

Santiago, 2 de septiembre de 2009.

Vistos y considerando:

- 1) Son partes en este procedimiento:
 - a) Como reclamantes: don Sergio San Martín Camelio, doña Myriam Chadid Saadi, don Maximiliano San Martín Chadid, don Felipe San Martín Chadid y doña Belén San Martín Chadid, todos ellos domiciliados en Avda. El Bosque N°706, dpto. B, comuna de Providencia.
 - b) Como reclamada: Corp Capital Corredores de Bolsa S.A., sociedad del giro de su denominación, representada por don Cristián Donoso Larraín, ambos con domicilio en calle Rosario Norte N°660, piso 7, comuna de Las Condes (en adelante, "Corp Capital").
- 2) Con fecha 6 de noviembre de 2008, los reclamantes presentaron un reclamo en contra de Corp Capital en los siguientes términos:
 - a) Los reclamantes son clientes de Corp Capital y realizan sus transacciones mediante la página *web* de esa corredora.
 - b) Sin previo aviso a sus clientes, Corp Capital modificó la página *web* para la realización de transacciones por Internet.
 - c) A juicio de los reclamantes, la nueva página *web* de Corp Capital adolece de los siguientes defectos:
 - i) El tamaño de la letra es muy pequeño, lo que impide su visibilidad.
 - ii) La página *web* no permite copiar y pegar la información, ni respaldarla de forma rápida.
 - iii) El registro histórico es engorroso pues se ha ordenado por meses y se ha eliminado la ordenación por colores antes existente.
 - d) Los reclamantes formularon sus observaciones reiteradamente a Corp Capital, sin obtener respuesta alguna.
 - e) Con fecha 3 de noviembre de 2008, Corp Capital bloqueó el acceso a los reclamantes a la página *web* para realización de transacciones vía Internet. Los reclamantes mantenían saldos positivos en sus cuentas y la medida de Corp Capital les impidió operar con sus valores en días en que se produjo una baja generalizada del mercado.
- 3) Con fecha 7 de noviembre de 2008 este Comité solicitó a Corp Capital que informara acerca de la situación expuesta por los reclamantes, acompañando los documentos que tuviera en su poder y contestando el reclamo para el caso que se declarara su admisibilidad.
- 4) Con fecha 14 de noviembre de 2008, Corp Capital acompañó un conjunto de antecedentes relativos al reclamo presentado en su contra, e informó que las siguientes razones motivaron a esa corredora a poner término al contrato suscrito con los reclamantes:
 - a) La mora reiterada por parte de don Sergio San Martín Camelio y algunos de sus representados en el pago de los precios correspondientes a operaciones de

compra de acciones y en el pago de las comisiones por transacciones correspondientes a Corp Capital.

- b) El permanente descontento, sin causa que lo haya justificado, en contra de Corp Capital y los términos impropios en que se manifestó don Sergio San Martín Camelio frente a funcionarios de esa corredora.
- 5) Con fecha 21 de enero de 2009 este Comité admitió a tramitación el reclamo de don Sergio San Martín Camelio, doña Myriam Chadid Saadi, don Maximiliano San Martín Chadid, don Felipe San Martín Chadid y doña Belén San Martín Chadid, tuvo por contestado el reclamo en virtud de lo expuesto por Corp Capital en su escrito de 14 de noviembre de 2008, y recibió la causa a prueba, fijando como hechos sobre los que habría de recaer la prueba, los siguientes:
- a) Condiciones en que Corp Capital ha ofrecido su servicio de transacciones vía Internet. Existencia de disposiciones contractuales sobre la materia.
 - b) Efectividad de haberse modificado la página *web* de Corp Capital para transacciones vía Internet. Características de la página *web* original y la página modificada.
 - c) Efectividad que Corp Capital haya bloqueado el acceso a los reclamantes al servicio de transacciones vía Internet; motivos y duración de la medida.
 - d) Saldos de los reclamantes al momento del bloqueo del acceso al servicio de transacciones vía Internet.
 - e) Pago oportuno por parte de los reclamantes del precio de las operaciones realizadas y de las comisiones respectivas.
 - f) Efectividad que don Sergio San Martín Camelio se haya referido en términos inapropiados a funcionarios de Corp Capital.
 - g) Efectividad que Corp Capital haya manifestado su voluntad de poner término a la relación contractual con los reclamantes. Época y forma de comunicación a los reclamantes.
- 6) Con fecha 22 de julio de 2009 este Comité citó a las partes a oír sentencia.
- 7) Los reclamantes acompañaron impresiones de la página *web* de Corp Capital, que no fueron objetadas por Corp Capital.
- 8) Corp Capital acompañó los siguientes documentos, ninguno de los cuales fue objetado por los reclamantes:
- a) Impresiones de cartolas de movimientos de don Sergio San Martín Camelio, don Felipe San Martín Chadid y doña Myriam Chadid Saadi.
 - b) Resumen de inversiones y gastos en tecnología, de la Gerencia División Informática de Corp Banca.
 - c) Copia de facturas electrónicas N°17.597 y 17.598 emitidas a Corpbanca S.A. por la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores, con fecha 29 de agosto de 2008.
 - d) Copias de cartas enviadas por Corp Capital a don Sergio San Martín Camelio, doña Myriam Chadid Saadi, don Maximiliano San Martín Chadid, don Felipe

San Martín Chadid y doña Belén San Martín Chadid con fecha 6 de noviembre de 2008.

- e) Impresiones de correos electrónicos enviados por Corp Capital a don Sergio San Martín Camelio, con fecha 3 de noviembre de 2008.
 - f) Impresiones de correos electrónicos enviados entre don Sergio San Martín Camelio y ejecutivos de Corp Capital, entre el 25 de julio de 2007 y el 11 de noviembre de 2008.
 - g) Copias de informes mensuales de cartera de don Sergio San Martín Camelio, doña Myriam Chadid Saadi, don Felipe San Martín Chadid, don Maximiliano San Martín Chadid y doña María Belén San Martín Chadid, todos de 5 de noviembre de 2008.
 - h) Contrato para la Cartera de Acciones y Otros Valores en Custodia de Clientes, suscrito por Corp Capital y don Sergio San Martín Camelio, con fecha 9 de diciembre de 2005.
 - i) Contrato para la Cartera de Acciones y Otros Valores en Custodia de Clientes, suscrito por Corp Capital y doña Myriam Chadid Saadi, con fecha 17 de enero de 2006.
 - j) Contrato para la Cartera de Acciones y Otros Valores en Custodia de Clientes, suscrito por Corp Capital y don Felipe San Martín Chadid, con fecha 17 de enero de 2006.
 - k) Contrato para la Cartera de Acciones y Otros Valores en Custodia de Clientes, suscrito por Corp Capital y don Maximiliano San Martín Chadid, con fecha 17 de enero de 2006.
 - l) Contrato para la Cartera de Acciones y Otros Valores en Custodia de Clientes, suscrito por Corp Capital y doña María Belén San Martín Chadid, con fecha 17 de enero de 2006.
 - m) Ficha de cliente de don Sergio San Martín Camelio en Corp Capital.
 - n) Convenio de Prestación de Servicios Mediante Canales Remotos, suscrito por Corp Capital y don Sergio San Martín Camelio, con fecha 12 de diciembre de 2005.
 - o) Convenio de Prestación de Servicios Mediante Canales Remotos, suscrito por Corp Capital y don Felipe San Martín Chadid, con fecha 28 de marzo de 2006.
 - p) Convenio de Prestación de Servicios Mediante Canales Remotos, suscrito por Corp Capital y don Maximiliano San Martín Chadid, con fecha 28 de marzo de 2006.
 - q) Convenio de Prestación de Servicios Mediante Canales Remotos, suscrito por Corp Capital y doña María Belén San Martín Chadid, con fecha 28 de marzo de 2006.
- 9) A solicitud de Corp Capital, con fecha 24 de abril de 2009 se ofició la Gerencia de Operaciones de la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores, respondiendo ésta con fecha 5 de mayo de 2009.
- 10) Con fecha 19 de mayo de 2009 se realizó una audiencia de absolución de posiciones de don Sergio San Martín Camelio, en segunda citación y bajo el apercibimiento de tenersele por confeso de las preguntas formuladas asertivamente en el pliego de

posiciones. Atendida la inasistencia de don Sergio San Martín Camelio, con fecha 15 de junio de 2009 se hizo efectivo el apercibimiento.

- 11) Se encuentra acreditado en virtud de los documentos referidos en el número 8), letras h) a l), y en virtud de la confesión referida en el número 10), que con fecha 9 de diciembre de 2005 don Sergio San Martín Camelio suscribió con Corp Capital el Contrato para la Cartera de Acciones y Otros Valores en Custodia de Clientes, y que con fecha 17 de enero de 2006, doña Myriam Chadid Saadi, don Maximiliano San Martín Chadid, don Felipe San Martín Chadid y doña Belén San Martín Chadid suscribieron con esa corredora el mismo instrumento.
- 12) Se encuentra acreditado en virtud de los documentos referidos en el número 8), letras n) a q), y en virtud de la confesión referida en el número 10), que con fecha 12 de diciembre de 2005 don Sergio San Martín Camelio suscribió con Corp Capital el Convenio de Prestación de Servicios Mediante Canales Remotos, y que con fecha 28 de marzo de 2006, don Maximiliano San Martín Chadid, don Felipe San Martín Chadid y doña Belén San Martín Chadid suscribieron con esa corredora el mismo instrumento.
- 13) Se encuentra acreditado en virtud de los documentos referidos en el número 9), letra f), que entre el 25 de julio de 2007 y el 29 de octubre de 2009, don Sergio San Martín Camelio presentó distintos reclamos ante Corp Capital, relacionados con la falta de entrega de facturas, atrasos en el pago de los dividendos de sus acciones y las modificaciones realizadas a la página *web* de la corredora.
- 14) Se encuentra acreditado en virtud de los documentos referidos en el número 8), letra a), y en virtud de la confesión referida en el número 10), que en el período anterior al 3 de noviembre de 2006, don Sergio San Martín Camelio, doña Myriam Chadid Saadi y don Felipe San Martín Chadid, mantuvieron saldos negativos de caja en Corp Capital, debido al retraso en el pago del precio de compras de acciones.
 - a) Don Sergio San Martín Camelio mantuvo los siguientes saldos negativos:
 - i) Saldo negativo de \$24.994.444, entre el 1 y el 8 de julio de 2008.
 - ii) Saldo negativo que fluctuó entre \$59.980.122 y \$11.278.439, entre el 30 de septiembre y el 29 de octubre de 2008.
 - b) Doña Myriam Chadid Saadi mantuvo los siguientes saldos negativos:
 - i) Saldo negativo de \$8.299.758 entre el 7 y el 12 de diciembre de 2006.
 - ii) Saldo negativos de \$954.265 entre el 19 de octubre y el 15 de noviembre de 2007.
 - c) Don Felipe San Martín Chadid mantuvo los siguientes saldos negativos:
 - i) Saldo negativo de \$7.878.163, el 2 de octubre de 2008.
 - ii) Saldo negativo de \$4.152.208, desde el 6 de octubre hasta el 3 de noviembre de 2008.
- 15) Constituye un hecho no controvertido, que se encuentra acreditado además en virtud de los documentos referidos en el número 7) y en el número 8) letra e), que con fecha 3 de noviembre de 2008, Corp Capital bloqueó el acceso al servicio de transacciones por Internet a don Sergio San Martín Camelio y a don Felipe San Martín Chadid. Adicionalmente, en la página *web* de la corredora se informaba a

don Maximiliano San Martín Chadid y doña Belén San Martín Chadid que su saldo era insuficiente para realizar operaciones.

- 16) Se encuentra acreditado en virtud de los documentos referidos en el número 7), y en el número 8), letras a) y g), que al 3 de noviembre de 2008, los reclamantes mantenían los siguientes saldos en Corp Capital:
 - a) Don Sergio San Martín Camelio mantenía un saldo positivo en caja de \$27.553.771, y una cartera de acciones en custodia, valorizada al 5 de noviembre de 2008 en \$196.877.285.
 - b) Doña Myriam Chadid Saadi no mantenía saldos en caja, y mantenía una cartera de acciones en custodia, valorizada al 5 de noviembre de 2008 en \$23.073.793.
 - c) Don Maximiliano San Martín Chadid mantenía un saldo positivo en caja de \$11.866.099 y una cartera de acciones en custodia, valorizada al 5 de noviembre de 2008 en \$12.351.765. Presentaba, además, un saldo negativo de operaciones por liquidar de \$11.866.098.
 - d) Don Felipe San Martín Chadid mantenía un saldo positivo en caja de \$3.830.485 y una cartera de acciones en custodia valorizada al 5 de noviembre de 2008 en \$15.617.075.
 - e) Doña Belén San Martín Chadid mantenía un saldo positivo en caja de \$8.080.289 y una cartera de acciones en custodia valorizada al 5 de noviembre de 2008 en \$220.984. Presentaba, además, un saldo negativo de operaciones por liquidar de \$8.080.287.
- 17) Se encuentra acreditado en virtud de los documentos referidos en el número 9), letra f), que con fecha 3 de noviembre de 2008 don Sergio San Martín Camelio envió un correo electrónico a doña Karin Carmona Sagredo, en que reclamó por el bloqueo efectuado a las cuentas de su familia. Con la misma fecha doña Karin Carmona Sagredo informó a don Sergio San Martín Camelio que había levantado el bloqueo de su cuenta, pues efectivamente tenía un saldo a favor, pero que no podía levantar el bloqueo de don Felipe San Martín Chadid pues no era su ejecutiva de cuentas y éste mantenía todavía saldos negativos. Se encuentra acreditado en virtud de los documentos referidos en el número 9), letra f), y en virtud de la confesión referida en el número 10), que posteriormente el mismo día Corp Capital envió dos correos electrónicos a don Sergio San Martín Camelio señalando que existían saldos deudores en las cuentas de éste y de don Felipe San Martín Chadid, por lo que se suspendería el acceso al servicio de transacciones por canales remotos.
- 18) Se encuentra acreditado en virtud de los documentos referidos en el número 9), letra d), que mediante cartas enviadas con fecha 6 de noviembre de 2008, Corp Capital informó a don Sergio San Martín Camelio, doña Myriam Chadid Saadi, don Maximiliano San Martín Chadid, don Felipe San Martín Chadid y doña Belén San Martín Chadid, su decisión de poner término a los contratos de custodia suscritos con los reclamantes.
- 19) Se encuentra acreditado en virtud de los documentos referidos en el número 8), que el bloqueo del acceso al servicio de transacción por Internet a don Sergio San Martín Camelio y don Felipe San Martín Chadid se mantuvo hasta el 18 de noviembre de 2008. No se encuentra acreditado que este bloqueo haya cesado.
- 20) Que el reclamo reconoce como puntos centrales, los siguientes:

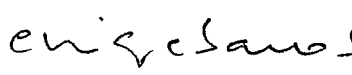
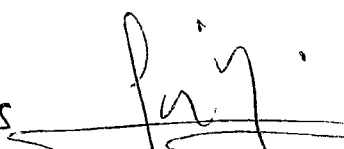
- a) El cambio en las características y funciones de la página *web* de Corp Capital mediante la cual los reclamantes realizan transacciones por Internet.
 - b) El bloqueo del servicio de transacciones por Internet a los reclamantes, en circunstancias que éstos mantenían saldos positivos en sus cuentas.
- 21) Que respecto al cambio en las características de la página *web* de Corp Capital, los supuestos defectos imputados por los reclamantes no constituyen infracciones de Corp Capital a sus deberes como corredora, y se enmarcan en su ámbito de decisión comercial para definir las características de sus servicios. A mayor abundamiento, en las impresiones de la misma página *web* acompañadas por los reclamantes, referidas en el número 8), se observa que esta página no presenta problemas de legibilidad. En consecuencia, se rechazará el reclamo en este punto.
- 22) Que respecto al bloqueo del servicio de transacciones por Internet realizado a los reclamantes, se deben tener presentes las siguientes consideraciones:
- a) Que Corp Capital, según se refiere en el número 15), suspendió el servicio de transacciones por Internet a don Sergio San Martín Camelio y don Felipe San Martín Chadid.
 - b) Que la decisión de suspender el servicio de transacciones por Internet fue motivada, según se expresa en los documentos referidos en el número 8), letras e) y f), por la existencia de saldos negativos de caja en las cuentas de don Sergio San Martín Camelio y de don Felipe San Martín Chadid.
 - c) Que sin embargo, según se expone en el número 16), las cuentas de don Sergio San Martín Camelio y de don Felipe San Martín Chadid presentaban saldos positivos de caja a la fecha de suspensión del servicio de transacciones por Internet.
 - d) Que en su contestación, Corp Capital señala haber adoptado la decisión de poner término a los contratos suscritos con los reclamantes, debido a la mora reiterada en el pago de los precios correspondientes a compras de acciones y en el pago de las comisiones por transacciones, y debido al permanente descontento manifestado en términos impropios por don Sergio San Martín Camelio.
 - e) Que se encuentra acreditado, según se expone en el número 14), que don Sergio San Martín Camelio, doña Myriam Chadid Saadi y don Felipe San Martín Chadid no pagaron oportunamente los precios y las comisiones correspondientes a algunas compras de acciones. Por otra parte, se encuentra acreditado, según se refiere en el número 13), que don Sergio San Martín Camelio manifestó reiterada e insistentemente su descontento por los servicios entregados por Corp Capital.
 - f) Que si bien un corredor tiene derecho a poner término a su relación con un cliente, en virtud de la confianza recíproca que supone esta relación debe adoptar medidas para mitigar los perjuicios que pudiera causar al cliente el ejercicio de esa potestad. En este sentido, Corp Capital debió avisar a don Sergio San Martín Camelio y don Felipe San Martín Chadid su decisión de poner término a los servicios prestados, con la antelación necesaria para que éstos realizaran los traspasos de dineros y valores a otra corredora.

- g) Que Corp Capital no actuó con el debido cuidado al suspender intempestivamente los servicios de transacciones por Internet a don Sergio San Martín Camelio y don Felipe San Martín Chadid.
- h) Que no obsta a lo anterior lo establecido en la cláusula tercera, letra j), de los Convenios de Prestación de Servicios mediante Canales Remotos suscritos por Corp Capital con los reclamantes, en cuanto a que la corredora “podrá en todo momento suspender total o parcialmente o disminuir los servicios otorgados por cualquiera de los ‘Canales Remotos’”. En efecto, tal facultad debe entenderse referida a casos de suspensión o disminución de los servicios respecto de la generalidad de los clientes, y no a la suspensión o disminución intencional de los servicios a un cliente específico.
- i) Que en mérito de lo expuesto se acogerá el reclamo en cuanto la suspensión intempestiva del servicio de transacciones por Internet a don Sergio San Martín Camelio y don Felipe San Martín Chadid supone una falta del cuidado con que debió actuar Corp Capital.
- j) Que se rechazará el reclamo respecto del supuesto bloqueo del servicio de transacciones por Internet a don Maximiliano San Martín Chadid y doña Belén San Martín Chadid, pues tales clientes no contaban con fondos suficientes para operar, según se refiere en el número 16), y la página *web* de la corredora sólo informaba tal situación.
- 23) Que acogiendo parcialmente el reclamo, en virtud de la entidad de la infracción de Corp Capital, se le impondrá la sanción de amonestación verbal.

Se resuelve:

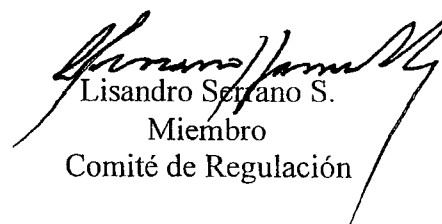
- 1) Se acoge el reclamo de don Sergio San Martín Camelio, doña Myriam Chadid Saadi, don Maximiliano San Martín Chadid, don Felipe San Martín Chadid y doña Belén San Martín Chadid, en cuanto a la suspensión intempestiva del servicio de transacciones por Internet a don Sergio San Martín Camelio y don Felipe San Martín Chadid, imponiéndose a Corp Capital la sanción de amonestación verbal.
- 2) Se rechaza el reclamo en todas sus demás partes.
- 3) Infórmese esta sentencia por el señor Secretario al Directorio de la Bolsa para los efectos del artículo 34° de los Estatutos de la Bolsa.
- 4) Publíquese esta sentencia en la página electrónica de la Bolsa.

Notifíquese por correo electrónico y carta certificada enviada por el señor Secretario a las partes.

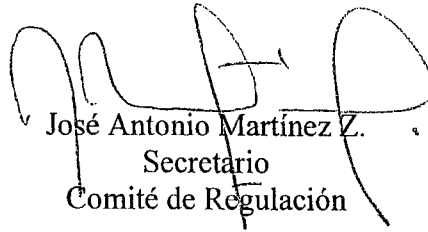
Enrique Barros B.
Presidente
Comité de Regulación

Leonidas Montes L.
Miembro
Comité de Regulación



Lisandro Serrano S.
Miembro
Comité de Regulación

Autorizo la firma de los miembros del Comité de Regulación.



José Antonio Martínez Z.
Secretario
Comité de Regulación