ser desestimada.

QUINTO: Que, a fin de resolver el fondo del asunto, corresponde dilucidar la procedencia y justificación de los cobros que se denuncian como arbitrarios y/o ilegales. Para tal efecto, resulta útil considerar el contenido de los documentos acompañados por el actor en su recurso.

Así las cosas, del análisis del instrumento denominado “CONTRATO UNIFICADO DE PRODUCTOS BANCO FALABELLA”, particularmente en su punto V, denominado “Contrato de apertura de crédito en moneda nacional y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito y mandatos especiales”, bajo el acápite “Condiciones Generales”, y en lo que importa al recurso, específicamente la cláusula cuarta dispone: “*Comisiones, cargos e intereses por el uso de la línea y carga anual equivalente (CAE). El Emisor podrá cargar en la Línea los reajustes y los intereses que correspondan al monto utilizado, y las comisiones, cargos y gastos de cobranza procedentes y necesarios para operar en el sistema de línea de crédito, que el Titular deba pagar a las compañías que presten esos servicios, como asimismo los impuestos que le correspondan. El detalle de estas comisiones, cargos, intereses y gastos estará a disposición del Usuario en los puntos de atención al Cliente del Emisor, en horario de oficina.*”

1. *Comisiones y cargos. Los siguientes son las comisiones y cargos que establece el Emisor: a) Comisión de administración de línea de crédito; b) Cargo*



por avance en efectivo; c) Cargo por superavance; d) Cargo por compras internacionales; y e) Cargo por avances en efectivo internacionales”.

Por su parte, el documento denominado “DEFINICIONES HOJA RESUMEN CONTRATO”, también acompañado por el actor, dispone que el costo mensual por servicio de administración, corresponde a “todas las sumas de dinero que mensualmente deba pagar el consumidor por el valor de los servicios necesarios para la mantención operativa de una tarjeta de crédito en sus distintas modalidades de uso”.

Finalmente, el instrumento individualizado como “MODIFICACIÓN CONTRATO DE APERTURA DE LÍNEA DE CRÉDITO, DE AFILIACIÓN AL SISTEMA Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO CONDICIONES PARTICULARES”, en el acápite “Comisiones y otros cargos” señala que “La comisión mensual por Servicio de Administración de la Línea de crédito vigente es: UF 0.35: CMR VISA SIGNATURE (Sistema Saldo Refundido)”.

SIXTO: Que, de acuerdo a lo expresado por ambas partes en sus respectivos escritos, y del tenor del documento denominado “SOLICITUD DE RENEGOCIACIÓN” acompañado por el recurrente, se desprende que, con posterioridad a la renegociación de la deuda de la tarjeta de crédito, la cuenta y el respectivo contrato de prestación de servicios suscrito entre las partes se mantuvieron vigentes, modificándose únicamente aquella parte relativa a la modalidad de pago de la deuda del actor con la recurrida.

En consecuencia, teniendo en consideración que los productos contratados por el recurrente con Promotora CMR Falabella S.A. han permanecido activos durante todo el periodo reclamado, y no existiendo constancia de que dichos productos hayan sido bloqueados o suspendidos en su utilización, no se vislumbra el motivo por el cual no deba ser cobrada la comisión mensual de administración, conforme a la definición que se ha dado a ésta en el contrato suscrito entre las partes.

SÉPTIMO: Que, conforme a los antecedentes expresados en los motivos precedentes, a juicio de esta Corte, en la especie no se observa ilegalidad o arbitrariedad en la actuación de la recurrida. Lo anterior por cuanto el cobro impugnado por la recurrente se encuentra estipulado en el contrato celebrado por las partes y se configuran los presupuestos para su procedencia, teniendo en consideración que es un hecho no controvertido, que el cupo de la tarjeta de crédito fue utilizado en su totalidad, y que dicha tarjeta no ha sido bloqueada o suspendida por la recurrida durante el periodo reclamado. Por tales razones, la acción constitucional impetrada no puede prosperar.

OCTAVO: Que, a mayor abundamiento, el recurso de protección impetrado no busca amparar el ejercicio legítimo de un derecho indubitado y no disputado, sino más bien, que se reconozca judicialmente la existencia de este derecho, lo que es absolutamente ajeno a la finalidad propia de la acción constitucional, cual es, constituir una vía urgente, eficaz y extraordinaria, destinada a reparar situaciones de hecho ilegales o arbitrarias que afecten un derecho constitucional no discutido, derecho que en la especie, aparece expresamente controvertido por la recurrida.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo previsto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, se declara:



Que se **RECHAZA**, el recurso de protección deducido por JESÚS MANUEL CÁCERES VILLALOBOS, en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.

Cúmplase, oportunamente, con lo establecido en el numeral 14° del referido Auto Acordado.

Regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

Rol N° 707-2020 Protección.



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Arica integrada por los Ministros (as) Marcelo Eduardo Urzua P., Jose Delgado A. y Fiscal Judicial Juan Manuel Escobar S. Arica, catorce de julio de dos mil veinte.

En Arica, a catorce de julio 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>