

SANTIAGO, ocho de enero de dos mil veinte.

VISTOS:

EN LO EXPOSITIVO

I.- Que, a lo principal y primer otrosí de fojas 58, don [REDACTED], [REDACTED], estudiante, cédula nacional de identidad N° [REDACTED], domiciliado en calle [REDACTED], interpone querrela y demanda civil en contra de Banco Industrial de Comercio Exterior (en adelante BICE), Rut 97.080.000-k, representado legalmente por don ALBERTO ERNESTO SCHILLING REDLICH, ingeniero, ambos domiciliados en calle Teatinos N°220, Piso 10, comuna de Santiago, por cuanto señala en síntesis que con fecha 25 de mayo de 2018, se contactó con una ejecutiva del Banco querrellado con el objeto de abrir una cuenta corriente para estudiantes, quien le comenta que necesita una serie de documentos para analizar su idoneidad para acceder a lo pedido y que no habría problemas para acceder; sin embargo, con fecha 22 de junio de 2018, le comunican al querellante que debido a que su padre se encontraba en el listado de deudores morosos se rechazaría su solicitud, por lo que ingresa un reclamo a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, quien con fecha 22 de octubre de 2018 contesta indicando que la ejecutiva que entregó la respuesta al usuario "ha dejado de prestar servicios (...)".

Continúa su relato indicando que con fecha 04 de febrero de 2019 procedió a realizar una nueva solicitud de apertura de cuenta corriente ante el mismo Banco, dado que un ejecutivo promocionó sus servicios en la Universidad donde estudia, quien procedió a evaluarlo para la apertura de la cuenta, pero que con fecha 11 de febrero de 2019 el mismo ejecutivo le informa que el Departamento de Riesgos del Banco había rechazado la solicitud de apertura de cuenta corriente; expone que solicitó los motivos del rechazo a este ejecutivo, quien le denegó dicha información aduciendo que sería confidencial, por lo que le pidió las condiciones objetivas para la apertura de cuenta corriente universitaria, con el propósito de determinar las razones del rechazo, enviándole este ejecutivo las condiciones que se encuentran publicadas en el sitio web y que se refieren a las condiciones para abrir una cuenta corriente general y no la solicitada respecto a su calidad de estudiante, por lo que presentó un reclamo a SERNAC, con el propósito que el banco respondiera por la conducta del ejecutivo y, en su respuesta de fecha 23 de mayo de 2019, el banco dejó más claro aún el ánimo discriminatorio y las

prácticas contrarias a la legislación, lo que queda en evidencia debido a que el ejecutivo le contestó que las razones al rechazo de la apertura de cuenta corriente eran confidenciales y, la [REDACTED], en respuesta al reclamo, contesta expresando que no eran confidenciales, señalándole las siguientes: *"Ingreso líquido mensual mínimo"* y *"Cumplir con el nivel de aprobación y riesgos previstos en los análisis de riesgos utilizados por el Banco y que son requeridos por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, para determinar la clasificación de gestión del Banco"*, cuestiones todas que no se ajustan a los requisitos de la cuenta que estaba solicitando, por cuanto los requisitos dispuestos en la "Condiciones Objetivas de Acceso al Crédito-Persona Naturales" ni siquiera corresponde a los solicitados de la cuenta que estaba solicitada y, además, la naturaleza de la misma cuenta no requiere un ingreso líquido mensual mínimo no requiere ser acreditado.

Finalmente, explica que dicho rechazo se basa en una discriminación arbitraria, vulnerando el artículo 3 letra c) de la Ley N°19.496 y el Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias, en su artículo 20 establece las condiciones objetivas que se pueden invocar a modo de rechazo de la contratación de servicios bancarios y también consagra el derecho a ser informado del rechazo a la contratación de la apertura de línea de crédito, lo que fue denegado por el Banco, siendo estos motivos arbitrarios, ya que de admitirse como válidos se estaría aceptando una generalización absurda de que existen "personas privilegiadas" que pueden acceder a los beneficios de la apertura de una cuenta bancaria, quedando las demás excluidas de esa oportunidad, lo que configura una privación injusta de una participación al sistema financiero.

II.- Que a fojas 200 se celebró la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante de [REDACTED], por sí, y por la querellada y demandada de Banco Industrial y de Comercio Exterior (BICE) comparece su apoderado don Benjamín Vidal Inda. No se produjo conciliación. La parte querellada contesta la denuncia de autos al tenor de la minuta agregada a fojas 182 y siguientes, señalando en síntesis que existió una primera evaluación en el mes de junio del 2018 y que determinó rechazar la solicitud de cuenta corriente del actor, por lo que todos los hechos relacionados con dicho caso ocurrieron hace más de 1 año y a la luz de la Ley N°19.496, se encontrarían ampliamente prescritos; agrega que el actor remitió sus antecedentes para ser nuevamente evaluado de acuerdo

a las condiciones objetivas que el Banco mantiene informadas al público, entre las que exigen la acreditación de ingresos, siendo rechazada dicha solicitud por los siguientes motivos: a) ingreso líquido mensual mínimo y b) nivel de aprobación y riesgos previsto en los análisis de riesgos utilizados por el Banco y que son requeridos por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, para determinar la clasificación de gestión del Banco, excusándose el ejecutivo de entregar las razones del rechazo porque no las conocía y no lo derivó al departamento encargado para dar dichas razones, omisión que fue subsanada por el banco al momento de presentar la respuesta ante el SERNAC.

Continúa su relato indicando que el actor no ha acompañado documento en que conste la oferta sobre una cuenta corriente especial, sin que requiera acreditar ingresos y, además, basta leer las comunicaciones entre el actor y los dos ejecutivos para concluir que el primero conocía perfectamente que debía acreditar ingresos, lo que queda en evidencia con las comunicaciones que existieron entre la primera ejecutiva y el actor, ya que si de ser cierta la tesis de la contraria, en virtud de la cual sostiene que la oferta siempre consistió en una cuenta corriente que no requería acreditar renta, por qué acompañó las boletas de honorarios y declaraciones de renta; por otro lado, también después del primer rechazo, se le invitó a una segunda evaluación, conforme a las condiciones objetivas publicada, las cuales sí exigen acreditación de ingresos.

Expone, respecto a esto último, que la oferta de cuentas corrientes efectuadas por el segundo ejecutivo no menciona una condición especial de no requerir acreditar ingresos y las conversaciones entre ellos tampoco hacen referencias sobre una oferta que no exigiera acreditar renta.

Finalmente, expresa, que no resulta sostenible la versión del actor, en cuanto a la existencia de una oferta de cuenta que no requiriera acreditar renta, si es el mismo actor quien declaró y acompañó comprobante de sus ingresos.

Respecto a lo mismo, la querellada hace referencia a un recurso de protección Rol 17844-2019 en contra del Banco, ingresado ante la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, por el mismo actor, solicitando que la decisión de no abrirle una cuenta corriente fuera declarada ilegal y arbitraria por fundarse en una decisión arbitraria, cuestión que quedó zanjada por cuando la Corte declaró inadmisibile el recurso presentado, fallo que fue apelado y

posteriormente confirmado por la Excma. Corte Suprema, por lo que ahora lo ha presentado, bajo los mismo argumentos, pero indicando normas contenidas en la Ley del Consumidor.

En cuanto a la primera evaluación, interpone excepción de prescripción extintiva, por los motivos ya expuestos, teniendo como objetivo la segunda evaluación subsanar cualquier menoscabo que la primera decisión pudo haberle provocado.

Como alegación de fondo, expresa que no existe infracción a la Ley del Consumidor, por cuanto el rechazo a la solicitud de fundó en dos razones objetivas: la primera se prueba con el ingreso líquido declarado por el actor en su estado de situación y probado con los comprobantes de ingreso que acompañó y el ingreso mínimo exigido para todos los clientes fijados en las condiciones objetivas y, las razones objetivas que motivaron el rechazo, fueron comunicadas formalmente en respuesta dirigida al SERNAC, lo que es distinto que frente a la comunicación del Banco, el actor persiga sostener que aquellas no serían las razones verdaderas y que las razones vedadas y ocultas, que realmente motivaron la decisión, obedecerían a la comuna de su residencia y a la información financiera de su padre, cuestiones todas que tendrá que probar el actor, no sólo que las razones entregadas son irreales, sino que las verdaderas son aquellas caprichosas que se imputan al banco.

En definitiva, si bien el actor no recibió un informe escrito de su rechazo por cuanto el ejecutivo debió derivarlo al área especializada, al momento de contestar al SERNAC se explicaron las razones del rechazo y, además, no existe prueba que acredite que el banco le ofreció una cuenta corriente especial sin acreditar ingresos, por lo que su tesis se basa en sus propios dichos y carecen de elementos probatorios serios y fidedignos que lo acrediten, además de ir en contra de la prueba documental en contrario de sus propios actos, pues el mismo actor acompañó los comprobantes de sus ingresos, por lo que en definitiva no existió perjuicio alguno.

En cuanto a la demanda civil, expresa en síntesis que no existe un perjuicio moral por cuanto la demanda carece de hechos que precisen dicho daño moral, por lo que solicita su rechazo, con costas.

III.- Que, a fojas 200, en la misma audiencia, la parte querellante y demandante reitera los siguientes documentos acompañados con citación: a) a fojas 1 a 19, copias simples de correos electrónicos; b) a fojas 20 a 38, copias simples de conversaciones mediante el software de aplicación

"Whasapp"; c) a fojas 39 a 40, copia simple de carta enviada por Banco Bice a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de fecha 22 de octubre de 2018; d) a fojas 41 a 50, copias simples de conversaciones mediante el software de aplicación "Whasapp"; e) a fojas 51, copia simple de documento denominado "Traslado Instituciones Financieras", emitido por el SERNAC con fecha 13 de junio de 2019; f) a fojas 52, copia simple de Formulario Único de Notificación, emitido por el SERNAC, con fecha 11 de junio de 2019; g) a fojas 53, copia simple de carta enviada por el Banco Bice a SERNAC, con fecha 23 de mayo de 2019; h) a fojas 54 y 56 a 57, copia simple documento denominado "Requisitos Mínimos Para Acceder a Cuenta Corriente, Línea de Sobregiro, Crédito de Consumo, Tarjeta de Crédito y Línea de Crédito Bice Investment Acce", emitido por el Banco Bice y i) a fojas 55, copia de pantallazo de la página web del Banco Bice.

IV.- Que, a fojas 200, en la misma audiencia, la parte querellada acompaña los siguientes documentos con citación: a) a fojas 84 a 85, copia simple de carta enviada por Banco Bice a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, con fecha 22 de octubre de 2018; b) a fojas 86, copia simple de carta enviada por Banco Bice al SERNAC, con fecha 23 de mayo de 2019; c) a fojas 87 a 89, copia simple de documento denominado "Requisitos Mínimos Para Acceder a Cuenta Corriente, Línea de Sobregiro, Crédito de Consumo, Tarjeta de Crédito y Línea de Crédito Bice Investment Acces", emitido por Banco Bice; e) a fojas 90 a 93, copia simple de documento denominado "Tarifas y Comisiones. Banco Personas", emitido por el Banco Bice; f) a fojas 94 a 108, copia simple de Recurso de Protección presentado ante la I. Corte de Apelaciones de Santiago; g) a fojas 109 a 111, copia simple de resolución que se pronuncia sobre el Recurso de Protección Rol 17844-2019, de fecha 18 de marzo de 2019; h) a fojas 112 a 117, copia simple de recurso de reposición presentado en la causa Rol 17844-2019 ante la I. Corte de Apelaciones de Santiago; i) a fojas 118 a 119, copia simple de resolución pronunciada por la I. Corte de Apelaciones de Santiago, de fecha 30 de abril de 2019; j) a fojas 120 a 138, copias simples de correos electrónicos; k) a fojas 139 a 167, copias simples de conversaciones mediante el software de aplicación "Whasapp"; l) a fojas 168 a 171, copia simple de documento bancario; m) a fojas 172 a 178, copia simple de boletas de honorarios a nombre de [REDACTED] y n) a fojas 179 a 181, copia

simple de resolución que aprueba Contrato a Honorarios a Suma Alzada, emitido por la Fiscalía Nacional Económica, de fecha 23 de enero de 2018.

V.- Que, a fojas 212, los autos quedaron en estado de fallarse.

Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

1°) Que la denuncia se refiere a la posible infracción a los artículos 3 letra c) y 3 inciso segundo letra a) de la Ley N° 19.496 en que habría incurrido la querellada, por no permitir la apertura de una cuenta corriente siendo discriminado de forma arbitraria y, además, le fue denegada la información sobre los motivos que tuvo para rechazar su solicitud.

2°) Que no se rindió prueba testimonial

3°) Que el artículo 3, inciso 1° letra d) y 3 inciso 2° letra a) de la Ley N° 19.496, dispone: "*Son derechos y deberes básicos del consumidor:*

d) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;

a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas"

4°) Que el artículo 12 de la Ley N° 19.496 dispone: "*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"*.

5°) Que el artículo 23 de la Ley N° 19.496 dispone en su inciso primero: "*Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio"*.

6°) Que el artículo 24 de la Ley en comento dispone: "*Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente"*

7°) Que el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: "*Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*;

en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

8°) Que el inciso primero del artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 56 de la Ley N° 19.496, dispone: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existiere relación de causa a efecto entre la contravención y el daño producido."*

9°) Que se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

10°) Que la normativa establecida en la Ley N° 19.496, define una particular clase de responsabilidad contractual, por cuanto la protección de los derechos de los consumidores, gira en torno al cumplimiento de los contratos celebrados entre éstos y los proveedores, que tengan el carácter de civiles para el primero y mercantiles para el segundo, como puede desprenderse de sus artículos 1 N° 1 y 6, artículo 2 letras a), c), d), e), f), artículo 3 letras b), e), y artículo 3 bis, principalmente, entre otras disposiciones.

11°) Que siendo así, resulta procedente aplicar a los contratos celebrados entre consumidor y proveedor, las normas generales de los efectos de las obligaciones del Código Civil, entre ellas, la regla del artículo 1547 inciso tercero, que contempla una presunción de culpa a partir del incumplimiento contractual del deudor. De este modo, basta que el acreedor o el consumidor en este caso, pruebe la existencia de la obligación y afirme el incumplimiento, para colocar al deudor o proveedor en situación de aportar la prueba de su diligencia o la exclusión de su responsabilidad.

12°) Que, ahora bien, este sentenciador estima preciso establecer que los antecedentes probatorios aportados a la causa, constituidos fundamentalmente por la prueba documental aportada por las partes, no son a juicio del Tribunal entre sí y respecto de los hechos de la causa, lo suficientemente conexos, concordantes, graves, múltiples y precisos, como para hacer formar convicción plena al Tribunal respecto de la existencia y

origen de los hechos denunciados y de quien es en definitiva la responsabilidad infraccional pertinente, conforme lo exige el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

13°) Que, como cuestión previa, es necesario establecer qué hechos son los que configuran la infracción a la Ley del Consumidor, por lo que atendido lo dispuesto en el artículo 26 de la ley en comento, este sentenciador no se pronunciará sobre el hecho denunciado en el libelo con fecha 25 de mayo de 2018 y que se refiere a la primera evaluación que habría solicitado el actor, por lo que la prueba que se refiera a dicho hecho no cabe ponderarla para resolver la cuestión sometida al conocimiento del Tribunal.

14°) Que de los medios de prueba aportados a la causa, conforme a las normas de la sana crítica, este Tribunal tiene por establecido que: a) Que con fecha 04 de febrero de 2019, el querellante efectuó una nueva solicitud de apertura de cuenta corriente con el Banco Bice, según documento de fojas 41 a 48 y b) Que, con fecha 11 de febrero de 2019, la solicitud de apertura de cuenta corriente fue rechazada, según fojas 49 y siguientes.

15°) Que, en este mismo orden de ideas, este sentenciador concluye que no existieron motivos arbitrarios para rechazar la apertura de la cuenta corriente solicitada por el actor, por cuanto es un hecho público y notorio que los Bancos mantienen departamentos de riesgos y son los que, en definitiva, aprueban o rechazan no sólo la apertura de una cuenta corriente, sino también el otorgamiento de un crédito hipotecario o de consumo, atendido los criterios comerciales que manejan para cada tipo de personas que solicita dicho servicio; por otra parte, la demandante no ha logrado acreditar la supuesta obligatoriedad del Banco para acceder a la apertura de la cuenta corriente ofrecida, la que ni siquiera podría catalogarse como oferta, atendido lo dispuesto en la ley en comento y que define **la oferta** como: *"práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento"*, por lo que atendido los medios de prueba presentados, este sentenciador considera que no existen elementos para arribar a la conclusión que el Banco querellado incurrió en infracción a los artículos 3 letra c) y 3 inciso 2 letra a) de la Ley N°19.496, por cuanto el rechazo a la apertura de la cuenta corriente que efectúan los Bancos tienen estrecha relación con las políticas comerciales que manejan no sólo los Bancos sino que también las Casas Comerciales o tiendas de "Retail" y que en definitiva buscan precaver los riesgos al prestar un servicio o al permitir la

