



**ESTUDIO SOBRE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN Y UTILIZACIÓN DE
SERVICIOS BANCARIOS REMOTOS Y AUTOMATIZADOS DE CONSULTA
Y TRANSACCIÓN DE BANCO FALABELLA**

VISIÓN DESDE DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

*Informe preparado por Alejandro Pujá Campos,
Coordinador ODECU Chile.*

Santiago, enero del 2010.

Indice

Título	Página
Introducción	03.-
Naturaleza del contrato de Banco Falabella	05.-
Textos seleccionados del contrato de Banco Falabella	06.-
Condiciones generales de los servicios	06.-
Servicios, vías y canales de acceso	16.-
Facultades especiales del banco	18.-
Responsabilidades	24.-
Normas particulares de los servicios	25.-
Funcionamiento de los sistemas	36.-
Tarjetas de débito	38.-
Comisiones, impuestos y gastos	43.-
Modificaciones	43.-
Comunicaciones	44.-
Vigencia	45.-
Indivisibilidad	46.-
Domicilio	47.-

Introducción

El presente documento ha sido encargado por la Red Puentes Internacional a la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU.

Tiene, entre varios objetivos, ilustrar a los consumidores sobre aquellas disposiciones contractuales que pueden afectar gravemente sus derechos al momento de acceder a una línea de crédito, en este caso con el Banco Falabella.

Para la adecuada comprensión del trabajo, el texto del contrato es citado en cursivas al igual que otras fuentes. Aquellas cláusulas o disposiciones que no infringen norma alguna han sido eliminadas de los comentarios.

El contrato de Banco Falabella se nos presenta con disposiciones comunes a otros ya analizados en esta serie encargada por Red Puentes durante dos años consecutivos.

Sin embargo, uno de los aspectos más llamativos del mismo es la gran cantidad de mandatos que se consituyen en él, lo que nos hace reflexionar respecto del uso o eventual abuso de esta institución jurídica que explicaremos en su respectivo lugar.

Asimismo, este contrato suma a los malos hábitos y prácticas detectadas en otros contratos del retail y banca chilena, cláusulas de dudosa justicia que ya hemos analizado en los estudios anteriores.

Afortunadamente, parece que este esfuerzo de Red Puentes está dando frutos pues, precisamente, mientras se termina este documento, el Servicio Nacional del Consumidor ha denunciado, en consecutivos estudios propios, que ha encontrado cláusulas abusivas en los

contratos de la banca y el retail¹, ratificando plenamente las observaciones que hemos venido haciendo en éste y los anteriores estudios.

No cabe duda entonces que estos y otros contratos que utilizan la gran mayoría de los proveedores y oferentes de crédito de Chile infringen normas legales de protección a los derechos de los consumidores.

Ahora, hecho el diagnóstico se inicia la fase de precisar de qué modo se deben modificar y regular los contenidos de los contratos de adhesión para armonizarlos con el derecho de los consumidores y usuarios que, a paso lento pero cada vez más seguro, imponen sus puntos de vista doctrinarios y la jurisprudencia colabora dándoles, cada vez más, la razón.

Este nuevo estudio dedicado al contrato de Banco Falabella cierra un periodo que ha sido un aporte a la comprensión del fenómeno del crédito y los consumidores para establecer el punto de equilibrio en una relación que hasta hoy día sigue siendo la de David y Goliat.

¹ <http://www.sernac.cl/noticias/detalle.php?id=2394> y <http://www.sernac.cl/noticias/detalle.php?id=2404>

Naturaleza del contrato de Banco Falabella

Antes de entrar en el análisis de este contrato, resulta imprescindible precisar la naturaleza del contrato de Banco Falabella, para efectos de este estudio.

De acuerdo a la ley N° 19.496, del consumidor, y aunque haya quienes estimen algo distinto, jurídicamente hablando, este documento es un **contrato de adhesión**.

Ya en su primer artículo, numeral 6, esta norma legal define al contrato de adhesión como *“aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido”*.

Serán, de acuerdo a esta definición, todos aquellos formularios preimpresos, redactados por el proveedor y presentados al cliente para su firma, sin posibilidad de modificaciones. Es un *“lo toma o lo deja”*.

Y es este tipo de circunstancias lo que ha llevado al legislador a establecer restricciones al contenido de estos contratos, las cuales conoceremos a lo largo de este estudio, hecha ya esta definición preliminar esencial para la comprensión de las ideas y opiniones que se vierten en estos párrafos.

Siguiendo la línea de estudios anteriores, se reproduce a continuación el texto del contrato en *cursiva* y **MAYÚSCULAS**, en todas aquellas partes que resultan necesarias para el respectivo análisis crítico, omitiéndose la mención de todas aquellas cláusulas que no representan una afectación de los derechos de los consumidores y usuarios. El análisis crítico se inserta inmediatamente después de cada párrafo, sin perjuicio de remitir al lector a comentarios ubicados en otras partes del texto, especialmente en el caso de repetición de cláusulas o situaciones similares.

Se ha mantenido la mayúscula en la transcripción del contrato de Banco Falabella, dado que este es el único contrato de todos los examinados en esta serie de estudios que ha sido redactado así, en un esfuerzo valorable de parte del proveedor por cumplir con exigencias de legibilidad del texto. Recordemos que la ley establece que un contrato de adhesión no puede contener una letra inferior a 2,5 milímetros. La sanción para este incumplimiento es la nulidad de la disposición escrita en un tamaño inferior, lo que genera una nulidad relativa del contrato. Si la cláusula nula es esencial podría dejar sin efecto el contrato, haciéndolo ineficaz. Y si todo el contrato está redactado en menos de 2,5 milímetros, entonces la nulidad será total o absoluta.

Textos seleccionados del contrato de Banco Falabella:

“EL CLIENTE INDIVIDUALIZADO AL INICIO DE ESTE INSTRUMENTO, EN ADELANTE EL “CLIENTE” Y BANCO FALABELLA, EN ADELANTE EL “BANCO” CONVIENEN EN EL SIGUIENTE CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN Y UTILIZACIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS DE CONSULTA Y TRANSACCIÓN POR MEDIO DE SISTEMAS DE TRANSMISIÓN REMOTA, VÍA TELEFÓNICA, ELECTRÓNICA, SATELITAL U OTRA O MEDIANTE EL USO DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS QUE PERMITAN LA EJECUCIÓN AUTOMÁTICA DE OPERACIONES, QUE SE REGIRÁ POR LAS ESTIPULACIONES ESTABLECIDAS A CONTINUACIÓN Y POR LAS DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES APLICABLES A ESTA MATERIA.

1. CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS

1.1. EL ACCESO A LOS SERVICIOS LO HARÁ EL CLIENTE INGRESANDO SU NÚMERO DE CÉDULA DE IDENTIDAD, O MEDIANTE EL USO DE UNA TARJETA CON BANDA MAGNÉTICA O CHIP, SUMINISTRADA POR EL BANCO, SEGUIDO, EN AMBOS CASOS, DE UN NÚMERO O CLAVE PERSONAL Y SECRETO DEL CLIENTE REGISTRADO EN LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD DEL BANCO, O MEDIANTE EL USO DE HUELLA DIGITAL, O A TRAVÉS DE CUALQUIER OTRO MECANISMO DE ACCESO PERMITIDO,

QUE EL BANCO O LOS OPERADORES DE SISTEMAS AUTOMATIZADOS HUBIESEN ESTABLECIDO O ESTABLEZCAN EN EL FUTURO, LO QUE SERÁ COMUNICADO POR EL BANCO AL CLIENTE.

1.2. EN LA PRIMERA OPORTUNIDAD QUE UTILICE LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO EL CLIENTE, A REQUERIMIENTO DEL BANCO, DEBERÁ REGISTRAR SU NÚMERO O CLAVE PERSONAL, EL QUE SERÁ SECRETO E INTRANSFERIBLE, Y LA HUELLA DIGITAL DE A LO MENOS TRES DE SUS DEDOS, DEBIENDO GUARDAR TAMBIÉN SECRETO DE ESTE REGISTRO. EL NÚMERO O CLAVE PERSONAL PODRÁ SER CAMBIADO POR EL CLIENTE CUANTAS VECES QUIERA, SIGUIENDO LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA ELLO.”

Si bien es cierto que en materia de medidas de seguridad, está bien tomar todas aquellas que resulten pertinentes, resulta algo extraña esta disposición que implica registrar tantas huellas dactilares. Es el primer contrato de esta naturaleza que conocemos que pone este tipo de medidas, de todos los estudiados por encargo de Red Puentes Internacional y de los anteriormente vistos en el Área Legal de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU.

“EN LA TARJETA CON BANDA MAGNÉTICA O CHIP, REFERIDA EN EL NUMERAL 1.1. PRECEDENTE, ESTARÁN CODIFICADOS LOS DATOS NECESARIOS QUE PERMITAN LA IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE. ESTAS TARJETAS PERMITIRÁN AL CLIENTE TITULAR Y A LOS USUARIOS ADICIONALES ACCEDER A LOS DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS TANTO DEL BANCO, COMO DE LAS INSTITUCIONES QUE FORMAN PARTE DEL SISTEMA O DE CUALQUIER OTRO SISTEMA AL QUE EL BANCO SE INCORPORA EN EL FUTURO, COMO TAMBIÉN A LAS MAQUINAS AUTOMATIZADAS QUE SUMINISTRE EL BANCO PARA EFECTUAR SERVICIOS DE CONSULTA Y/O TRANSACCIÓN. ADEMÁS, Y EN CASO QUE EL CLIENTE SE AFILIE AL SISTEMA, ESTA TARJETA PODRÁ SER UTILIZADA COMO TARJETA DE DÉBITO, TANTO EN CHILE

COMO EN EL EXTRANJERO, POR MEDIO DE REDES DE SERVICIO DEFINIDAS ACTUALMENTE O EN EL FUTURO.

1.3. EL CLIENTE PODRÁ AUTORIZAR A UNA O MAS PERSONAS NATURALES RELATIVAMENTE CAPACES, COMO USUARIOS ADICIONALES PARA LA UTILIZACIÓN DE ESTOS SERVICIOS, HASTA EL NÚMERO MÁXIMO QUE FIJE EL BANCO, SUJETO A LAS DEMÁS CONDICIONES QUE EL MISMO BANCO DETERMINE. LA CALIDAD DE RELATIVAMENTE CAPACES Y LAS CONSECUENCIAS DE LOS ACTOS DE DICHAS PERSONAS SERÁN DE LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE.”

Respecto de las condiciones que determine el banco para que el titular pueda autorizar a una o más personas naturales como usuarios adicionales, sólo resulta pertinente precisar que tales condiciones deben ser similares para todos los clientes y no pueden importar una discriminación arbitraria para ninguna persona o cliente. Asimismo, nos adelantamos a comentar la arbitrariedad que implica el que se estipule que el otorgamiento de tarjetas adicionales y la habilitación para que determinadas personas utilicen los servicios o productos bancarios quede sujeto sólo a la libre determinación del banco. Al respecto, cabe citar la norma general que obliga a los proveedores de bienes y servicios a entregarlos en las condiciones ofrecidas, en el párrafo 3º del título II, sobre *Obligaciones del proveedor*, que en su artículo 12 dice:

“Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.”

En sencillo, si una persona cumple con los requisitos básicos y generales para ser sujeto de crédito, a saber, ser mayor de edad, poseer una remuneración mensual y no tener anotaciones comerciales, el banco no puede negarse a otorgar el producto o servicio ofertado. Está obligado a hacerlo pues lo ha ofrecido a todo aquel que cumpla con los requisitos básicos que se han informado y entre los cuales no podrá haber ningún otro

requisito que pueda ser arbitrariamente discriminatorio, como por ejemplo, negar el crédito a una persona sólo porque su domicilio se ubica en un lugar que el proveedor puede mal calificar.

“1.4. EN CASO DE EXTRAVÍO, ROBO, HURTO, MAL USO O CUALQUIERA OTRA CIRCUNSTANCIA QUE AFECTE A LA TARJETA DE BANDA MAGNÉTICA DEL CLIENTE Y MIENTRAS NO SE IMPLEMENTE POR EL BANCO UN PROCEDIMIENTO DISTINTO QUE SERÁ DEBIDAMENTE COMUNICADO, EL CLIENTE DEBERÁ DAR AVISO DE ESTOS HECHOS AL BANCO O A LA SUCURSAL RESPECTIVA, QUEDANDO LIBERADO DE RESPONSABILIDAD EL CLIENTE SÓLO UNA VEZ TRANSCURRIDAS 24 HORAS CONTADAS DESDE EL MOMENTO EN QUE EL BANCO RECIBA EL AVISO. DURANTE ESTE PERIODO DE 24 HORAS, EL CLIENTE SERÁ RESPONSABLE POR LOS PERJUICIOS, QUE SE DERIVEN DE ESTOS HECHOS, SEA QUE SE HAYAN DEBIDO O NO A CULPA O NEGLIGENCIA DEL CLIENTE. EL CLIENTE SERÁ RESPONSABLE EN TODO TIEMPO DE MEDIAR DOLO DE SU PARTE.”

Resulta abusiva e inaceptable la disposición contenida en esta cláusula que impone la responsabilidad del cliente durante las 24 horas siguientes al momento en que haya dado aviso del extravío, robo o hurto de la tarjeta.

Al respecto, cabe recordar que no han sido los consumidores los que han sugerido o impuesto el uso de estos medios de pago, sino los oferentes de crédito, es decir los bancos, financieras y casas comerciales; y son ellos entonces los que deben responder con celeridad no sólo ante el aviso del cliente, alertándoles sobre el extravío, robo o hurto, sino que ante cualquier intento de utilizar indebida o fraudulentamente la tarjeta por terceros, aun cuando no se haya dado el aviso del cliente, por cualquiera causa.

Puede ocurrir, por ejemplo, que el titular de la tarjeta no se haya enterado sino varias horas después del extravío, robo o hurto del plástico. En tal circunstancia, serán los sistemas de seguridad del banco los que deben permitir una correcta identificación del usuario de la

tarjeta, considerando mecanismos de bloqueo temporal, en caso de uso reiterado erróneo, como ocurre con algunas tarjetas cuando se intenta una operación por tercera vez consecutiva, ingresando una clave incorrecta.

Finalmente, no podemos dejar de citar las consideraciones que ya hemos efectuado en anteriores estudios de contratos, como el de tiendas La Polar, ya que son atinentes a esta materia, las cuales se resumen brevemente a continuación:

*“Esta disposición resulta inaceptable pues impone **una responsabilidad anticipada al usuario** que supone su negligencia² o dolo³ en el manejo de la clave secreta y la operación del sistema.*

La principal observación a esta cláusula es que sólo apunta a la diligencia del cliente en el resguardo de su clave secreta pero no se hace cargo de las vulnerabilidades de las tarjetas, las cuales se sabe, por la experiencia internacional inclusive, efectivamente existen.

A pesar de que tradicionalmente las autoridades chilenas suelen ser muy cuidadosas en sus comentarios cuando se trata de las regulaciones de mercados importantes, ya el año 2003, el Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, Enrique Marshall, señaló que "es responsabilidad de las instituciones financieras tomar las medidas correspondientes para frenar la "clonación de tarjetas", mecanismo por el que se roba dinero a los titulares de estos documentos comerciales."

"Según Marshall, son los bancos los que tienen que estar más interesados en tomar acciones para impedir este tipo de delitos, ya que en el tema está envuelta la confianza del público en este sistema de pago. "El tema de la seguridad en general es una responsabilidad, en primer lugar, de las instituciones. Son las instituciones las que están

²La ley distingue tres especies de culpa o descuido. Culpa grave, negligencia grave, culpa lata, es la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios. Esta culpa en materias civiles equivale al dolo. Art. 44, Código Civil.

³El dolo consiste en la intención positiva de inferir injuria a la persona o propiedad de otro. Id. Ant., inciso final.

ofreciendo el servicio, este servicio tiene que ser seguro”, indicó. El superintendente agregó que “además está en el interés de las instituciones que sea así, porque si el público tuviese la percepción de que no es así, no va a utilizar este sistema. De manera tal que está en el interés de todos, de las instituciones, del público, que esto funcione bien”.⁴

*Confirmando esta opinión como una tendencia mundial en la materia, se pueden citar estudios e inclusive jurisprudencia extranjera que ha desechado la existencia y validez de estas **cláusulas de eximición anticipada de responsabilidad** en contratos de la Comunidad Europea.*

"La presunción de que la presentación de una tarjeta válida, junto con el PIN (clave secreta) correcto, es suficiente para afirmar que el consumidor es el poseedor legal de la tarjeta, unido a la creencia de que los sistemas técnicos involucrados son totalmente seguros, tienen una débil justificación ya que:

1° Los consumidores, muchas veces, no guardan secreto el PIN ni son vigilantes eficaces en la conservación de la tarjeta, 2° Existe posibilidad de falsificación de tarjeta y de obtención del PIN, 3° Los sistemas técnicos no son perfectos....

Partiendo del hecho de que todos los elementos de prueba están concentrados en el emisor y de que éste tiene el monopolio de la información de las transacciones y sobre el funcionamiento del sistema, los consumidores se encuentran en situación de clara inferioridad en cualquier controversia. ... en la práctica hay dos opiniones. La primera hace recaer en el emisor la carga de la prueba (sobre la fiabilidad de los sistemas y sobre la conducta negligente del titular). La segunda basándose en la fiabilidad de los aparatos obliga al titular a aportar la prueba".⁵

*De acuerdo a la legislación chilena, esta **cláusula de eximición anticipada de***

⁴http://www.cooperativa.cl/p4_noticias/site/artic/20030123/pags/20030123141300.html

⁵J.C. Carbonel Pintanel, *La protección del consumidor titular de tarjetas de pago en la Comunidad Europea*, Madrid, Beramar, 1994, pp. 315 y 346.

responsabilidad, debería ser declarada nula por un tribunal de justicia en virtud de lo establecido en el artículo 16°, sobre "Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión", de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, N° 19.496, que establece:

"No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio;

g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del 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 o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales."

A mayor abundamiento, basta para visualizar la ilicitud de este tipo de cláusulas considerar el principio de Derecho "**qui commodum sentit, et incommodum sentire debet**", "**Quien siente el provecho, debe sentir el daño**", aludiendo a que no pueden los que imponen el uso del sistema de tarjetas magnéticas con claves, sólo beneficiarse cuando todo marcha

bien y, simultáneamente, pretender eximirse de responsabilidad y evitar los costos asociados a los errores y vulnerabilidades del sistema cuando falla.

Una fuerte razón para explicar la existencia de este tipo de disposiciones contractuales a pesar de tan claros argumentos en su contra, es que para representarlo ante un tribunal y obtener su declaración de nulidad se requiere someterlo al procedimiento destinado a acciones difusas o colectivas, establecido en el Título IV de la Ley del Consumidor.

*Si se considera los bajos niveles de asociatividad a las organizaciones de consumidores que exhibe Chile y la prohibición explícita de la ley para solicitar fondos públicos para representar los intereses de los consumidores ante las autoridades administrativas y judiciales, se entiende que esta acción aun no se haya efectuado por falta de incentivos”.*⁶

“1.5. CUALQUIERA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR EL BANCO UTILIZANDO SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ANTES REFERIDOS, SE ENTENDERÁ QUE HA EMANADO VÁLIDA, LEGÍTIMA Y AUTÉNTICAMENTE DEL CLIENTE, SIN QUE EL BANCO DEBA REALIZAR O TOMAR ALGÚN RESGUARDO O CONTROL ADICIONAL.

1.6. EL BANCO ESTARÁ IRREVOCABLEMENTE FACULTADO PARA GRABAR, CAPTAR Y/O REPRODUCIR TODAS LAS COMUNICACIONES CORRESPONDIENTES A LAS OPERACIONES QUE SE REALICEN A TRAVÉS DEL SISTEMA TELEFÓNICO, LAS CUALES CONSTITUIRÁN UN REGISTRO FIDEDIGNO DE LAS INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR EL CLIENTE.

1.7. LAS GRABACIONES TELEFÓNICAS, REGISTROS Y ARCHIVOS COMPUTACIONALES DEL BANCO CONSTITUIRÁN PLENA PRUEBA Y EVIDENCIA SUFICIENTE DE LAS OPERACIONES Y TRANSACCIONES EFECTUADAS O INSTRUIDAS POR EL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS A

⁶Estudio sobre el contrato de apertura de línea de crédito, afiliación al Club La Polar y uso de Tarjeta La Polar, Pág. 19, disponible en www.ciceenlinea.cl

QUE SE REFIERE ESTE CONTRATO. POR LO ANTERIOR, EL CLIENTE NO PODRÁ IMPUGNAR O NEGAR UNA INSTRUCCIÓN RECIBIDA POR EL BANCO A TRAVÉS DE LOS MECANISMOS ANTES INDICADOS.”

La verdad es que el cliente siempre podrá impugnar o negar haber realizado una determinada operación. Naturalmente, la carga de la prueba, es decir, la obligación de probar es de aquel que alega algo. Este comentario sólo apunta al hecho de que el derecho a impugnar u objetar un determinado acto es consustancial al derecho que nos rige y no debe intentarse su limitación con este tipo de menciones en los contratos. Claro es que será mejor eliminar este tipo de disposiciones.

“EL BANCO ESTARÁ AUTORIZADO, PARA TRANSMITIR, PROCESAR Y MANTENER FUERA DE SUS INSTALACIONES YA SEA DENTRO O FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL, TODO O PARTE DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL PRESENTE CONTRATO Y CON LAS OPERACIONES QUE EL CLIENTE INSTRUYA O EJECUTE CON ÉL, TODA VEZ QUE EL RECEPTOR DE DICHA INFORMACIÓN SEA UNA SUCURSAL O EMPRESA RELACIONADA O NO CON EL BANCO. LO ANTERIOR, ESPECIALMENTE RELACIONADO A LO DISPUESTO EN LA LEY GENERAL DE BANCOS, SOBRE SECRETO Y RESERVA BANCARIA. ASIMISMO, EL CLIENTE AUTORIZA EXPRESAMENTE AL BANCO PARA ENTREGAR A PERSONAS RELACIONADAS AL BANCO ANTECEDENTES E INFORMACIÓN PERSONAL, ECONÓMICA, FINANCIERA, CONTABLE Y LEGAL DEL CLIENTE.”

Este tipo de autorizaciones debieran ser motivo de una revisión más detallada por las delicadas connotaciones que pueden tener, especialmente si se consideran las vulnerabilidades de los sistemas de manejo de datos y la legislación vigente que no ha impedido usos abusivos de la misma. Esta revisión, definitivamente, debieran efectuarla los organismos estatales relacionados tales como el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC; la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, SBIF y el Consejo de la Transparencia.

Esto, como un mínimo para cumplir con la presunción de buena fe que la ley del consumidor constituyó respecto de aquellos contratos de adhesión que fuesen examinados por el organismo pertinente:

Párrafo 4º, Título II, Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión, artículo 16:

“No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

*g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del 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 o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen **han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.**”*

“1.8. EL BANCO PODRÁ SUPRIMIR, LIMITAR, MODIFICAR O SUSPENDER TEMPORAL O DEFINITIVAMENTE ALGUNOS DE LOS SERVICIOS QUE ESTÉ OTORGANDO EN CONFORMIDAD A ESTE CONTRATO, YA SEA POR RAZONES DE FUERZA MAYOR, TECNOLÓGICAS, ECONÓMICAS O DE SERVICIO, HECHOS QUE EN TODO CASO SERÁN INFORMADOS AL CLIENTE. DEL MISMO MODO, EL BANCO PODRÁ INCLUIR EN EL FUTURO OTROS SERVICIOS BANCARIOS Y/O FINANCIEROS, LOS CUALES DE SER UTILIZADOS POR EL CLIENTE, QUEDARÁN REGIDOS POR EL PRESENTE INSTRUMENTO Y POR LAS DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES.”

No resulta razonable que el banco se permita reservarse el derecho de cambiar o eliminar inclusive, determinados servicios por razones que no sean el caso fortuito o la fuerza

mayor.⁷ Lo anterior, dado que un contrato en el cual se estipule que una de las partes se reserve este tipo de derechos constituye una circunstancia abusiva e inequitativa, claramente señalada en el ya citado párrafo 4º, título II sobre Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión.

“Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución,...

e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio;”

“1.9. EL BANCO ESTARÁ AUTORIZADO PARA CARGAR EN LA (S) CUENTA (S), LÍNEA (S) DE CRÉDITO O EN LA (S) TARJETA (S) DE CRÉDITO DEL CLIENTE, EN ADELANTE DENOMINADAS, SEGÚN EL CONTEXTO, LA O LAS CUENTAS, EL VALOR DE LAS COMISIONES, IMPUESTOS Y GASTOS QUE SE GENEREN CON OCASIÓN DE LOS SERVICIOS MATERIA DE ESTE CONTRATO LOS QUE, EN TODO CASO, SERÁN DE CARGO DEL CLIENTE.

2. SERVICIOS, VÍAS Y CANALES DE ACCESO

ACTUALMENTE, LOS MEDIOS DISPONIBLES MEDIANTE LOS CUALES EL BANCO PRESTARÁ LOS SERVICIOS BANCARIOS MATERIA DE ESTE CONTRATO SON:

⁷Art. 45, Código Civil: Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.

2.1. TELÉFONOS FIJOS O MÓVILES: A TRAVÉS DEL SISTEMA TELEFÓNICO, EL CLIENTE PODRÁ ACCEDER A LA INFORMACIÓN DE SUS OPERACIONES ACTIVAS Y PASIVAS CON EL BANCO E INFORMACIÓN FINANCIERA EN GENERAL.

TAMBIÉN MEDIANTE EL SISTEMA TELEFÓNICO, EL CLIENTE PODRÁ REALIZAR, ENTRE OTROS, PAGOS TOTALES O PARCIALES A LA LÍNEA DE CRÉDITO, MODIFICAR ANTECEDENTES PERSONALES, BLOQUEAR TARJETAS DE CRÉDITO, DESAFILIARSE DEL SISTEMA DE PAGO AUTOMÁTICO DE CUENTAS, TOMAR, RENOVAR Y CANCELAR DEPÓSITOS A PLAZO, SOLICITAR EL ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN POR MENSAJERO, SOLICITAR CRÉDITOS Y GIROS DE LÍNEAS DE CRÉDITO, SOLICITAR DEPÓSITOS EN CUENTAS PROPIAS O DE OTRAS INSTITUCIONES, Y, ACCEDER A CUALQUIER OTRO PRODUCTO O SERVICIO BANCARIO Y/O FINANCIERO QUE EL BANCO IMPLEMENTE EN EL FUTURO POR MEDIO DE ESTE SISTEMA.

2.2. CAJEROS AUTOMÁTICOS Y MÁQUINAS AUTOMATIZADAS O AUTOSERVICIOS: MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE ESTOS DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS EL CLIENTE PODRÁ, ENTRE OTROS, OBTENER SALDOS Y ESTADOS DE SUS CUENTA (S), HACER GIROS EN EFECTIVO DE SU (S) CUENTA (S) Y DE SUS LÍNEA (S) DE CRÉDITO, TANTO EN CHILE COMO EN EL EXTRANJERO, HACER PAGOS DE SUS OBLIGACIONES PARA CON EL BANCO O CONTRATADAS CON TERCEROS, HACER TRANSFERENCIAS DE FONDOS, EFECTUAR DEPÓSITOS EN SU (S) CUENTA (S) Y TENER ACCESO A CUALQUIER OTRO SERVICIO O PRODUCTO QUE EN EL FUTURO SE IMPLEMENTE A TRAVÉS DE ESTE SISTEMA

2.3. INTERNET: MEDIANTE ESTE MEDIO, EL CLIENTE PODRÁ ACCEDER A INFORMACIÓN ACTUAL E HISTÓRICA DE SUS OPERACIONES CON EL BANCO, INCLUIDAS LA DE SU (S) CUENTA (S), LÍNEA (S) DE CRÉDITO, PRÉSTAMOS, INVERSIONES, DEPÓSITOS, FONDOS MUTUOS, SEGUROS, TARJETA (S) DE CRÉDITO EMITIDAS O COLOCADAS POR EL BANCO, TARJETAS DE DÉBITO, A DIVERSA

INFORMACIÓN FINANCIERA, Y EN GENERAL, A CUALQUIER OTRA QUE EL FUTURO EL BANCO PROPORCIONE A TRAVÉS DE ESTA VIA.

ASIMISMO Y EN LA MEDIDA EN QUE EL BANCO LAS TENGA IMPLEMENTADAS. EL CLIENTE PODRÁ REALIZAR O INSTRUIR OPERACIONES, TALES COMO PAGOS TOTALES O PARCIALES AL BANCO, INVERSIONES EN DEPÓSITOS A PLAZO Y LIQUIDACIÓN DE LOS MISMOS, COMPRAS Y VENTAS DE VALORES MOBILIARIOS, PAGOS Y TRANSFERENCIAS DE FONDOS, OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS, AFILIACIONES Y DESAFILIACIONES AL SISTEMA DE PAGO AUTOMÁTICO DE CUENTAS, MODIFICACIONES DE ANTECEDENTES PERSONALES, SOLICITUDES DE DOCUMENTACIÓN A TRAVÉS DE SERVICIOS DE MENSAJERÍA, Y, EN GENERAL, SOLICITAR CUALQUIER OTRO SERVICIO O EJECUTAR O INSTRUIR CUALQUIER OTRA TRANSACCIÓN U OPERACIÓN QUE EL BANCO HABILITE POR MEDIO DE INTERNET.

LOS SERVICIOS Y OPERACIONES QUE EL BANCO HABILITE SERÁN DEBIDAMENTE INFORMADOS AL CLIENTE. LOS NUEVOS CANALES DE ACCESO A SERVICIOS Y PRODUCTOS BANCARIOS QUE EL BANCO, PONGA DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE TERCEROS, PONGA A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE O DE LAS PERSONAS QUE EL CLIENTE EXPRESAMENTE AUTORICE EN ESPECIAL INTERNET Y CUALQUIER OTRO SISTEMA DE TRANSMISIÓN REMOTA, VÍA ELECTRÓNICA, SATELITAL, O TELEFÓNICA QUE EL BANCO EN EL FUTURO INCORPORA A SU SERVICIO, QUEDARÁN REGIDOS DE CONFORMIDAD A LA NORMATIVA VIGENTE PARA CUYA UTILIZACIÓN SE EXIJA DIGITACIÓN, FORMULACIÓN ORAL U OTRO MEDIO DE CAPTURA DE CLAVE SECRETA DE ACCESO ADMINISTRADO POR EL BANCO O POR TERCEROS CONTRATADOS POR ÉSTE, EN ADELANTE TAMBIÉN LOS CANALES.

3. FACULTADES ESPECIALES DEL BANCO

MANDATO ESPECIAL AL BANCO: PARA LA DEBIDA FORMALIZACIÓN Y ADECUADO CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS TRANSACCIONES Y OPERACIONES

BANCARIAS, ACTOS Y DEMÁS GESTIONES QUE EL CLIENTE INSTRUYA, REALICE O SOLICITE AL BANCO, A TRAVÉS DE LOS SISTEMAS ELECTRÓNICOS AUTOMATIZADOS ANTERIORMENTE DESCRITOS, EL PROPIO CLIENTE CONFIERE POR ESTE ACTO MANDATO O PODER ESPECIAL, IRREVOCABLE, AL BANCO FALABELLA, NO REMUNERADO Y EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 241 DEL CÓDIGO DE COMERCIO A OBJETO DE QUE DICHA INSTITUCIÓN FINANCIERA A TRAVÉS DE SUS APODERADOS PUEDA SUSCRIBIR, FIRMAR, RENOVAR, CONVENIR, REPACTAR, CANCELAR POR CUENTA Y EN REPRESENTACIÓN DEL CLIENTE, TODOS LOS CONTRATOS, SOLICITUDES, DOCUMENTOS Y DEMÁS ANTECEDENTES PARA LLEVAR A CABO LAS OPERACIONES Y TRANSACCIONES SOLICITADAS POR EL CLIENTE, Y MUY PARTICULARMENTE SUSCRIBIR CONTRATOS DE CUENTA CORRIENTE BANCARIA, DE CUENTAS VISTA, DE APERTURA DE LÍNEAS DE CRÉDITO, DE CUENTAS DE AHORRO, DE CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO, Y EN GENERAL, A FIRMAR TODA OTRA CONVENCION O CONTRATO QUE EL CLIENTE SOLICITE O REQUIERA, INCLUSO CON FACULTAD DE AUTO CONTRATAR, PARA LA UTILIZACIÓN DE CUALQUIER PRODUCTO ACTUALMENTE VIGENTE O QUE EN FUTURO EL BANCO OTORQUE A SUS CLIENTES. TODO CONTRATO, CONVENCION O ANTECEDENTE QUE SUSCRIBA EL BANCO EN REPRESENTACION DEL CLIENTE EN EL EJERCICIO DEL PRESENTE PODER ESPECIAL, SERÁ PUESTO A DISPOSICION DEL MANDANTE EN LA OFICINA DEL BANCO QUE ESTE LE INDIQUE PARA RETIRAR SU CORRESPONDIENTE COPIA. PODRÁ SU VEZ EL CLIENTE, SOLICITAR QUE TAL DOCUMENTACION LE SEA ENVIADA POR CORREO A LA DIRECCION QUE EL CLIENTE MANTENGA REGISTRADA EN LA INSTITUCION BANCARIA, U OTRA QUE AL EFECTO INDIQUE, O BIEN, EL BANCO PODRÁ PONER EN CONOCIMIENTO DEL CLIENTE TALES DOCUMENTOS Y ANTECEDENTES, TAMBIÉN A TRAVÉS DE SISTEMAS REMOTOS O AUTOMATIZADOS.”

Estas disposiciones establecen un uso múltiple del mandato⁸ civil y comercial. Si bien es cierto que la existencia de esta institución facilita las operaciones que el cliente instruye al

⁸Art. 2116, Código Civil: El mandato es un contrato en que una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra, que se hace cargo de ellos por cuenta y riesgo de la primera. La persona que confiere el encargo se llama comitente o mandante, y la que lo acepta, apoderado, procurador, y en general, mandatario.

banco, también facilita al banco sus acciones de cobranza, sean de los cargos normales como de las morosidades en fase extrajudicial y judicial.

Dada la experiencia acumulada en ODECU, prestando asesorías a consumidores endeudados, la existencia de mandatos amplios, con diversos fines y objetivos, ejercidos por empleados de los acreedores, unos perfectos desconocidos para el cliente, puede complicar en demasía la posición de los usuarios de los servicios bancarios, en determinadas circunstancias.

Luego, al analizar estas disposiciones en forma estricta a la luz de los principios y derechos establecidos en la ley del consumidor, podríamos concluir que ciertos mandatos pueden infringir gravemente esta especial norma de protección.

Un ejemplo de vulneración de estos derechos se verifica al momento en que se suscribe, por parte del mandatario, el contrato de una línea de crédito, donde puede ocurrir que todos los detalles esenciales de la contratación podrían no ser informados **veraz y oportunamente** al cliente, cuestión que exige tanto el Art. 3º, letra b) de la ley del consumidor en relación al 37 y siguientes que estipula normas sobre crédito al consumidor, citadas ambas a continuación:

“Artículo 3º: Son derechos y deberes básicos del consumidor:

a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;

b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;”

“Artículo 37: En toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

a) *El precio al contado del bien o servicio de que se trate, el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);*

b) *La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción;*

c) *El monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés:*

- 1. Impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.*
- 2. Gastos notariales.*
- 3. Gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía.*
- 4. Seguros expresamente aceptados por el consumidor.*
- 5. Cualquier otro importe permitido por ley;*

d) *Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad;*

e) *El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar, y*

f) *La tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, y las modalidades y procedimientos de dicha cobranza.*

No podrá cobrarse, por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, cantidades que excedan de los porcentajes que a continuación se indican, aplicados sobre el capital adeudado o la cuota vencida, según el caso, y conforme a la siguiente escala progresiva: en obligaciones de hasta 10 unidades de fomento, 9%; por la parte que exceda de 10 y hasta 50

unidades de fomento, 6%, y por la parte que exceda de 50 unidades de fomento, 3%. Los porcentajes indicados se aplicarán una vez transcurridos los primeros quince días de atraso.

Entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley N° 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal.

Se informará, asimismo, que tales modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en el caso de operaciones de consumo cuyo plazo de pago exceda de un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los consumidores ni se discrimine entre ellos, y siempre que de tales cambios se avise con una anticipación mínima de dos períodos de pago.”

Dadas todas estas exigencias de información y siguiendo la norma general respecto de la contratación con conocimiento de causa, libre, voluntariamente, con el consentimiento exento de vicios tales como el error, la fuerza o el dolo, será interesante revisar cuál es el procedimiento que efectúa el banco para que las condiciones contractuales que suscribe el mandatario, a nombre del cliente, sean las mismas a que éste ha accedido al momento de solicitar una línea de crédito, por ejemplo, a través de canales remotos y virtuales, tales como el teléfono y la internet.

Es común que los clientes se quejen de que aparecen en sus estados de cuenta cobros por conceptos, ítems, gastos, comisiones o seguros que no contrataron, pero que habitualmente aparecen en los contratos que firmó su anónimo mandatario.

Si bien es cierto que el derecho permite hasta celebrar un matrimonio por mandato, una importante diferencia es que en el caso del matrimonio se trata de una situación concreta, previamente pactada entre los futuros cónyuges y, por tanto, la labor del mandatario se limita

a formalizar algo de lo cual las partes tienen pleno conocimiento, sin perjuicio de lo solemnidad propia de este acto a cargo del respectivo oficial de Registro Civil.

En los mandatos de los contratos de adhesión como el que revisamos aquí, puede haber una verdadera indeterminación respecto del uso último que se dé a la institución del mandato, como el ya citado caso de suscripción de contratos cuyas condiciones finales no fueron de pleno conocimiento del cliente.

Por tanto, nuevamente se hace absolutamente necesaria la revisión de estos contratos por los órganos estatales ya mencionados.

“ADEMÁS, EL CLIENTE FACULTA DESDE YA AL BANCO FALABELLA PARA QUE ESTE PUEDA EFECTUAR CARGOS EN CUALQUIERA DE LAS CUENTAS DE LAS QUE ES ACTUALMENTE TITULAR Y DE LAS QUE PUDIERE SERLO EN EL FUTURO, COMO RESULTADO DE ESTE MANDATO, A OBJETO DE HACER PAGOS, DEPÓSITOS, INVERSIONES, TRANSFERENCIAS DE FONDOS U OTROS CARGOS QUE ÉSTE AL EFECTO INSTRUYA. SE ENTENDERÁ COMO SUFICIENTE RENDICIÓN DE CUENTAS LOS ABONOS O CARGOS QUE EL BANCO EFECTÚE EN LAS CUENTAS DEL CLIENTE.”

Esta norma envuelve más de un problema práctico para el cliente, debido que a éste no puede darle lo mismo la cuenta sobre la cual le carguen un determinado cobro.

Por ejemplo, si el cargo se efectúa en una cuenta vista, cuyo saldo es dinero del titular, habitualmente proveniente de su remuneración, resulta más conveniente que si se efectúa el cargo en una línea de crédito, la que necesaria y habitualmente genera intereses. ¿Debe esta decisión ser tomada entonces por el banco que es parte interesada en cómo se efectúe la operación?

Esta determinación siempre debe ser del cliente o, a lo menos, debiera establecerse un orden de prelación entre las cuentas del cliente prefiriendo siempre la cuenta vista o de

ahorro para efectuar los cargos y dejando siempre las líneas de crédito o tarjetas en último lugar.

“4. RESPONSABILIDADES

EL CLIENTE, RESPECTO DE LOS SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE QUE TRATA ESTE CONTRATO, RECONOCE Y ACEPTA QUE EL BANCO UTILIZA DIVERSOS MECANISMOS DE AUTENTIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD DEL CLIENTE COMO NÚMERO O CLAVES SECRETAS, HUELLA DIGITAL, PREGUNTAS SECRETAS Y SUS RESPUESTAS U OTROS MEDIOS DE SEGURIDAD QUE EL BANCO DEFINA, QUE LE PERMITAN MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE Y RESGUARDO ANTE POSIBLE FRAUDE O SUPLANTACIÓN, ANTE LO CUAL DECLARA:

41. QUE EL NÚMERO O CLAVE PERSONAL Y SECRETO, LAS PREGUNTAS SECRETAS, SUS RESPUESTAS Y LA UTILIZACIÓN DE SU HUELLA DIGITAL U OTROS MEDIOS DE SEGURIDAD QUE EL BANCO DEFINA, QUE SE IMPLANTEN EN LOS SISTEMAS DEL BANCO SERÁ ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL, DE SU PLENO, ÚNICO Y EXCLUSIVO CONOCIMIENTO Y RESPONSABILIDAD, AL IGUAL QUE EL USO DE LA TARJETA CON BANDA MAGNÉTICA O CHIP.

42. QUE ASUME EN TERMINOS LEGALES Y PATRIMONIALES LAS CONSECUENCIAS DE LA DIVULGACIÓN DE SU NÚMERO O CLAVE SECRETA A TERCEROS Y DE LA UTILIZACIÓN DE ÉSTE, DE SU HUELLA DIGITAL, DE SU TARJETA MAGNÉTICA O CHIP, O DE LAS PREGUNTAS DE SEGURIDAD LIBERANDO AL BANCO DE TODA RESPONSABILIDAD QUE DE ELLO SE DERIVE, SEA PATRIMONIAL O POR INFRACCIÓN A LAS NORMAS DE RESERVA Y SECRETO CONTENIDAS ESPECIALMENTE EN LA LEY GENERAL DE BANCOS Y EN LA LEY SOBRE CUENTAS CORRIENTES BANCARIAS Y CHEQUES.

4.3. QUE SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE, Y QUE ACEPTARÁ, RECONOCERÁ Y SE ENTENDERÁN COMO SUYAS TODAS LAS OPERACIONES Y/O CONSULTAS QUE REALICEN LOS POSEEDORES DE TARJETAS ADICIONALES POR ÉL AUTORIZADAS Y QUE AFECTEN O PUEDAN AFECTAR LOS FONDOS DEPOSITADOS Y DISPONIBLES EN SUS CUENTAS, INCLUIDOS LOS DE SUS LÍNEAS DE CRÉDITO.

QUE SE OBLIGA DESDE YA A PAGAR AL BANCO, TODOS LOS GIROS QUE EFECTÚE Y/O TRANSFERENCIAS DE FONDOS QUE SOLICITE POR MEDIO DE LOS SISTEMAS REMOTOS AUTOMATIZADOS, YA SEA DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE SUS TARJETAS ADICIONALES Y QUE EL BANCO EVENTUALMENTE AUTORICE U OTORGUE SIN QUE EXISTAN LOS RESPECTIVOS FONDOS EN SU (S) CUENTA (S).

NORMAS PARTICULARES DE LOS SERVICIOS

5.1. OPERACIONES DE GIRO Y/O PAGOS Y/O TRANSFERENCIA DE FONDOS: *TODAS Y CADA UNA DE LAS OPERACIONES DE GIRO Y/O PAGO Y/O TRANSFERENCIA DE FONDOS QUE EL CLIENTE EFECTÚE O INSTRUYA AL BANCO A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS Y SISTEMAS ELECTRÓNICOS AUTOMATIZADOS, SERÁN CARGADAS EN CUALQUIERA DE LA (S) CUENTAS (S) DEL CLIENTE. ESTOS PAGOS O TRANSFERENCIAS PODRÁN ESTAR DESTINADOS A CUENTAS DEL MISMO BANCO O A CUENTAS DE OTROS BANCOS, ESTOS ÚLTIMOS A SER REALIZADOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE TRANSFERENCIA DE FONDOS INTERBANCARIO O A TRAVÉS DE OTROS SISTEMAS QUE EN EL FUTURO SE ESTABLEZCA PARA ESTOS EFECTOS. EN CASO DE INSTRUCCIONES DE TRANSFERENCIAS O PAGOS EN MONEDA EXTRANJERA, EL BANCO ESTARÁ EXPRESAMENTE FACULTADO PARA ADQUIRIR LA MONEDA AL TIPO DE CAMBIO VIGENTE, PUDIENDO INCLUSO AUTOCONTRATAR. EL CLIENTE SE COMPROMETE A NO EFECTUAR GIROS NI SOLICITAR PAGOS Y/O TRANSFERENCIAS DE FONDOS POR MONTOS SUPERIORES A LOS DISPONIBLES EN SUS CUENTAS Y/O A LOS MONTOS DEFINIDOS PARA ESTE EFECTO POR EL BANCO. EL BANCO PODRÁ FIJAR UNILATERALMENTE MONTOS MÁXIMOS DIARIOS DE GIRO,*

DE PAGO, O DE TRANSFERENCIAS DE FONDOS, LOS QUE PODRÁN SER DISTINTOS PARA CADA TARJETA Y/O PARA CADA UNO DE LOS SISTEMAS AUTOMATIZADOS QUE EL CLIENTE UTILICE. LOS GIROS EFECTUADOS Y/O LOS PAGOS O TRANSFERENCIAS DE FONDOS INSTRUIDOS, NO PODRÁN SER DEJADOS SIN EFECTO POR EL CLIENTE SIN LA AUTORIZACIÓN PREVIA DEL BANCO. EL BANCO PODRÁ NO PROCESAR UN GIRO, PAGO O TRANSFERENCIA INSTRUIDA POR EL CLIENTE, SIN NINGUNA RESPONSABILIDAD PARA ÉL, EN CASO QUE SU MONTO SUPERE EL MONTO DISPONIBLE EN LA CUENTA INDICADA POR EL CLIENTE. EN CONSECUENCIA, TODAS LAS OPERACIONES QUE SE REALICEN A TRAVÉS DE ESTOS SISTEMAS ESTARÁN CONDICIONADAS A LA EXISTENCIA DE FONDOS SUFICIENTES Y DISPONIBLES EN LA CUENTA SEÑALADA PARA ESTOS EFECTOS POR EL CLIENTE. EN EL CASO DE PAGO AUTOMÁTICO DE CUENTAS, SÓLO SE ACEPTARÁN SOLICITUDES DE PAGO ENVIADAS POR LA SUFICIENTE ANTICIPACIÓN DE ACUERDO A LO PACTADO EN EL RESPECTIVO CONVENIO DE PAGO AUTOMÁTICO DE CUENTAS, SIN ULTERIOR RESPONSABILIDAD PARA EL BANCO. SI EL PAGO O ABONO DE OBLIGACIONES NO SE AJUSTA A LO PACTADO, EL BANCO PODRÁ NO REALIZAR DICHO PAGO O ABONO.”

Nuevamente, se repite una disposición que permite cargar esta vez pagos o transferencias de dinero en cualquiera de las cuentas del cliente con el mismo riesgo ya señalado de que el banco decida, sospechosamente, hacerlo sobre aquellas cuentas que pertenecen a líneas de crédito, que generan intereses y no a cuentas vista o de ahorro que no generan intereses en contra del cliente.

Luego, el resto de las disposiciones resultan razonables. Sólo cabe llamar la atención que el banco deja abierta la posibilidad de efectuar las órdenes de pago o transferencias aun cuando no haya fondos suficientes. Lo importante es conocer previamente qué costo tendrá para el cliente la línea de sobregiro, la cual puede ser más onerosa que el monto del sobregiro. En tal caso, *el favor* de no rechazar la orden puede ser más dañino que los efectos del impago, dependiendo de lo que se trate.

“5.2. PAGO DE CUENTAS Y SERVICIOS, INSCRIPCIÓN Y DESAFILIACIÓN: EL CLIENTE PODRÁ ACTIVAR O DESACTIVAR INSTRUCCIONES DE PAGOS AUTOMÁTICOS DE CUENTAS O INSTRUIR PAGOS ESPECÍFICOS DE CUENTAS A EMPRESAS INCORPORADAS A UN CONVENIO DE PAGO AUTOMÁTICO DE CUENTAS CON EL BANCO, YA SEA DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE TERCEROS. ESTOS PAGOS SE REALIZARÁN DE ACUERDO A LAS INSTRUCCIONES QUE INDIQUE EL CLIENTE, LOS QUE, EN TODO CASO, SERÁN DE SU EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD. PARA ESTOS EFECTOS, EL BANCO ESTARÁ AUTORIZADO PARA CARGAR EN CUALQUIER CUENTA O LÍNEA DE CRÉDITO DEL CLIENTE, CADA UNO DE LOS VALORES QUE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS BENEFICIARIAS PRESENTEN A COBRO AL BANCO. EL CLIENTE AUTORIZA TAMBIÉN AL BANCO PARA QUE CARGUE EN CUALQUIERA DE SUS CUENTAS LOS IMPUESTOS, COMISIONES Y DEMÁS GASTOS QUE SE GENEREN EN VIRTUD DE ESTOS PAGOS. LOS CARGOS SE CONSIDERARÁN COMO SI FUERAN UN PAGO POR CAJA EN EFECTIVO Y SE CARGARÁN EN EL DÍA DE SU RESPECTIVO VENCIMIENTO, O CON UN O DOS DÍAS HÁBIL (ES) BANCARIOS ANTERIORES A LA FECHA DE VENCIMIENTO QUE CORRESPONDA. TALES CARGOS ESTÁN AFECTOS AL IMPUESTO ESTABLECIDO EN EL DECRETO LEY 3.475 SOBRE IMPUESTO DE TIMBRES Y ESTAMPILLAS. EL CLIENTE ASUME LA OBLIGACIÓN DE MANTENER EN SUS CUENTAS, FONDOS SUFICIENTES PARA CUBRIR DICHOS CARGOS. ESTE MANDATO TERMINARÁ EN EL CASO DE CIERRE DE LAS CUENTAS DEL CLIENTE O EN CASOS QUE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS BENEFICIARIAS O EL BANCO PUSIEREN TÉRMINO AL CONVENIO DE PAGO QUE SE HUBIERE CELEBRADO ENTRE ELLOS O EN CASO DE REVOCACIÓN, DEBIENDO EL CLIENTE EN ESOS CASOS EFECTUAR DIRECTAMENTE LOS PAGOS EN LA (S) RESPECTIVA(S) EMPRESA (S) , SIN QUE EL BANCO ASUMA RESPONSABILIDAD ALGUNA AL RESPECTO.”

Respecto de esta materia resulta cuestionable que el banco, anticipadamente, tenga la autorización para cargar en cualquier cuenta del cliente los cargos por pagos automáticos de servicios. Ya lo hemos mencionado, no es lo mismo que un cargo se efectúe en una

cuenta vista, que contiene dinero propio del cliente, a que se cargue a una línea de crédito, que implica el pago adicional de intereses.

Esta disposición debiera pactarse al momento de contratar el servicio de pagos automáticos, en un anexo adicional para que el cliente decida qué es más conveniente dado que al incluirla en el contrato, seguramente, pasará inadvertida y sus efectos sólo se materializarán cuando el cliente vea, con eventual espanto, cómo una cuenta de servicios es pagada a través de una línea de crédito, lo cual aumentará sus gastos.

“5.3. INSTRUCCIONES DE INVERSIÓN Y COMPRA Y VENTA DE VALORES MOBILIARIOS: EL CLIENTE PODRÁ INSTRUIR AL BANCO LA INVERSIÓN O LA CANCELACIÓN DE DEPÓSITOS A PLAZO, LA INVERSIÓN O EL RESCATE DE FONDOS MUTUOS Y LA COMPRA O VENTA DE VALORES MOBILIARIOS, OPCIONES, FUTUROS, PACTOS Y OTROS PRODUCTOS DEL MERCADO FINANCIERO Y DEMÁS INVERSIONES QUE EN EL FUTURO SE PUEDAN REALIZAR A TRAVÉS DE ESTOS SISTEMAS, SIEMPRE QUE ELLO ESTÉ PERMITIDO POR LA REGULACIÓN. EN TODOS ESTOS CASOS Y PARA LA EJECUCIÓN DE DICHAS INSTRUCCIONES, EL BANCO ESTARÁ EXPRESAMENTE FACULTADO PARA FIRMAR EN REPRESENTACIÓN DEL CLIENTE Y BAJO SU ÚNICA Y EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD, LOS CONTRATOS Y DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA REALIZAR O LIQUIDAR LA INVERSIÓN DE QUE SE TRATE, PARA COBRAR Y PERCIBIR LAS SUMAS QUE CORRESPONDAN AL CLIENTE POR DICHAS INVERSIONES Y LIQUIDACIONES Y PARA CARGAR EN LA CUENTA O LÍNEA DE CRÉDITO INDICADA POR EL CLIENTE EL MONTO DE LA INVERSIÓN O EL PRECIO DE COMPRA DE LOS VALORES, INCLUIDAS LAS COMISIONES Y DEMÁS GASTOS QUE GENEREN LAS RESPECTIVAS TRANSACCIONES. ASIMISMO, EL BANCO ESTARÁ EXPRESAMENTE FACULTADO PARA AUTO CONTRATAR. LOS CERTIFICADOS DE DEPÓSITOS A PLAZO SE MANTENDRÁN EN LA CUSTODIA DEL BANCO. POR SU PARTE, LAS INSTRUCCIONES DE COMPRA O VENTA DE ACCIONES Y DE OTROS VALORES, EL BANCO PODRÁ EJECUTARLAS A TRAVÉS DE UNA CORREDORA DE BOLSA, DEBIENDO QUEDAR

ESTOS VALORES A NOMBRE Y EN LA CUSTODIA DE LA RESPECTIVA CORREDORA, EN CUYO CASO EL CLIENTE DEBERÁ FIRMAR EL CORRESPONDIENTE CONTRATO DE CUSTODIA Y LA DEMÁS DOCUMENTACIÓN QUE ESTABLEZCA LA REGULACIÓN APLICABLE. ADEMÁS, EL BANCO CONFORME A LAS INSTRUCCIONES QUE EL PROPIO CLIENTE LE IMPARTA, ESTARÁ FACULTADO PARA DAR ÓRDENES DE VENTA DE ACCIONES Y DE OTROS VALORES DEL CLIENTE, PARA COBRAR Y PERCIBIR LOS DIVIDENDOS Y PRECIOS QUE CORRESPONDAN AL CLIENTE Y PARA SOLICITAR EL DEPÓSITO DE LOS MISMOS EN UNA DE LAS CUENTAS DEL CLIENTE. PARA LOS EFECTOS DE LA INSTRUCCIONES DE COMPRA O VENTA DE ACCIONES, CUOTAS DE FONDOS MUTUOS Y DEMÁS INSTRUMENTOS DE RENTA VARIABLE QUE EVENTUALMENTE ADQUIERA TIENEN UNA VALORIZACIÓN ESENCIALMENTE VARIABLE, LO CUAL TENDRÁ UNA INCIDENCIA FAVORABLE O DESFAVORABLE EN EL CAPITAL INVERTIDO. EN NINGÚN CASO EL BANCO SERÁ RESPONSABLE DE LAS INVERSIONES QUE, PREVIAS INSTRUCCIONES DEL CLIENTE, EFECTÚE EN NOMBRE Y POR CUENTA DE ESTE.”

Resulta interesante ver cómo los nuevos contratos bancarios incluyen disposiciones que apuntan a ofrecer facilidades para que los clientes participen de los negocios bursátiles y afines.

Es un área menos desarrollada del sistema financiero, razón más que suficiente para que los proveedores extremen sus cuidados y esfuerzos de modo de ofrecer la mejor y más detallada información acerca de inversiones, comisiones y todos los aspectos relevantes de cada operación.

“5.4. SOLICITUD Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS: EL CLIENTE PODRÁ SOLICITAR AL BANCO EL OTORGAMIENTO DE LÍNEAS DE CRÉDITO Y PRÉSTAMOS. PARA LOS EFECTOS ANTERIORES, EL CLIENTE OTORGA UN MANDATO ESPECIAL IRREVOCABLE AL BANCO QUE SE ENTENDERÁ VIGENTE MIENTRAS ESTE CONTRATO LO ESTÉ Y QUE SÓLO PODRÁ SER EJERCIDO POR EL BANCO PREVIA

INSTRUCCIÓN DEL CLIENTE, PARA QUE RESPECTO DE LOS CRÉDITOS QUE LE CURSE, PUEDA AUTO CONTRATAR, Y, A TRAVÉS DE CUALESQUIERA DE SUS APODERADOS HABILITADOS, FIRME, EN SU REPRESENTACIÓN, LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO Y DEMÁS DOCUMENTOS QUE SE REQUIERAN Y SUSCRIBA LOS PAGARÉS, A SU PROPIA ORDEN, POR LAS SUMAS SOLICITADAS Y PAGADEROS EN EL NÚMERO DE CUOTAS ESCOGIDAS, TODO ELLO SEGÚN INSTRUCCIÓN QUE EL CLIENTE IMPARTIRÁ A TRAVÉS DE LOS SISTEMAS DESCRITOS. EL IMPORTE LÍQUIDO DE LOS CRÉDITOS SOLICITADOS SERÁ CANCELADO EN LA FORMA QUE EL CLIENTE LO INSTRUYA, POR LA VÍA DE PAGO EN EFECTIVO, VALES A LA VISTA O ABONOS EN CUENTAS PROPIAS O DE TERCEROS. EL BANCO SE ENCONTRARÁ ADEMÁS, FACULTADO PARA COMPLETAR EN DICHOS DOCUMENTOS Y PAGARÉS LOS DATOS RELATIVOS A CANTIDAD ADEUDADA, PLAZOS, TASAS DE INTERÉS, FECHAS DE PAGO DE CUOTAS DE CAPITAL E INTERESES Y DEMÁS CONDICIONES NECESARIAS PARA QUE LOS RESPECTIVOS PAGARÉS QUE SE SUSCRIBAN EN REPRESENTACIÓN DEL CLIENTE, REÚNAN LOS REQUISITOS LEGALES PARA SU CALIFICACIÓN COMO TÍTULO EJECUTIVO. ESPECIALMENTE SE FACULTA AL BANCO, EN FORMA IRREVOCABLE, PARA INCORPORAR A LOS PAGARÉS QUE SE SUSCRIBAN EN USO DEL PRESENTE MANDATO, TODAS AQUELLAS CLAUSULAS ORDINARIAS QUE CONTIENEN LOS PAGARÉS DEL BANCO, TALES COMO LA DE INDIVISIBILIDAD DE PAGO, DOMICILIO PARA EFECTOS DE DETERMINACIÓN DE LA COMPETENCIA DE TRIBUNALES, CLÁUSULA DE ACELERACIÓN, DE INTERÉS POR SIMPLE RETARDO, LIBERACIÓN DE PROTESTO, COMISIÓN POR PREPAGO Y CARGO EN CUENTA CORRIENTE, ENTRE OTRAS. LA TASA DE INTERÉS DEL CRÉDITO SERÁ AQUELLA QUE CONVenga CON EL CLIENTE AL MOMENTO DE APROBARSE EL CRÉDITO CORRESPONDIENTE, LO QUE SE INFORMARÁ AL CLIENTE POR MEDIO DEL MISMO SISTEMA DE COMUNICACION. EL BANCO PODRÁ ESTABLECER MONTOS MÁXIMOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS A TRAVÉS DE LOS SISTEMAS REGULADOS POR ESTE CONTRATO.”

Indudablemente, ésta debe ser una de las disposiciones más importantes del contrato en exámen, habida consideración de que en este párrafo se incluyen amplios mandatos otorgados por el cliente al banco y la mención de aquellas cláusulas que pueden complicar en demasía al cliente, especialmente, al momento de entrar en morosidad.

Respecto de estas estipulaciones, la primera observación es el gran riesgo que envuelve la solicitud de un crédito a través de canales remotos, como la internet o el teléfono. La velocidad a la que se efectúa una solicitud y aprobación de línea de crédito y la existencia de un mandato amplio que hace innecesario que el cliente lea y firme personalmente el respectivo contrato o pagaré, son un escenario ideal para que se incumplan obligaciones esenciales de todo acto de consumo, como es el caso del derecho a información oportuna y veraz. ¿Cómo se cumple esto cuando el que suscribe el pagaré, que necesariamente debe contener toda la información propia de la operación crediticia, es un funcionario del banco?

Pero esto no termina ahí, pues el mismo pagaré o contrato contiene cláusulas que facilitarán el accionar del acreedor especialmente en el caso de la cobranza de cualquier morosidad, cláusulas cuyo exacto alcance el cliente suele desconocer.

Tal es el caso de la **cláusula de aceleración** que es aquella que faculta al acreedor para cobrar, como si fuesen de plazo vencido, todas y cada una de las cuotas del saldo del crédito por el sólo hecho de que el cliente se atrase en el pago de una o más de ellas.

Este tipo de disposiciones debiesen ser declaradas abusivas, en virtud de lo establecido en el ya recitado Art. 16 de la ley del consumidor, ya que cambia en forma radical el escenario original en que se pactó el crédito, haciendo su cumplimiento extremadamente oneroso o definitivamente imposible.

Es claro que si una persona, por cualquier causa, no ha podido pagar oportunamente una cuota, menos podrá con todas las que le restan si el banco aplica la cláusula de aceleración.

Este escenario de presión que se efectúa a través de las respectivas demandas judiciales de cobranza, obligan demasiadas veces, a repactaciones en condiciones absolutamente desventajosas para los clientes con lo cual, lejos de solucionar algo, agravan más su problema, aumentando rápidamente sus saldos deudores. Este tipo de prácticas están en el centro de las enormes e históricas ganancias que durante las últimas décadas exhiben invariablemente bancos y casas comerciales, con crisis económicas incluidas que parecen no mellar sus utilidades.

El resto de las cláusulas mencionadas en este párrafo son de uso común y no representan ordinariamente una desventaja para el cliente, excepto aquella que libera al banco de la obligación de protesto de una letra o pagaré. Hay consideraciones a favor y en contra de esta disposición.

Unos estiman que no protestar el documento va en beneficio del cliente quien no deberá enfrentar, por cada cuota morosa, los respectivos gastos de protesto. Otros, preferirían pagar estos cargos y tener que pagar una a una cada cuota mientras no tengan que enfrentar el pago de todas las cuotas por efecto de la aplicación de la cláusula de aceleración. Estos últimos piensan, erradamente, que la liberación de protesto tiene directa relación con la aplicación de la cláusula de aceleración, cuestión que no es cierta.

“EL CLIENTE RECONOCE EXPRESAMENTE QUE EL BANCO PODRÁ OTORGAR O RECHAZAR LIBREMENTE Y A SU SOLO ARBITRIO EL O LOS CRÉDITOS SOLICITADOS PUDIENDO NEGARSE, ENTRE OTRAS CAUSAS, SI ESTIMARE QUE LAS CONDICIONES DE MERCADO, COMERCIALES O PATRIMONIALES DEL CLIENTE NO JUSTIFIQUEN SU OTORGAMIENTO, SEGÚN SUS CRITERIOS COMERCIALES O POLÍTICAS DE CRÉDITO VIGENTES, SIN QUE CONTRAIGA NINGUNA RESPONSABILIDAD AL RESPECTO.”

Este punto cada vez resulta menos pacífico en la relación clientes-bancos, dado que los bancos están haciendo caso omiso de la obligación que impone la ley del consumidor a

todos los proveedores de bienes y servicios de entregar sus productos a quienes cumplen con los requisitos previamente informados para obtenerlos.

Asimismo, no pueden estas condiciones variar tan sensiblemente, de un momento a otro, al punto que, en definitiva, sea sólo el criterio y voluntad del banco el que prime en la concesión de un crédito o en la prestación de alguno de sus servicios.

Si un cliente cumple con los requisitos previamente informados, el banco no puede negarse a servir pues, además, infringe normas relativas al derecho a la información.

Asimismo, se ve con frecuencia que los bancos y también las casas comerciales se reservan el derecho de variar los cupos o líneas de crédito de sus clientes, aduciendo similares razones que las de la disposición examinada, mala práctica que atenta con verdaderos derechos adquiridos de los usuarios de servicios financieros, toda vez que cumplieron previamente con requisitos básicos que los habilitaban como sujetos de crédito.

Por lo demás, la concesión de un crédito y sus servicios asociados tienen en su esencia un factor de riesgo por el cual el cliente precisamente ha contratado el producto o servicio, pagando intereses y comisiones, el cual necesita en todo momento y, con mayor razón, cuando tiene algún déficit presupuestario, cualquiera sea la causa de éste.

Cada vez es más común ver reacciones de los acreedores que reducen drásticamente las líneas de crédito o cupos disponibles de sus clientes, o derechamente bloquean sus tarjetas, por el sólo hecho de una anotación comercial que haya surgido.

Este tipo de prácticas ratifican más aun la sabiduría popular que expresa que *“los bancos prestan plata cuando no la quieres y la quitan cuando la necesitas”*.

Si bancos y casas comerciales insisten en el uso de sus tarjetas, asociadas a líneas de crédito, que cada vez más se incorporan al uso diario para todo tipo de compras, entonces

deberán mejorar sus sistemas de evaluación permanente y flexibilizar sus prácticas, considerando especialmente el perfil del cliente, pues a éste no le resultará nada de gracioso ni útil que ante el más mínimo tropiezo, los acreedores sólo tengan acciones que desmejoren su situación, bloqueando o reduciéndole drásticamente sus cupos. Así, mejor que reserven sus tarjetas sólo para los multimillonarios que, probablemente, son los que menos las ocuparán.

“PARA LOS EFECTOS DEL PAGO DEL IMPUESTO DE TIMBRES Y ESTAMPILLAS QUE GRAVE LA OPERACIÓN EFECTUADA DE CONFORMIDAD A LO EXPRESADO EN ESTE NÚMERO Y CON EL OBJETO DE ENTERAR DICHO TRIBUTO EN LAS ARCAS FISCALES, EL BANCO SE ENTENDERÁ FACULTADO PARA DEDUCIR DEL CRÉDITO OTORGADO EL MONTO DEL IMPUESTO ALUDIDO O PARA CARGAR DICHO MONTO EN LA CUENTA CORRIENTE, LÍNEA DE CRÉDITO O TARJETA DE CRÉDITO DEL CLIENTE, DE CONFORMIDAD A LO QUE A ESTE RESPECTO INSTRUYA EL CLIENTE Y, A FALTA DE INSTRUCCIÓN, EN CUALQUIERA DE LAS CUENTAS DEL CLIENTE. LO MISMO SE APLICARÁ PARA OTROS GASTOS DE LOS CRÉDITOS Y PARA LOS SEGUROS CONTRATADOS POR EL CLIENTE.”

Nuevamente, resulta pertinente la observación acerca de que el cliente debe tener absoluta conciencia respecto del efecto, que no es el mismo, que tendrá que le carguen un costo o gastos en una u otra cuenta.

Por otra parte, este caso es un buen momento para introducir un tema que suele pasar inadvertido entre tantas imposiciones de una parte a la otra. Y es que todos los cargos, gastos o costos que generen estos contratos y sus operaciones son esencialmente negociables y, por tanto, la existencia, por ejemplo, de un impuesto de timbres y estampillas en las operaciones de crédito no significa que deba pagarlo siempre y en su totalidad el cliente. Perfectamente, y de acuerdo a las características del crédito y la existencia de otros productos y servicios contratados por el cliente, éste podría pretender que este cargo fuese soportado total o parcialmente por el banco.

“5.5. SOLICITUDES Y MENSAJES AL BANCO DE DISTINTOS TIPOS: EL CLIENTE PODRÁ SOLICITAR AL BANCO EL ENVIO, A TRAVÉS DE SU SERVICIO DE MENSAJERÍA, DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON SUS OPERACIONES CON EL BANCO, LA QUE PODRÁ INCLUIR INFORMACIÓN SECRETA O CONFIDENCIAL DEL CLIENTE. ESTA DOCUMENTACIÓN PODRÁ CONSISTIR EN CERTIFICADOS DE ESTADOS DE SITUACIÓN E INFORMACIÓN DE CUENTAS, CERTIFICADOS DE INTERESES PAGADOS DE UNA ANTIGÜEDAD DE HASTA UN AÑO, DE VALES A LA VISTA, DE CERTIFICADOS DE DEPÓSITOS A PLAZO Y OTROS. CADA SOLICITUD TENDRÁ UN COSTO ASOCIADO QUE SERÁ INFORMADO AL CLIENTE CADA VEZ QUE SOLICITE EL SERVICIO Y CARGADO A UNA DE LAS CUENTAS DEL CLIENTE. PODRÁ ADEMÁS SOLICITAR DEVOLUCIÓN DE SALDOS A FAVOR DE TARJETAS DE CRÉDITO CON ABONO EN CUENTA (S), AL IGUAL QUE ENVIAR MENSAJES LIBRES AL BANCO. EL BANCO SE RESERVA EL DERECHO DE ACCEDER O NO A LAS SOLICITUDES QUE EL CLIENTE EFECTÚE POR ESTOS MEDIOS DE ACUERDO A LO INDICADO PRECEDENTEMENTE.”

En esta disposición, que aparece muy inocente, podemos ver cómo el banco se las arregla para cobrar aparte una serie de servicios que perfectamente podrían o, mejor dicho, **deben** estar incluidos dentro del servicio corriente, sin costo adicional, en razón de que constituyen acciones propias, habituales y connaturales al giro, producto o servicio que provee el banco o institución financiera.

Los consumidores y usuarios deben estar muy atentos a estas malas prácticas que pretenden aumentar sus costos y gastos, desfragmentando en partes servicios propios de un determinado producto. Esto es como si el panadero, cuestión que ya ocurre cuando optamos por un cartucho de papel, nos cobrara en ítems separados la harina, el agua, la sal para fabricar el pan, así como el gas o leña para hornearlo, el local, permisos, etc. En definitiva, se trata de una mala práctica que debe ser combatida.

“6. FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS

LOS SISTEMAS Y SERVICIOS REMOTOS AUTOMATIZADOS FUNCIONARÁN TODOS LOS DÍAS DEL AÑO, EN HORARIO CONTINUADO DE 24 HORAS. EL BANCO SE RESERVA EL DERECHO DE RESTRINGIR O MODIFICAR SU FUNCIONAMIENTO EN UN HORARIO DETERMINADO Y SIEMPRE Y CUANDO LAS NORMAS SOBRE LA MATERIA LO PERMITAN, LO QUE SERÁ DEBIDAMENTE INFORMADO AL CLIENTE. DE ACUERDO A LA NORMATIVA VIGENTE, LAS OPERACIONES Y TRANSACCIONES QUE SE REALICEN A TRAVÉS DE ESTOS SISTEMAS EN DÍAS HÁBILES BANCARIOS EN HORARIOS DE ATENCIÓN ESTABLECIDOS Y SEGÚN LA HORA REGISTRADA EN LOS SISTEMAS DEL BANCO, SERÁN CONTABILIZADAS EL MISMO DÍA QUE SE EFECTÚEN. LAS QUE SE REALICEN LOS DÍAS INHÁBILES BANCARIOS (SÁBADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS) Y LOS DÍAS HÁBILES BANCARIOS EN HORARIO ESPECIAL, SERÁN CONSIDERADAS, PARA TODOS LOS EFECTOS COMO EFECTUADAS EL DÍA HÁBIL BANCARIO SIGUIENTE. LO ANTERIOR, PODRÁ SER MODIFICADO POR EL BANCO EN CASO QUE LA NORMATIVA LO PERMITA. ESTOS SERVICIOS EVENTUALMENTE PODRÁN SER OBJETO DE SUSPENSIONES EN SU FUNCIONAMIENTO, EN FORMA TOTAL O PARCIAL POR RAZONES TÉCNICAS, DE FALLAS, DE CORTE OPERACIONAL, CASOS FORTUITOS O FUERZA MAYOR, EN CUYO CASO EL BANCO ESTARÁ LIBERADO DE TODA RESPONSABILIDAD POR DAÑOS PERJUICIOS, TANTO RESPECTO DEL CLIENTE COMO DE TERCEROS.”

Es lógico que ante un fallo producido por casos fortuitos o fuerza mayor, difícilmente alguien podría responsabilizar a los oferentes de los servicios. Sin embargo, la clave de resolución de este tipo de conflictos pasa por precisar quién determina lo que es un caso fortuito o una fuerza mayor, más allá de la definición legal de nuestro Código Civil.

Al respecto, hay precedentes interesantes en Chile, en diversas áreas, tales como electricidad o telecomunicaciones, donde las respectivas autoridades supervisoras no han aceptado explicaciones de las empresas argumentando faltas de servicio por causas

superiores. Un caso emblemático fue la sanción de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en contra de las distribuidoras por el blackout, caída masiva del servicio, debido al corte de un cable de transmisión, cuestión esta última considerada un accidente inevitable por los multados.

Ahí primó un criterio de la autoridad acerca de una **responsabilidad a todo evento** de los proveedores, el cual defendió ante los tribunales de justicia donde recurrieron las eléctricas para impugnar las multas, siendo nuevamente vencidas.⁹

Por tanto, ante este tipo de precedentes, resulta indispensable cuestionar críticamente las explicaciones que pueda entregar un proveedor para justificar caídas o fallos de sus servicios, dependan o no directamente de él, pues siempre tendrá la obligación de prever todos los eventuales problemas, tomando las precauciones y providencias de cada caso. Y cuando el problema ocurre por negligencia de la empresa intermediaria o subcontratada, la responsabilidad de la empresa principal subsistirá siempre, precisamente, por contratar a otro que resultó ser un negligente.

Por lo demás la ley del consumidor es clara cuando radica la responsabilidad en las empresas ante sus clientes directos, reconociéndoles el derecho de repetir, es decir de buscar ante sus propios proveedores, la reparación de los daños que le hayan causado y la compensación que hayan debido satisfacer.

Una muestra clara de esta filosofía es el Art. 43:

“El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.”

⁹http://www.sec.cl/pls/portal/SITIO_WEB.MULTA_MILLONES.show

“7. TARJETAS DE DÉBITO

LOS DERECHOS, OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL BANCO Y DEL CLIENTE DERIVADOS DE LA AFILIACIÓN DEL CLIENTE AL SISTEMA DE TARJETAS DE DÉBITO SE REGIRÁN POR LAS ESTIPULACIONES SIGUIENTES Y POR LAS NORMAS, REGLAS E INSTRUCCIONES QUE SOBRE LA MATERIA, ESTÁN ESTABLECIDAS POR EL BANCO CENTRAL DE CHILE Y LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS.

EL CLIENTE PODRÁ UTILIZAR SU TARJETA DE BANDA MAGNÉTICA COMO TARJETA DE DÉBITO, EN ADELANTE “LA TARJETA”, COMO INSTRUMENTO DE PAGO EN LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS EN LA RED DE ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS O QUE EN EL FUTURO SE INCORPOREN AL SISTEMA Y QUE CUENTEN CON DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS QUE OPEREN CON CAPTURA EN LÍNEA DE TRANSACCIONES. MEDIANTE EL USO DE LA TARJETA, EL MONTO DE UNA DETERMINADA TRANSACCIÓN ES DEBITADO SIMULTÁNEA, AUTOMÁTICA E IRREVOCABLEMENTE EN LA CUENTA QUE EL CLIENTE DESIGNE PARA LOS EFECTOS DE LA UTILIZACIÓN DE LA TARJETA, EN ADELANTE “LA CUENTA VINCULADA”, Y ACREDITADO EN LA CUENTA CORRIENTE DEL BENEFICIARIO, EN LA MEDIDA QUE DICHA TRANSACCIÓN SEA AUTORIZADA Y EXISTAN FONDOS PARA ELLO AL MOMENTO DE EFECTUARSE EL CORRESPONDIENTE DÉBITO EN DICHA CUENTA.

LA TARJETA ES PERSONAL E INTRANSFERIBLE Y SE EMITIRÁ SIEMPRE A NOMBRE DE SU TITULAR O A NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL AUTORIZADA PARA SU USO. EN LA PROPIA TARJETA, QUE EL TITULAR FIRMARÁ EN EL MISMO MOMENTO DE RECIBIRLA, FIGURARÁN, ADEMÁS DEL NOMBRE DE SU TITULAR, LA INFORMACIÓN CODIFICADA RELATIVA A LOS DATOS NECESARIOS PARA LA IDENTIFICACIÓN Y DEMÁS INFORMACIÓN QUE EL BANCO ESTIME PERTINENTE PARA CONTABILIZAR LAS OPERACIONES QUE SE REALICEN MEDIANTE LA TARJETA.

EL BANCO SE RESERVA EL DERECHO DE EXPEDIR O NO LAS TARJETAS QUE SE SOLICITEN, SEGÚN LO ANTES EXPUESTO, TANTO DE LAS PRINCIPALES COMO DE LAS ADICIONALES, SIN EXPRESIÓN DE CAUSA.”

Ojo con esta última disposición. Resulta contrario a los derechos de los consumidores y a las obligaciones de los proveedores establecer una cláusula como la final de este párrafo, debido a que, como ya se ha dicho en este estudio, es un derecho de los clientes acceder a un determinado producto o servicio, mientras cumplan con los requisitos generales especificados por el proveedor o la normativa legal aplicable.

Por tanto, nunca se debe aceptar esta voluntariedad del proveedor que pretende reservarse un derecho de discriminación que no resulta aceptable desde ninguna perspectiva. En la misma línea, son inaceptables aquellos avisos de pubs, discotecas o restaurantes que pretenden reservarse derecho de admisión. Lo reiteramos, porque es importante: Existe una obligación de venta de producto o prestación de servicio propios de su giro, en las condiciones establecidas, por parte de los proveedores, establecido en la ley del consumidor.

“EL INGRESO DEL CÓDIGO SECRETO O, EN SU CASO, LA FIRMA POR PARTE DEL TITULAR DE LA TARJETA DE LOS COMPROBANTES DE TRANSACCIÓN, SEGÚN CORRESPONDA, IMPLICARÁ LA CONFORMIDAD IRREVOCABLE A LA OPERACIÓN REALIZADA Y EL BANCO PERMANECERÁ AJENO A LAS RESPONSABILIDADES QUE PUEDAN DERIVARSE DE LA OPERACIÓN REALIZADA ENTRE EL ESTABLECIMIENTO Y EL TITULAR DE LA TARJETA. EL TITULAR DE LA TARJETA NO PODRÁ REVERTIR UNA O MÁS OPERACIONES DESPUÉS DE HABER INGRESADO SU CÓDIGO SECRETO, O, EN SU CASO, DE HABER FIRMADO EL COMPROBANTE DE LA OPERACIÓN, PUESTO QUE SE TRATA DE UN DÉBITO SIMULTÁNEO, AUTOMÁTICO E IRREVOCABLE DE LA CUENTA VINCULADA.

EL CLIENTE DECLARA CONOCER QUE EL SISTEMA ELECTRÓNICO COMPUTACIONAL BAJO EL CUAL OPERA LA TARJETA PUEDE SUFRIR, POR CUALQUIER CAUSA Y EN

CUALQUIER MOMENTO DESPERFECTOS QUE IMPOSIBILITEN LA UTILIZACIÓN DE LA TARJETA O BIEN, PUEDEN OCASIONAR EL RECHAZO DE UNA O MÁS OPERACIONES ESPECÍFICAS, CIRCUNSTANCIAS QUE EL CLIENTE DECLARA ACEPTAR DESDE YA.”

A esta disposición le resultan aplicables las mismas consideraciones ya desarrolladas sobre la responsabilidad de unos y otros ante caídas de sistemas u otros fallos. Adicionalmente, previo exámen de la autoridad supervisora u otra competente, como el Servicio Nacional del Consumidor o en último caso, un tribunal, este tipo de disposiciones debiesen ser declaradas nulas por abusivas. Esta, particularmente, en relación al Art. 16 de la ley del consumidor:

“No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;

e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio;”

“PARA LOS EFECTOS DE POSIBILITAR EL USO DE LA TARJETA EN EL EXTRANJERO, EL CLIENTE OTORGA MANDATO IRREVOCABLE AL BANCO, EN LOS TÉRMINOS DEL ARTICULO 241 DEL CODIGO DE COMERCIO, NO REMUNERADO, CON EXPRESA FACULTAD DE DELEGAR TODO O PARTE DEL MISMO, PARA CELEBRAR -POR CUENTA DEL CLIENTE- TODOS LOS CONTRATOS O CONVENCIONES PARA LA FIJACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO QUE, EN CONCEPTO DEL MANDATARIO Y/O DE LAS PERSONAS EN QUE ÉSTE DELEGUE, FUEREN NECESARIOS PARA POSIBILITAR EL CARGO EN LA CUENTA VINCULADA, POR COMPRAS DE BIENES O DE SERVICIOS EN EL EXTRANJERO, MAS LOS GASTOS QUE CORRESPONDAN.”

Aquí, la buena fe en la ejecución del contrato pasa a tener un rol fundamental, pues no pocos son los reclamos de clientes bancarios que estiman que han sido perjudicados en sus transacciones internacionales por el tipo de cambio aplicado por el banco. Consultar, exigir información clara y mantener un contacto permanente con el banco, el ejecutivo de cuentas y los servicios de información on line del proveedor, resultan fundamentales para reducir los riesgos inherentes a estas operaciones.

“LA TARJETA TENDRÁ UNA DURACION INDEFINIDA, PUDIENDO CUALQUIERA DE LAS PARTES PONERLE TÉRMINO MEDIANTE COMUNICACIÓN A LA OTRA CON A LO MENOS 10 DÍAS DE ANTICIPACIÓN A LA FECHA DE TÉRMINO EFECTIVA. EN TODO CASO, TERMINARÁ JUNTO CON EL TÉRMINO DEL CONTRATO QUE PARA LA CUENTA VINCULADA EL CLIENTE HAYA CELEBRADO CON EL BANCO.

QUEDA EXONERADO EL BANCO Y LA ENTIDAD O ESTABLECIMIENTO COMERCIAL DONDE ESTUVIERE SITUADO EL SISTEMA O TERMINAL DE PUNTO DE VENTA DE LAS RESPONSABILIDADES QUE PUEDAN DERIVARSE COMO CONSECUENCIA:

I) DE LA MALA CONSERVACIÓN Y/O INCORRECTA UTILIZACIÓN DE LA TARJETA.

II) DEL USO QUE PUEDA HACERSE DE LAS TARJETAS POR TERCERAS PERSONAS QUE POR CUALQUIER CIRCUNSTANCIA, TENGAN CONOCIMIENTO DEL NÚMERO SECRETO REGISTRADO POR EL TITULAR EN EL BANCO, MIENTRAS ÉSTE NO RECIBA LA PERTINENTE NOTIFICACIÓN DEL ROBO, HURTO O EXTRAVÍO DE LA TARJETA.

III) DE DESPERFECTOS QUE, POR CUALQUIER CAUSA, PUEDAN AFECTAR AL SISTEMA BAJO EL CUAL OPERA LA TARJETA DE DÉBITO Y QUE, DE UNA U OTRA FORMA, IMPIDAN EL USO DE LA TARJETA; O BIEN, TRAIGAN COMO CONSECUENCIA EL RECHAZO Y/O EJECUCIÓN DE ALGUNA OPERACIÓN REQUERIDA POR EL TITULAR DE LA TARJETA.”

Nuevamente, una cláusula abusiva que pretende liberar al banco proveedor o a las empresas con las cuales opera, de obligaciones naturales de un prestador de servicio responsable.

“EN CASO DE EXTRAVÍO DE LA TARJETA, ROBO, MAL USO, O CUALQUIER OTRA CIRCUNSTANCIA, REGIRÁ LO ESTABLECIDO EN EL PUNTO 1.5. DE ESTE CONTRATO.

LAS OPERACIONES REALIZADAS CON LA TARJETA SE DEBITARÁN EN LA CUENTA VINCULADA, EN LA QUE TAMBIÉN SE PODRÁN CARGAR LAS COMISIONES POR EMISIÓN, RENOVACIÓN O MANTENCIÓN DE LA TARJETA, ASÍ COMO EL CORRESPONDIENTE IMPUESTO DE TIMBRES Y ESTAMPILLAS, PARA LO CUAL EL CLIENTE FACULTA DESDE YA Y EN FORMA IRREVOCABLE AL BANCO, EN LOS TÉRMINOS CONTENIDOS EN EL ARTÍCULO 241 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.

PERIODICAMENTE Y CUANDO CORRESPONDA, EL BANCO PROPORCIONARÁ AL TITULAR DE LA TARJETA A TRAVÉS DEL ESTADO DE SU CUENTA, EL DETALLE DE LAS TRANSACCIONES REALIZADAS EN EL PERÍODO CON INDICACIÓN DEL BENEFICIARIO DEL PAGO.

EL CLIENTE AUTORIZA A LA (S) PERSONA (S) PARA LAS CUALES SOLICITE TARJETA (S) ADICIONAL (ES) PARA, RECIBIR LAS TARJETAS DE DÉBITO QUE EL BANCO EMITA EN VIRTUD DEL PRESENTE INSTRUMENTO. PARA TAL EFECTO, LES CONFIERE PODER PARA RECIBIR DICHOS INSTRUMENTOS, EN TANTO REVISTAN EL CARÁCTER DE TITULARES DE TARJETAS ADICIONALES. EL MANDATO OTORGADO EN ESTE ACTO ES IRREVOCABLE EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 241 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.

8. COMISIONES, IMPUESTOS Y GASTOS

LAS COMISIONES, IMPUESTOS Y GASTOS QUE SE GENEREN POR LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS MATERIA DE ESTE CONTRATO, SERÁN DEBIDAMENTE COMUNICADOS AL CLIENTE AL MOMENTO DE LA SOLICITUD DEL RESPECTIVO SERVICIO. TODAS LAS COMISIONES SERÁN RECARGADAS CON EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO CORRESPONDIENTE Y OTROS IMPUESTOS QUE EN EL FUTURO PUDIEREN GRAVARLAS.

EL BANCO ESTARÁ AUTORIZADO PARA DEBITAR LAS COMISIONES, GASTOS E IMPUESTOS CORRESPONDIENTES EN LA (S) CUENTA (S) O LÍNEA (S) DE CRÉDITO DEL CLIENTE. LAS COMISIONES Y DEMÁS GASTOS QUE EL BANCO, POR CUENTA DEL CLIENTE, DEBA PAGAR A TERCEROS SERÁN INFORMADAS AL CLIENTE EN CADA OPORTUNIDAD EN QUE ÉSTE INSTRUYA UNA TRANSACCIÓN QUE DÉ LUGAR A UN PAGO EN FAVOR DE UN TERCERO.”

Ya nos hemos referido a este tipo de materias con motivo de cláusulas anteriores similares. Por tanto, nos remitimos a los comentarios afines ya vertidos en este estudio.

“9. MODIFICACIONES

EL BANCO PODRÁ INTRODUCIR MODIFICACIONES AL CONTRATO MEDIANTE SU COMUNICACIÓN AL CLIENTE EN EL ESTADO DE SUS CUENTAS O CARTA ESPECIAL, LAS QUE SE ENTENDERÁN ACEPTADAS SIN NECESIDAD DE QUE MEDIE LA FIRMA DEL CLIENTE, A MENOS QUE EL CLIENTE MANIFIESTE SU DISCONFORMIDAD POR ESCRITO AL BANCO DENTRO DEL PLAZO DE 15 DIAS CONTADOS DESDE QUE SE EFECTÚE LA COMUNICACIÓN.”

He aquí una disposición cuya redacción y aplicación podría ser no muy pacífica. Lo anterior, debido a que los precedentes del derecho del consumidor señalan que la aceptación

en materias de consumo debe ser **explícita** y no tácita, como se puede aceptar también comunmente en derecho civil.

La norma consumerista es muy clara:

“Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:

a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;”

Ni siquiera la argumentación de que el cliente ha seguido operando con el banco, dándose por enterado y habiendo aceptado nuevas condiciones contractuales resulta atendible, toda vez que no hay forma de probar que el conocimiento del consumidor acerca de la modificación contractual haya sido completa, total, exenta de cualquier vicio o dolo, por mucho que se haya ocupado algún sistema de verificación de entrega de la información, como podría ser el correo certificado. Sabemos que un correo certificado se entrega inclusive a cualquier adulto en el domicilio del cliente y esto no significa que necesariamente el cliente deba enterarse del contenido de la carta.

Lo correcto es que si el cliente no acusa recibo formal y no manifiesta su voluntad explícita de continuar con el contrato en las nuevas condiciones, el banco deberá proceder a informarle de su intención de poner término al mismo, ya que no debe seguir operando sin contar con la manifestación explícita de aceptación de parte del cliente.

“10. COMUNICACIONES

TODOS LOS AVISOS Y COMUNICACIONES QUE, CONFORME A ESTE CONTRATO, EL BANCO DEBA ENVIAR AL CLIENTE SE EFECTUARÁN POR ESCRITO, YA SEA POR CARTA O EN LOS ESTADOS DE CUENTA DE LA (S) CUENTA (S) O LÍNEAS (S) DE CRÉDITO DEL CLIENTE, POR E-MAIL O POR INTERNET.”

Salvando las excepciones estrictas, como la descrita en la disposición anterior, este tipo de avisos podrían y deben efectuarse por todos los medios posibles que permitan su adecuada y oportuna transmisión, en cumplimiento de un natural deber de servicio y de la obligación legal que emana del derecho a la información veraz y oportuna que tienen los consumidores.¹⁰

“11. VIGENCIA

ESTE CONTRATO SERÁ DE DURACIÓN INDEFINIDA. CON TODO CUALQUIERA DE LAS PARTES PODRÁ PONERLE TÉRMINO EN CUALQUIER MOMENTO, SIN EXPRESIÓN DE CAUSA, MEDIANTE AVISO POR ESCRITO ENVIADO AL DOMICILIO DEL CLIENTE REGISTRADO EN EL BANCO O AL DOMICILIO DEL BANCO, SEGÚN CORRESPONDA, CON A LO MENOS 90 DÍAS DE ANTICIPACIÓN, DEBIENDO EL CLIENTE RESTITUIR DE INMEDIATO LA O LAS TARJETAS RESPECTIVAS. NO OBSTANTE, EL BANCO SE RESERVA EL DERECHO DE PONER TÉRMINO DE INMEDIATO A ESTE CONTRATO EN EL EVENTO QUE EL CLIENTE HAGA MAL USO DE LOS SISTEMAS O NO DIERE CUMPLIMIENTO A UNA O MÁS DE LAS OBLIGACIONES QUE EN VIRTUD DEL MISMO, O DE OTROS INSTRUMENTOS O DOCUMENTOS HAYA CONTRAÍDO EN FAVOR DEL BANCO”.

Habría que revisar esas obligaciones que se han definido previamente, pues suele ocurrir que algunas son de tal naturaleza que en cualquier momento el cliente podría caer en una causal de término, lo que hará muy inestable su derecho a uso del servicio. No es éste el caso, pero en otras investigaciones hemos detectado como causales de término del contrato el hecho de que el cliente haya incurrido en una morosidad simple, nada grave, con otro acreedor, situación que puede ocurrir, y muchas veces, por distintas causas, en la vida de un consumidor y que en la medida que sea una situación temporal, que se solucione en tiempo breve, no puede convertirse en la causa de problemas mayores dentro del mercado crediticio.

¹⁰Art. 3º, letra b), ley 19.496.

Similares reflexiones hemos efectuado con motivo de las facultades de bloqueo o reducción de cupos disponibles que se reservan los oferentes de crédito.

“EL AVISO DE TÉRMINO DE ESTE CONTRATO DADO POR EL CLIENTE, NO PONE FIN, NI REVOCA EN CASO ALGUNO, EL PODER A QUE SE REFIERE EL NÚMERO 3 DE ESTE INSTRUMENTO, MIENTRAS EXISTAN OBLIGACIONES O DEUDAS PENDIENTES DE PAGO DEL CLIENTE PARA CON EL BANCO FALABELLA, PERMANECIENDO ÉSTE EN CONSECUENCIA, PLENAMENTE VIGENTE HASTA LA TOTAL Y COMPLETA SOLUCIÓN DE LAS MISMAS.

12. INDIVISIBILIDAD

SE CONVIENE EXPRESAMENTE QUE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES SEÑALADAS EN EL PRESENTE CONTRATO TENDRÁN EL CARÁCTER DE INDIVISIBLES, DE MODO QUE SU CUMPLIMIENTO PODRÁ EXIGIRSE A CUALQUIERA DE LOS HEREDEROS DEL CLIENTE, DE ACUERDO A LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 1526, N°4 Y 1528 DEL CÓDIGO CIVIL.”

Siendo esta una disposición clásica que en ningún caso debe ser considerada atentatoria a los derechos de los consumidores, aun cuando busca garantizar el derecho de cobro del acreedor, nunca está demás fijar su alcance, precisando que implica el derecho del acreedor de perseguir en los herederos del cliente el cobro de la deuda, en la medida que éstos hayan incorporado el patrimonio del deudor al suyo.

Por ello, la recomendación siempre será examinar tanto los pasivos u obligaciones del causante, así como sus bienes y activos, las prohibiciones y gravámenes que sobre ellos se hayan constituido de modo de evitar tener que responder con bienes propios, anteriores a la herencia, de las eventuales deudas y compromisos mayores que un familiar nos puede dejar tras su muerte.

Otra solución será aceptar la herencia con **beneficio de inventario**, lo cual significa, en sencillo, que el o los herederos responderán sólo hasta **la totalidad de la herencia recibida**.

Finalmente, la indivisibilidad implica que el acreedor perseguirá indistintamente a uno u otro heredero, debiendo cualquiera de ellos responder, eso sí, con el derecho de pasar la respectiva cuenta a sus pares.

Dependiendo del monto de las deudas y de la masa hereditaria, así como la cantidad de eventuales beneficiarios, será conveniente conseguir asesoría especializada ante este tipo de situaciones, acudiendo a una asociación de consumidores con experiencia en materias legales y financieras, como es el caso de ODECU.

“13. DOMICILIO

PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES DERIVADOS DEL PRESENTE INSTRUMENTO LAS PARTES FIJAN DOMICILIO ESPECIAL EN ESTA CIUDAD Y COMUNA, Y SE SUJETAN A LA JURISDICCIÓN DE SUS TRIBUNALES DE JUSTICIA.”

Esta cláusula de prórroga de la competencia será conveniente o no en la medida que el cliente resida o no en la comuna en que se fija la competencia relativa del tribunal. Es lógico que si a uno lo demandan en una comuna distinta y alejada de la cual reside puede, sin la debida asesoría jurídica, tener serias dificultades para una adecuada defensa. Siendo una cláusula típica en contratos de todo tipo, el cliente debe informarse adecuadamente de sus eventuales efectos.

“HAY FIRMAS DEL CLIENTE Y P.P. BANCO FALABELLA.”