

Recoleta, veintisiete de marzo de dos mil catorce

VISTOS:

La denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 34 y sgtes., el escrito del SERNAC de fs. 44 y 45, el acta del comparendo de contestación y prueba de fs. 58 y 59, y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO

1º.- Que mediante escrito de fs.34 y sgtes. don **HECTOR ENRIQUE FLORES RETAMALES**, cédula de identidad N° 12.479.010-7, técnico en mantención , domiciliado en Pasaje Héroe Francisco Sepúlveda N° 3927, comuna de Recoleta, promovió ante este Tribunal denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del **BANCO DE CHILE**, representado legalmente por don Arturo Ruiz Tagle, ambos con domicilio en Ahumada N° 251, tercer piso, comuna de Santiago, por rechazo en otorgar tarjeta de crédito Visa Entel, 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 c), 13 y 23 inciso primero. Reclama indemnización de perjuicios por una suma de \$10.000.000.- por concepto de daño emergente y daño moral.

Funda sus acciones en que solicitó al Banco de Chile una tarjeta Visa Entel, para lo cual dicha entidad el día 23 de abril de 2013, envió a su domicilio una ejecutiva para hacer retiro de la documentación correspondiente (liquidaciones de sueldo), firmando en la misma ocasión el respectivo contrato y todos los demás documentos asociados a la tarjeta, quedando solo pendiente la entrega del comprobante de domicilio, comprometiéndose a enviarlo por correo electrónico, lo que cumplió oportunamente, pero que sin embargo el Banco lo demoró inexplicablemente y sin que se le hiciera entrega de la tarjeta solicitada.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



RECOLETA

SECRETARIA

Finalmente, señala que el día el 22 de mayo lo llamaron del Banco de Chile para informarle que no le entregarían la tarjeta y que debía llamar a un fonobank para conocer los motivos, donde le comunicaron que fue rechazada por no cumplir con el perfil de esa institución financiera.

2º.- Que llamadas las partes a comparendo de contestación y prueba, la audiencia se llevó a efecto con la asistencia de don Héctor Flores Retamales, del apoderado don Erick Orellana Jorquera en representación del Sernac y del apoderado don Benjamín Cofre Figueroa en representación del Banco Chile, cuya acta rola a fs. 58 y 59 de autos.

La parte denunciante y demandante ratificó sus acciones en todas sus partes, solicitando que sean acogidas, con expresa condena en costas.

Sernac ratificó su escrito mediante el cual se hace parte en este litigio.

La parte denunciada y demandada por el Banco Chile contestó por escrito las acciones deducidas en su contra, agregado en autos a fs.54 y sgtes. Niega que el Banco haya accedido de inmediato a la tarjeta Visa Entel, puesto que toda petición de productos crediticios debe previamente pasar por un proceso de evaluación y aprobación, que dependerá en cada caso del monto involucrado y la capacidad económica acreditada del cliente.

Señala que en el caso particular del Sr. Flores, era cliente del Banco Credichile del Banco de Chile, quien mantenía vigente a ese momento una cuenta corriente con una línea de crédito de \$150.000.- y un crédito de consumo por un monto otorgado de \$3.332.000.-, y además, registraba en el sistema financiero un crédito hipotecario con una cuota mensual de \$101.000.- Conforme a su renta mensual y a los parámetros EGRESOS/RENTA como VECES / RENTA, el señor Flores no calificaba para el otorgamiento de la tarjeta solicitada.

Agrega, que el no otorgamiento de la tarjeta de crédito, obedece única y exclusivamente a un sistema de evaluación fundado en parámetros objetivos y no en una discriminación arbitraria o en una negación injustificada, como pretende hacer creer el actor.

CERTIFICO QUE A PRESENTA COPIA DEL A SU ORIGINAL
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
RECOLETA
SECRETARIA
RECOLETA

3°.- Que en la misma audiencia las partes ofrecieron prueba documental, don Héctor Flores Retamales, acompañó antecedentes de fs.1 a 33; SERNAC reiteró los documentos acompañados en su presentación y el BANCO de CHILE agregó con citación, a fs.57 de autos un informe de deudas directas.

4°.- Que, a falta de diligencias pendientes, se han traído los autos para dictar sentencia;

5°.- Que de lo relacionado en las fundamentaciones 1° y 2° de este fallo, fluye que la decisión de este Tribunal consiste en determinar, si a la luz de lo dispuesto en los artículos 3° letra c), 13, y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la denunciada **BANCO DE CHILE**, negó injustificadamente la prestación de servicios al señor Flores, al rechazarle la entrega de la tarjeta de crédito Visa Entel.

6°.- Que, para tal propósito, resulta necesario tener presente aquí lo que establecen los referidos preceptos legales:

Artículo 3° inciso primero:

“Son derechos y deberes básicos del consumidor:

c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios.”

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.”

Artículo inciso primero 23:

“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

CERTIFICADO DE POLICIA LOCAL
FUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
RECOLETA
RECOLETA
SECRETARIA

fallas o **deficiencias en la calidad**, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o **servicio**”

7°.- Que en relación a los hechos denunciados y a los antecedentes acompañados por el denunciante de fs. 1 a fs. 23 de autos, debe advertirse que solo se adjunta un formato de contrato del Banco Chile, que no se encuentra firmado por ninguno de los supuestos contratantes y unos anexos con la rúbrica del señor Flores, ambos documentos, sin fecha de suscripción, lo que en opinión del Tribunal, en ningún caso permiten arribar a la conclusión de que se haya celebrado un contrato entre las partes o que haya existido un concurso real de voluntades.

8°.- Que, ahora se debe tener en consideración y como parte del análisis, que no todas las personas que solicitan un crédito o una tarjeta de crédito, lo consiguen ni obtienen los mismos términos y condiciones, existen algunos factores que son tomados en consideración por los prestadores para determinar su solvencia, como por ejemplo, el nivel de ingresos, gastos, deudas y antecedentes de crédito.

9.- Que, precisamente en este mismo orden de ideas, La Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece derechos para los consumidores de productos y servicios financieros y a objeto de hacer efectiva dichas normas, entre otros, se ha dictado el Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias, Decreto N°44/2012. Su artículo 20 establece las condiciones objetivas en que el banco podrá fundar las razones del rechazo a la contratación de una tarjeta de crédito, entre otras, las siguientes:

- 1) Incumplimiento de los parámetros objetivos de endeudamiento determinados en la política de riesgos del Emisor.
- 2) Excesiva carga financiera o de endeudamiento del Consumidor determinada en la política de riesgos del Emisor.
- 3) Inexistencia o insuficiencia de patrimonio o de ingresos mensuales del Consumidor para pagar el Cupo Total de la Tarjeta de Crédito

CERTIFICO QUE ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA FIEL A SU ORIGINAL

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
RECOLETA

SECRETARIO

SECRETARIA

RECOLETA

Solicitado.

- 4) Relación de endeudamiento excesiva en relación con el patrimonio y los ingresos mensuales del Consumidor determinada en la política de riesgos del Emisor.

10°.- Que, así las cosas y analizado el mérito de los antecedentes que constan en este proceso, particularmente el informe de deudas directas, acompañado por la contraria a fs.57, atendiendo a las exigencias de la sana crítica, este sentenciador, debe concluir que el hecho de haber rechazado la solicitud de tarjeta crédito al señor Flores, no constituyó una negación injustificada de prestación de servicios por parte de la denunciada, por cuanto en su evaluación al considerar los parámetros EGRESO/ RENTA como VECES/RENTA, conforme a sus ingresos y nivel de endeudamiento, se enmarca dentro de las condiciones objetivas que la ley y su reglamento ha definido, precisamente para que este tipo de agentes no incurran en discriminaciones arbitrarias.

11°.- Que entonces de acuerdo a lo concluido precedentemente, este Tribunal no hará lugar a la denuncia infraccional de autos y consecuentemente rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios.

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287;

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

PRIMER ABOGADO DE OFICINA LOCAL
SECRETARIO
RECOLETA

SECRETARIA

RESUELVO

1.-Desestimase la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs.34 y siguientes de autos. , deducida en contra del BANCO DE CHILE.

2.-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 N° 127.329-5

DICTADA POR DON EDMUNDO LEMA SERRANO JUEZ
TITULAR

AUTORIZADA POR, DOÑA ANTONIETA PATUELLI HODDE
SECRETARIA

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

RECOLETA



C.A. de Santiago

Santiago, tres de septiembre de dos mil catorce.

A fojas 113: A todo, téngase presente.

Vistos:

Se **confirma** la sentencia apelada de fecha veintisiete de marzo de dos mil catorce, escrita a fojas 76 y siguientes, dictada por el Juzgado de Policía Local de Recoleta.

Regístrese y devuélvase.

Rol Corte N° 500-2014.

Pronunciada por la **Quinta Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la Ministra señora Marisol Rojas Moya y el Abogado Integrante señor José Luis López Reitze.

Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a tres de septiembre de dos mil catorce, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

SECRETARIA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
RECOLETA
SECRETARIA
329
SECRETARIA