RECOLETA, diez de enero de dos mil catorce.

Como se pide certifíquese lo que corresponda por el señor Secretario del Tribunal.

CERTIFICO: *Que revisados los antecedentes que obran en el proceso, con esta fecha, la sentencia definitiva de fs.96 y sgtes. se encuentra ejecutoriada.*

RECOLETA, 13 de enero de 2014.

REGISTRO DE SENTENCIAS

1 3 ENE. 2014

REGION METROPOLITANA

Recoleta, cuatro de octubre de dos mil trece.

VISTOS:

La denuncia infraccional fs.15 y sgtes, la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 23 y sgtes. y el acta del comparendo de contestación y prueba de fs. 89 a 93 y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO:

1º.- Que por presentación de fs.15 y sgtes.don Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, Director Regional Metropolitano(S) del **SERNAC,** con domicilio para estos efectos en calle Teatinos 333, piso 2, comuna de Santiago, dedujo ante el Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia, denuncia infraccional en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE,** representado legalmente por don Pablo Piñera Echeñique, ambos con domicilio en Avenida Libertador Bernardo O´higgins 1111, piso 4, comuna de Santiago, denuncia que se basa en el reclamo que ante ese Servicio hizo don Roberto Villagrán Valenzuela, por el rechazo lo que a su juicio se tradujo en una contravención a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores en sus artículos 3 inciso 2 leras a) b), 12,13 y 23 inciso primero.

Señala la denunciante que el señor Villagrán, habiendo solicitado en dos oportunidades distintas una pre aprobación para un crédito hipotecario, fue rechazado por el Banco denunciado , la primera, por su baja renta y, luego, después de haber obtenido

incluso, un aumento en su remuneración, sin que el Banco le indicara los motivos, que tras reclamar ante la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras la respuesta entregada fue que el rechazo obedeció a un "Incumplimiento previo de obligaciones contraídas con Banco Estado".

A juicio del Sernac, la respuesta entregada por la denunciada carece de información objetiva y solo se limita a indicar en forma genérica la causa del rechazo, sin explicar la razón y tipo de incumplimiento en que habría incurrido el señor Villagrán;

2º.- Que a fs. 23 de autos don **ROBERTO ANTONIO VILLAGRAN VALENZUELA , trabajador independiente, con domicilio en Avda. Einstein Nº 732, comuna de Recoleta,** fundado en la precedente relación de hechos, dedujo demanda de indemnización de perjuicios en contra del Banco Estado de Chile, reclamando una suma de $20.000.000 por daño emergente y $600.000. por daño moral;

3º.- Que llamadas las partes a comparendo de contestación y prueba, la audiencia llevó a efecto con la asistencia de todas las partes cuyas actas rolan a fs. 59,60 y 89 y sgtes.

En la audiencia cuya acta rola a fs. 59, celebrada ante el Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia, Sernac ratificó su denuncia infraccional en todas sus partes, con costas. A su turno, la parte demandante de don Roberto Villagrán hizo lo propio respecto de su acción civil solicitando que sea acogida en todas sus

partes, con costas.

En esa misma audiencia la denunciada opuso las excepciones de incompetencia e incidencia de nulidad, siendo resuelta la primera de ellas de la manera como quedó expresado por resolución escrita a fs. 68.

En la audiencia de continuación del comparendo de estilo, celebrada ante este Tribunal, como cosa previa, se resolvió no dar lugar al incidente de nulidad planteado por la denunciada.

En la continuación de la audiencia de estilo la parte de Banco Estado al contestar las acciones en su contra, lo que hizo por escrito agregado a fs. 51 y siguientes, señaló que tratándose de una postulación vía virtual y por política de seguridad para con los clientes, no se entregan los detalles de la información por ese medio, siendo necesario la concurrencia personal del cliente, sin perjuicio de haber cumplido con su deber de comunicar por escrito del motivo del rechazo al consumidor, obligación que fue cumplida mediante carta enviada a su domicilio con fecha 18 de julio de 2012. En dicha misiva, señala, se le explicitó al señor Villagrán el motivo del rechazo de su solicitud de crédito, que no fue otra que el hecho de registrar en su comportamiento financiero con el Banco un incumplimiento previo de obligaciones contraídas con anterioridad , indicándosele, además, que el rechazo no le impedía la obtención del subsidio habitacional y que podía intentarlo ante otras instituciones financieras.

Agrega la denunciada en su escrito de contestación, que uno de los requisitos objetivos indicados para la contratación de este tipo de productos, es que la oferta queda sujeta a la condición

objetiva de que el solicitante tenga buenos antecedentes comerciales, conforme a la política comercial y crediticia del banco y es así que en la evaluación de rigor, detectaron una deuda impaga actualmente castigada, relativa a un crédito solicitado por el señor Villagrán, en agosto de 1995, pactado en 48 cuotas mensuales, cuyo cumplimiento presentaba morosidades reiteradas, la última cuota pagada fue la 43 que vencía el 28 de febrero de 1999, pagada efectivamente el 9 de abril de 2002 ,quedando impagas las últimas cinco cuotas

En lo que respecta la acción civil , arguye,principalmente, que los daños reclamados no tienen fundamento, pues, a su juicio, no concurre en el caso de autos la exigida relación causal entre el daño y los perjuicios cuya reparación pretende el demandante;

4º.- Que en la misma audiencia las partes ofrecieron prueba documental, la parte por don Roberto Villagrán Valenzuela acompañó antecedentes de fs. 71 a fs.88; SERNAC de fs.1 a 14 y de fs. 30 a 33 y BANCO ESTADO de fs.36 a 37 y fs. 40 a 50.

La parte por don Roberto Villagrán también rindió prueba testimonial con la comparecencia de don Roberto Javier Villagrán Aguayo, el cual fue tachado por la demandada en razón a lo prescrito en el articulo 358 nº 1 del Código de Procedimiento Civil;

5º.- Que, a falta de diligencias pendientes, se han traído los autos para dictar sentencia;

6º.- Que en cuanto a la tacha formulada por la denunciada en contra del testigo don Roberto Villagrán Aguayo, este tribunal la desestima toda vez que la prueba de acuerdo al artículo 14 de la Ley 18.287, se aprecia conforme a las reglas de la sana crítica.

7º.- Que de lo relacionado en las fundamentaciones 1º y 2º de este fallo, fluye que la decisión de este Tribunal consiste en determinar, si a la luz de lo dispuesto en los artículos 3º inciso segundo letra a) y b) y 13, de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la denunciada **BANCO ESTADO DE CHILE,** negó injustificadamente la prestación de servicios al señor Villagrán, al rechazarle la pre aprobación del crédito hipotecario, sin ser informado oportunamente de las razones objetivas de dicho rechazo.

8º.- Que, para tal propósito, resulta necesario tener presente aquí lo que establecen los referidos preceptos legales:

Articulo 3º inciso segundo:

"Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:

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.**

b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.

Artículo 13:

Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas;

9º.- Que ahora, en autos no se ha contradicho por la denunciada y, por tanto, debe tenerse por establecido que don Roberto Villagrán Valenzuela, el 28 de junio de 2012, a través de la pagina web del Banco del Estado de Chile solicitó una pre aprobación para un crédito hipotecario, postulación que fue rechazada bajo el fundamento de que se debía a un incumplimiento previo de obligaciones contraídas con ese Banco;

10º.- Que analizado el mérito de los antecedentes que en la causa constan, atendiendo a las exigencias de la sana critica, este sentenciador debe concluir que el hecho de haber rechazado la solicitud de pre aprobación de crédito hipotecario al consumidor, constituyó una negación injustificada de prestación de servicios por parte de la denunciada, configurándose para estos efectos una contravención al citado artículo 13 de la Ley Nº 19.496.-

Al respecto, el Tribunal ha arribado a dicha conclusión teniendo especialmente en cuenta los siguientes antecedentes objetivos:

a) que como primer requisito objetivo debe señalarse el hecho de que el solicitante del crédito, tenga buenos antecedentes comerciales, requisito que el señor Villagrán cumplía.

b) que así, a fs.76 de autos se encuentra acompañado un certificado emitido por el Boletín Comercial de fecha 2 de julio de 2008 que da cuenta que don Roberto Villagrán no registra morosidad alguna, a propósito de un crédito de consumo otorgado por esa misma institución financiera en el año 2008, lo que también fue confirmado por el informe de deudas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, agregado a fs. 77.

c) que la información contenida en el antedicho certificado de fs. 76 del Boletín Comercial, por lo demás, órgano encargado de entregar datos en forma oficial acerca de los protestos y morosidad que pueda tener una persona, orientada a la evaluación del riesgo crediticio, a no dudarlo, debió ser considerada por el Banco Estado al momento de otorgarle el crédito de consumo al señor Villagrán en el año 2008, ya que de lo contrario si sus antecedentes no hubiesen sido favorables es dable suponer que la solicitud habría sido denegada en esa oportunidad.

d) que a fs.78 se agregó en autos un informe denominado "Resumen Deudas en el Banco en M$", extendido por la propia denunciada, de fecha 4 de marzo de 2013, a nombre de don Roberto Villagrán Valenzuela, que entre otros ítems da cuenta que la cartera castigada en moneda nacional es cero.

e) que entonces, del contexto de los antecedentes expuestos, si el Banco del Estado le otorgó un crédito al señor Villagrán en el año 2008 sobre la base de que no presentaba protestos o morosidad, en términos objetivos, resulta de toda lógica inferir, que al mismo usuario, con el mismo historial crediticio, le asistía el derecho a que se le prestara el servicio en los términos requeridos, ya que objetivamente no tenía deudas impagas con ninguna institución financiera;

11º.- Que, así las cosas, en el marco de una legislación que promueve la protección de los derechos de los consumidores, a juicio de este juez, la norma del precitado articulo 13, resulta plenamente aplicable en los hechos investigados en autos, ya que ciertamente lo que ha querido el legislador es precisamente proteger a quienes se les niega injustificadamente la prestación de un servicio;

12º.- Que , a juicio de este sentenciador, el rechazo a la solicitud de pre aprobación de crédito hipotecario solicitado por el señor Villagrán, motivada al decir de la denunciada, en el "incumplimiento

previo de obligaciones contraídas con Banco Estado", por carecer de fundamentos objetivos, constituir sólo una respuesta genérica que no explicita mayormente cual es el tipo de incumplimiento en que habría incurrido el señor Villagrán, según lo observado en la motivación que antecede, hizo caer a la denunciada en las contravenciones a los artículos 3 º inciso segundo letras a) y b) y 13 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores;

13º.- Que de acuerdo a lo concluido este Tribunal hará lugar a la denuncia infraccional de autos, sancionando al proveedor de la manera que se indicará en la parte resolutiva de este fallo.

14º.- Que acerca de la demanda civil intentada a fs. 23 por don Roberto Villagrán Valenzuela, el Tribunal la deberá desestimar pues no se allegó antecedente alguno que permitiera tener por acreditados los perjuicios por él reclamados ni el origen de los mismos y,

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; 3º inciso segundo letra a) y b), 13, y 50 y siguientes de la Ley 19.496;

RESUELVO:

1.- Ha lugar a la denuncia infraccional de fs15 y sgtes., en cuanto se condena a **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, al pago de una multa de 20 UTM (veinte unidades tributarias mensuales), por haber cometido las contravenciones aludidas en el considerando 13º de este fallo.

La multa deberá pagarse dentro de quinto día bajo apercibimiento de hacer efectivo el cumplimiento de la pena de reclusión en cualquiera de sus modalidades.

2.- Desestímase la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 23 y sgtes. intentada por don Roberto Villagrán Valenzuela, en razón a lo fundamentado en la motivación 15 de este fallo.

3.-Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor conforme a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Notifíquese

Regístrese y archívese, en su oportunidad.

Rol Nº 121.074

DICTADA POR DON EDMUNDO LEMA SERRANO, JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DOÑA ANTONIETA PATUELLI HODDE
SECRETARIA TITULAR