

Santiago, quince de marzo de dos mil veintitrés.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus consideraciones 12° a 16° inclusive que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

1°. Que conforme los medios de prueba aportado por ambas partes, apreciados conforme la regla de la sana crítica es posible tener por establecida la siguiente cronología de los hechos relacionados con la infracción denunciada materia de esta causa:

- a. [REDACTED], a mayo de 2018 cursaba sus estudios de derecho en la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile;
- b. En tal calidad recibió la oferta comercial por parte de una dependiente del Banco BICE para abrir una cuenta corriente en la referida institución financiera, todo en el marco de una campaña especial orientada a estudiantes universitarios de ciertos planteles y carreras que se encuentran en las etapas finales del programa de estudios;
- c. Conforme tal oferta para su evaluación comercial, la institución requería que el candidato aportara datos de identidad conforme formulario y declaración de situación, antecedentes justificativos del nivel de curso en la carrera, informe de ingresos para el evento de contar con un trabajo (tiempo de contratación e ingresos líquidos) o antecedentes de bienes propios. A cambio, el banco ofrecía la apertura de cuenta corriente sin costo de mantenimiento, línea de crédito con pago automático, y línea de crédito con un seguro de desgravamen anual de 0.4% del cupo otorgado, tarjeta de débito y tarjeta de crédito para estudiante VISA GOLD, sin costo, bajo condiciones de cobro en caso de uso nacional, internacional y avances en dinero en efectivo. Además, también en el caso de obtener la cuenta corriente joven, se le ofrecían condiciones preferenciales para acceder a otros productos de la banca de inversiones o créditos.
- d. Conforme la publicitada oferta, el estudiante remitió sus antecedentes personales, informando como domicilio uno en la comuna de Santiago

Centro, la malla curricular y certificado de alumno regular, para justificar su estado de avance en el programa de estudios de la carrera. Adicionalmente, contando a la fecha con ingresos propios también remitió boletas de honorarios como procurador y decreto que lo contrataba en tal calidad. En el curso de las comunicaciones sostenidas con la ejecutiva del Banco, se le pidió, entre otros nuevos antecedentes que no se expresaban en la publicidad general, un certificado de nacimiento, y un domicilio en la zona oriente de Santiago para verificarlo como residencia, así como mayores antecedentes de independencia financiera respecto de sus padres. Luego de remitida la información documental solicitada y estando en la etapa de firma y evaluación de los formularios correspondientes, la ejecutiva que actuaba por el Banco le informó que el departamento de riesgo del mismo había rechazado otorgarle la cuenta corriente por residir en Santiago Centro y porque su padre registraba deudas en el boletín comercial;

- e. Reclamada tal circunstancia por el estudiante ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras, el Banco el 22 de octubre de 2018, al responder, sin desconocer la negativa a otorgar la cuenta corriente en la modalidad solicitada, pero sin dar razones de tal hecho, trasladó a la ejecutiva que obró por tal entidad la exigencia de condiciones personales distintas de las informadas previamente por escrito. Además, en esa sede invitó al estudiante a reiterar su solicitud, insistiendo que lo requerido e informado por la ejecutiva se apartaba de sus políticas institucionales, razón por la que se le despidió;
- f. En febrero de 2019 nuevamente el estudiante, que ahora cursaba 5° año de derecho, contactó a otro ejecutivo BICE - [REDACTED] - quien ahora por mensajes de correo y aplicación whatsapp reiteró las condiciones para la apertura de la cuenta corriente joven, y detalló los productos ofertados. Luego de intercambio de mensajes por un par de días y después de haber entregado toda la información solicitada, el ejecutivo le comunicó el rechazo al otorgamiento de los productos asociados a la “cuenta corriente joven”.

██████████, requiriendo las razones de la negativa fue informado por Velasco que le estaba vedado entregarlas, pero a ruego del solicitante, le remitió copia de los requisitos objetivos para el otorgamiento de la cuenta y productos asociados, los que eran coincidentes con la información entregada por la otra ejecutiva y la proporcionada para su evaluación;

2°. Que esta relación de circunstancias se establece con la línea de correos y mensajes que el denunciante sostuvo con dos distintos agentes de la misma entidad bancaria, quienes promocionaban a través de medios de difusión masivos una determinada categoría de cuenta corriente, oferta siempre dirigida a un segmento especial de clientes: estudiantes de últimos años de carreras de derecho de ciertos planteles universitarios, tal como se lee de la descripción agregada a fs. 202.

En tal orden de ideas, las líneas de correos y mensajes adjuntos no admiten dudas respecto de que lo ofertado y aceptado correspondía a una línea de productos básicos con limitadas capacidades de endeudamiento, todo en la lógica de otorgar productos a quien aún no cuenta con ingresos mayores, pero se espera por el banco los tenga en el tiempo cercano a su egreso y titulación, fundado naturalmente en la aparente mayor empleabilidad de los estudiantes de derecho, respecto de los estudiantes o incluso egresados de otras carreras universitarias.

3°. La misma documental descarta la versión del banco en orden a la causa de negativa de otorgamiento de la cuenta joven obedeciera, primero a un error de la ejecutiva, y luego del propio solicitante.

Lo primero, porque al contestar a la entidad contralora, reconoce la negativa a otorgar los productos ofertados, sin ofrecer más explicación que una equivocación de la ejecutiva. Pero esta explicación contradice su propio comportamiento, pues si el solicitante entregó todos los antecedentes objetivos requeridos para su evaluación, debió otorgar el producto o exponer las razones de su rechazo ahora por razones de fondo y no formales. Si no los hubiere entregado, aquella había sido la explicación del rechazo.

En la segunda postulación, el segundo ejecutivo contactado por mensajería para “abrir una cuenta joven”, también confirma que los requisitos corresponden a

los de una cuenta especial para estudiantes, reseñándose en su promoción más de una vez que "...inclusive los estudiantes con CAE" pueden postular.

4°. El banco rindió prueba consistente a una acción de protección intentada por el mismo denunciante, que nada aporta a los hechos, pues en el contenido de la acción y la denuncia se identifica el mismo hecho, independiente de la calificación jurídica que se le otorga a la conducta que se atribuye al banco.

Tampoco puede estimarse prueba de la alegación de exculpación de la demandada – que la segunda vez se rechazó al denunciante porque estaba postulando a otro tipo de cuenta corriente para la que no calificaba – el que el haya acompañado antecedentes que dan cuenta de sus ingresos, tales como sus boletas y resolución de nombramiento como procurador, agregados de fojas 172 a 178. La propia promoción comercial – fojas 158 - indica como cuestión condicional, que para el caso de contar con rentas o contrato de trabajo, o vehículo, aportara tales justificativos de ingresos, cuestión que debiera reforzar la posición del candidato en un proceso de evaluación de riesgo, en lugar de perjudicarlo como aconteció.

Menos sentido tiene el hecho que el banco sostenga al contestar la denuncia que [REDACTED] so licitó otro tipo de cuenta, sin aportar la documentación que estaba en su poder - los formularios y estado de situación que en dos oportunidades el postulante suscribió – y que con meridiana claridad habría permitido justificar aquella alegación.

5°. Que tampoco resulta efectivo que la acción deducida se encuentre prescrita, porque en este caso el proceso de evaluación y rechazo infundado de la solicitud de apertura de ciertos productos financieros solo se estima concluida el 13 de febrero de 2019, cuando se reitera por [REDACTED] al solicitante que desconoce las razones por las que se le negó la apertura de los productos, informándole nuevamente la nómina de requisitos objetivos para proceder a la evaluación. La denuncia y demanda intentada el 6 de julio del mismo año se ha deducido en el plazo entonces exigido para intentar la acción, razón por la que la alegación de prescripción no prosperará.

6°. Que, de conformidad con el artículo 3 de la Ley 19.496 aplicable a este caso, son derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores, entre otros, 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. El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios es otra garantía esencial que la regulación general del consumo impone a este tipo de servicios. A estas obligaciones se suman las prevenidas en el estatuto especial de la ley 20.555, el que al reforzar las mismas garantías generales de información, precisarse como derecho del consumidor el “Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras”.

Seguidamente, comete infracción, entre otros, el proveedor que en la prestación de un servicio actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencia en la seguridad del mismo. En caso de infracción la multa se regulaba hasta en 300 UTM.

7°. Que en este caso, contrario a lo sostenido por el banco, argumento que recoge como propio la sentencia en revisión, lo reprochado no es el no otorgamiento de la cuenta corriente – aunque claramente aquello aconteció –sino la ausencia de información completa de las razones por las que en dos sucesivas oportunidades, quien aceptó la oferta del banco denunciado, fue descartado por razones aún desconocidas y entonces subjetivas.

Afinamos esta conclusión en la comparación entre los requisitos publicitados en la oferta de “apertura de cuenta joven” y la nula respuesta de la entidad financiera. Se reitera que la defensa del banco ante la acusación de discriminación, se sostiene solo en que el postulante aportó mayores antecedentes de los requeridos, pero siempre relativos a la cuenta joven.

8°. La respuesta original y extraoficial para el primer rechazo es el comportamiento financiero del padre del solicitante y el residir en la comuna de Santiago Centro, la que se desconoció por el reclamado. Pero empero su vehemente rechazo a tal comportamiento ejecutado por su agente, a la que se

despidió luego de informar al postulante las razones del rechazo en causales subjetivas y discriminatorias, no se entiende que en lugar la razón de “invitar” al denunciante a volver a postular, cuando ya contaba con toda la documentación objetiva requerida. Llamativo también nos parece el hecho que en ese primer proceso, cuando el estudiante manifestaba su aprensión a justificar otro domicilio en la zona oriente de Santiago, “solo para verificar”, solo entonces se le requiriera un certificado de nacimiento, que no solo prueba cuándo y dónde nació, sino la identidad de sus padres, documento que no se consigna en ninguna de las anunciadas condiciones objetivas aportadas, cuestión además que se aleja de las practicas regulares de evaluación comercial a la que estos mismos jueces hemos estado sometidos como cualquier persona natural.

El segundo rechazó inmotivado es patente de que la razón de la negativa a los productos, en tanto no se otorgó en tiempo y forma, la torna en nuevamente discriminatoria.

9°. Que de esta forma, la opacidad en el proceso de postulación a los productos financieros ofrecidos por el Banco BICE configura infracción a su deber de información general y de no discriminación, contemplados en el art. 3 b) y apartado b) del mismo artículo que regula los derechos del consumidor financiero, norma contemplada en la ley 19.496 y su modificación por la ley 20.555.

La primera infracción, pues a la fecha aún el denunciante no ha sido notificado formalmente de la razón del rechazo por el departamento de evaluación del banco.

Luego, habiéndose sometido el denunciante a un sistema de evaluación en dos oportunidades, aportando los documentos y antecedentes exigidos, los que satisfacen las condiciones objetivas publicitadas para el otorgamiento de los servicios financieros requeridos, solo puede concluirse que su negativa se reconduce a razones subjetivas infundadas, deviniendo las mismas en discriminatorias.

10° Podría estimarse que el incumplimiento reprochado no causa mayor agravio al solicitante, quien entre los documentos que aportó reconoce que ya cuenta con una cuenta corriente, pero en otro banco. O que atento el tiempo del

rechazo y la fecha en la que se adopta esta decisión ya no cumple con los requisitos para acceder a la “cuenta joven”, pero la sanción a las infracciones constatadas no solo resulta una consecuencia natural respecto de lo justificado en este proceso.

Necesario es recordar que las exclusiones discriminatorias al sistema financiero, no hacen más que reproducir estereotipos y contribuyen a perpetuar un sistema de discriminación estructural, que se ancla en las estructuras sociales y económicas y que, por medio de la institucionalización de prácticas discriminatorias, inferiorizan y excluyen a grupos sociales específicos de manera reiterada, tales como jóvenes, mujeres, personas de la tercera edad. Entonces, la corrección a través de la sanción de este tipo de prácticas, persigue proscribirlas, todo para promover la inclusión financiera, entendida esta como una herramienta útil que, sumada al concurso de políticas públicas, permite ejercitar derechos fundamentales, pues los servicios financieros promueven los procesos de movilidad social y posibilitan enfrentar la desigualdad.

Por tal razón la sanción que se impondrá al infractor acorde al hecho y sus circunstancias.

11° Que establecida la responsabilidad infraccional de la denunciada corresponde abocarse al análisis de la demanda civil deducida en autos.

Si bien el denunciante y demandante solo rindió prueba documental de la misma puede colegirse la impotencia y frustración que le causó el rechazo, no una, sino dos veces, cuando informalmente y luego bajo falsos pretextos otorgó la institución financiera a su petición de apertura de cuenta corriente. Los mensajes en los que se lee como comenta con la ejecutiva la injusticia de tener que obtener una “dirección simulada” para entrar en el “segmento especial de clientes de la zona oriente”, (la nororiental para ser más precisos), sumado a la perseverante actividad desplegada para obtener respuestas y corrección de esta actividad proscrita, permite probar la aflicción que esta conducta le ha producido, razón por la que se le otorgará una indemnización por el daño moral.

12° Que la suma establecida por tal concepto deberá pagarse con reajustes equivalentes a la variación del IPC desde la fecha en que la sentencia quede ejecutoriada e intereses corrientes desde que el deudor se constituya en mora;

13° Que por haber resultado completamente vencida la denunciada se le impondrán las costas de la causa.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo estatuido en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287, ley 19.496 y 20.555, **se revoca** la sentencia apelada de ocho de enero de dos mil veinte, dictada por el 3° Juzgado de Policía Local de Santiago y en su lugar **se resuelve:**

I.- Que se condena a la denunciada a pagar multa a beneficio fiscal equivalente a 20 unidades tributarias mensuales como autor de las infracciones establecidas en el numeral 9° de esta sentencia;

II.- Que se acoge la demanda civil deducida en cuanto se condena a pagar al demandante la suma única y total de \$600.000 (seiscientos mil pesos) como indemnización por el daño moral sufrido, la que deberá ser pagadas con el reajustes e intereses que se disponen en el cuerpo de esta sentencia.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Fiscal Judicial Troncoso Bustamante

N° 1736-2020 Policía Local.

Pronunciada por la Décima Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada con los ministros Patricio Martínez Benavides, Claudia Lazen Manzur y Fiscal Judicial Carla Troncoso Bustamante.

No firma la Fiscal Judicial Carla Troncoso Bustamante por encontrarse ausente.