

C.A. de Temuco

Temuco, diecisiete de noviembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Que atendido el mérito de los antecedentes, **SE CONFIRMA**,
sentencia de fecha cinco de mayo de dos mil quince, escrita a fojas 101
y siguientes de estos autos.

Regístrese y devuélvase.

N° Policía Local-221-2015.

Alejandro Alfonso Vera Quilodran
MINISTRO
Fecha: 17/11/2016 11:52:47

Maria Tatiana Roman Beltramin
FISCAL
Fecha: 17/11/2016 11:52:48

Roberto Antonio Fuentes Fernandez
ABOGADO
Fecha: 17/11/2016 11:52:48

Wilfred Augusto Ziehlmann Zamorano
Ministro de Fe
Fecha: 17/11/2016 12:40:42



C.A. de Temuco

CERTIFICO: Que se anunciaron, escucharon relación y alegaron las Abogadas doña Jacqueline Asmussen, confirmando 10 minutos y doña Claudia Painemal, revocando 15 minutos. Temuco, diecisiete de noviembre de dos mil dieciséis.

Nº Policía Local-221-2015.

**PRISCILLA FRANTZEN CERVANTES
RELATORA**

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

INGRESO CORTE : 221-2015

SECRETARIA : Especial – Juzgado Policía Local

RELATOR : Priscilla Frantzen Cervantes

SALA : TERCERA

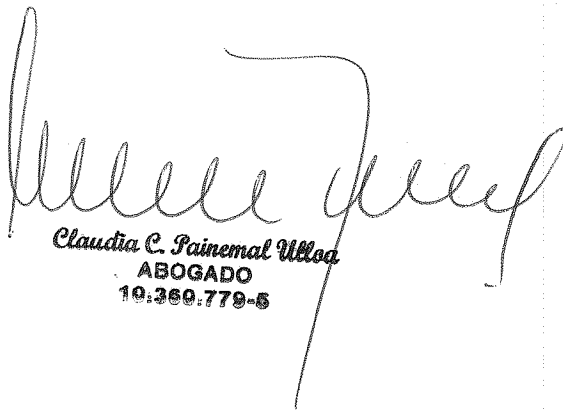
SE ANUNCIA.

ILTMA. CORTE DE APELACIONES DE TEMUCO

Claudia Cecilia Painemal Ulloa, abogada, por el Servicio Nacional del Consumidor, en autos **Rol Ingreso de Corte Nº 221-2015**, caratulados **"SERNAC con Banco Santander"** sobre infracción a la Ley Nº 19.496, a SS. Iltma. con respeto digo:

Que vengo en anunciarme en la causa ya individualizada, la cual se encuentra **Nº 7** en la tabla ordinaria de la **TERCERA Sala**, de fecha **10 de noviembre de 2016**, la cual alegaré **REVOCANDO**, por un lapso de **15 minutos**, relatora Priscilla Frantzen Cervantes

POR TANTO, RUEGO A US. I. se sirva tenerlo presente.-


Claudia C. Painemal Ulloa
ABOGADO
10.360.779-5

Servicio
Claudia Painemal Ulloa
H. Bulnes 52
Temuco.

-DI-

Temuco, cinco de mayo de dos mil quince.

VISTOS.-

Rol N° 229.754-J

A fojas 9 y siguientes, corre denuncia infraccional deducida por 36 don **EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME**, abogado y Director Regional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, domiciliado en calle Manuel Bulnes N° 52 de Temuco, en contra de la institución financiera **BANCO SANTANDER**, representada por su agente o jefe de Local, don **DIEGO RAMIREZ EDWARDS**, ambos domiciliados en calle Claro Solar N° 757 de la ciudad de Temuco.

A fojas 19 y siguientes, corre querella infraccional y demanda Civil, deducida por don **ENZO FELIPE ALFARO STANDEN**, vendedor, domiciliado en calle San Juan N° 03286, Villa Santa Elena de Maipo, Temuco, en contra de la Institución Financiera **BANCO SANTANDER** representada por su agente o jefe de local, don **DIEGO RAMÍREZ EDWARDS**, ambos domiciliados en calle Claro Solar N° 757 de la ciudad de Temuco.

A fojas 80 y siguientes doña **JACQUELINE ASMUSSEN BLANCO**, abogada, en representación de **BANCO SANTANDER - CHILE**, opone excepción perentoria y en subsidio, contesta denuncia infraccional Ley 19.496.

A fojas 84 y siguientes doña **JACQUELINE ASMUSSEN BLANCO** opone excepción perentoria de falta de legitimación activa y pasiva y en subsidio contesta denuncia infraccional Ley 19.496 y demanda civil.

A fojas 89 y siguientes corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante, **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representada por su apoderada doña **CLAUDIA PAINEMAL ULLOA** y de la parte querellante y demandante civil, representada por su apoderado don **HUGO MOLINA RIVEROS** y de la parte denunciada, querellada y demandada civil, representada por su abogada **NATALY SAAVEDRA VASQUEZ**.

A fojas 94 y siguientes doña **CAROL RAFIDE CUADRA**, abogado, representante de la parte querellante y demandante civil evacua traslado.

A fojas 97 y siguientes el Tribunal tuvo por evacuado el traslado y dispuso la resolución de incidente para la sentencia definitiva.

A fojas 100 se trajeron a los autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO.-

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

1.- Que se ha iniciado causa rol 229.754, en virtud de denuncia infraccional de fojas 9 y ss. deducida por don **EDGARDO MARCELO LOVERA RIQUELME** abogado, en su calidad de y **DIRECTOR REGIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en contra de la institución financiera **BANCO SANTANDER**, representada por su agente o jefe de Local, don **DIEGO RAMÍREZ EDWARDS**, y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 58 letra g) de la ley 19.496, por infracción a los artículos 3 letra c), 3, inciso segundo, letras a) y b), y 13 de la ley 19.496, en virtud de los siguientes antecedentes: que a través de la recepción del reclamo administrativo del artículo 58, letra f) de la Ley N° 19.496, N° CASO 7420067 de 05 de febrero de 2014, interpuesto por don **ENZO FELIPE ALFARO STANDEN** domiciliado en calle San Juan N° 03286, Santa Elena de Maipo, de la ciudad de Temuco, en contra de **BANCO SANTANDER**, el Servicio Nacional del Consumidor Región de la Araucanía ha tomado conocimiento de la existencia de irregularidades constitutivas de infracción en la prestación de servicios financieros del giro de la institución

denunciada. Se sostiene que el reclamo administrativo interpuesto por don **ENZO FELIPE ALFARO STANDEN**, da cuenta de que con fecha 05 de febrero de 2014 concurrió hasta el banco denunciado, ocasión en que solicitó el otorgamiento y apertura de una cuenta corriente, razón por la cual se le solicitaron su cédula de identidad; que luego de entregarla, se le informó que no era posible acceder a su requerimiento, argumentando que en año 1995 al ser cliente del **Banco Santiago**, habría tenido un protesto de un pagaré, pese a que el documento fue debidamente pagado en la misma época, recuperando dicho pagaré; agrega el denunciante, que con el banco denunciado no tiene ningún tipo de mora y que, aún más, no se encuentra en el boletín comercial, considerando que el rechazo del banco es infundado. Dice el consumidor, que nunca se le entregaron las razones objetivas de esta negativa, ni verbalmente ni por escrito, de modo que no entiende el fundamento del mismo, y solicita de la manera que sigue: "QUE EL BANCO ME EXPLIQUE CON ARGUMENTOS PORQUE ME NIEGA LA APERTURA DE LA CUENTA CORRIENTE, SI CUMPLO CON LOS REQUISITOS Y NO TENGO PROBLEMA COMERCIAL". Agrega que efectuado el traslado de la reclamación por parte del Servicio Nacional del Consumidor, el Banco reclamado le ha respondido 11 días después, mediante la comunicación escrita de fecha 18 de febrero de 2014, la que en su parte pertinente y en términos literales indica: "respecto de la presentación, podemos señalar que el Sr. Alfaro fue atendido en nuestra Gerencia de Calidad de Servicio por este mismo tema, ocasión en la cual se le informó el motivo por los cuales su solicitud de producto fue rechazado, es así que, nos permitimos reiterar: las causas de no otorgamiento de productos: cuenta corriente - tarjeta débito - línea de crédito - tarjeta de crédito visa dorada lanpass - tarjeta de crédito Santander 321. De acuerdo a las políticas crediticias que posee nuestra institución y cuyos requisitos objetivos se encuentran publicados en nuestra página web, le informamos que no es posible acceder a otorgamientos de productos por: incumplimiento previo de cualquier tipo de obligación contraída con el Banco Santander o con sus filiales o relacionadas, dado que los antecedentes del solicitante presentan o han presentado irregularidad en el Banco Santander". Señala que la respuesta de la parte denunciada confirma la no entrega de esta información básica comercial, en tiempo y forma, y asienta su voluntad de no informar las condiciones objetivas que fundamentan el rechazo a la contratación de un servicio financiero, de modo que concretamente el Banco Santander, a través de esta respuesta corrobora la comisión de las infracciones materia de la reclamación administrativa y de esta denuncia contravencional. En definitiva, el reclamo administrativo en cuestión se encuentra agotado, sin que haya logrado promover un entendimiento voluntario que ponga fin al conflicto de que da cuenta, situación que obliga al SERNAC a denunciar estas circunstancias ante el Tribunal competente, a fin de que éste se pronuncie sobre los hechos del juicio, establezca las responsabilidades contravencionales del caso e imponga el máximo de las multas que el derecho contempla. En cuanto al derecho, señala que los hechos del juicio se encuentran efectivamente dentro del ámbito de la aplicación de la Ley N° 19.496. Que don ENZO FELIPE ALFARO STANDEN es a todas luces un consumidor, de conformidad con el artículo N°1 de la Ley N° 1949, atendido a que efectivamente ha pretendido la adquisición de un servicio financiero mediante el pago de un precio o tarifa, a fin de satisfacer necesidades de carácter personal o familiar. A su vez, el Banco Santander es efectivamente un proveedor, de acuerdo con el N°2 del artículo 1° de la Ley citada, debido a que

precisamente se dedica habitualmente a la producción, fabricación, distribución o comercialización de servicios financieros por los que cobra un precio o una tarifa. También indica que el Banco denunciado es uno de los proveedores de productos financieros enlistados en el artículo 17 B inciso 1° de la Ley N° 19.496, lo que determina que se encuentre claramente sujeto a la regulación introducida por la Ley N° 20.555. Indica de este modo que el conflicto materia del proceso es de competencia de la Ley N° 19.496, en razón de que las conductas contravencionales denunciadas se han producido en el marco de la relación jurídica que regla la Ley. Por otro lado el SERNAC afirma que la Ley de protección de los Derechos de los Consumidores tiene su inspiración en el reconocimiento de ciertos derechos básicos que sirven de base para la tutela jurídica de los consumidores. Señalando que estos derechos básicos, constituidos en la Carta Fundamental de protección de los consumidores, reciben consagración legal a través del artículo 3° de la Ley N° 19.496, e inspiran el resto de las disposiciones de la Ley citada. Es por esto que señala que en este sentido la Ley N° 20.555 modificatoria de la Ley N° 19.496, recoge esta tendencia y técnica legislativa, enumerando los derechos del consumidor de productos o servicios financieros, en términos de que su espíritu y tenor literal establece que la columna vertebral de la Ley son precisamente tales derechos básicos de los consumidores, en cuanto reconociéndose esta esfera de interés como digna de protección legal de modo que nuestro legislador pretende que los mismos se respeten en todo tiempo y circunstancia. Se afirma, además, que cualquier atentado en contra de los derechos básicos constituye una infracción de la Ley del Consumidor, como se desprende claramente de su artículo 24, y que además su comisión debe ser sancionada con las multas que correspondan, más aún si esta contravención efectivamente afecta el interés general de los consumidores. Indica además que respecto de las infracciones cometidas, una de las más importantes innovaciones de la Ley N° 20.555, modificatoria de la Ley del Consumidor, lo constituye el establecimiento de los denominados derechos del consumidor de productos o servicios financieros, a través del actual inciso segundo del artículo 3° de la Ley N° 19.496. Es por esto que señala que en este sentido, el artículo 3° inciso 2° letras a) y b) de la Ley 19.496, establece expresamente "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 la 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. Señala que los derechos básicos del consumidor financiero transcritos, que ostentan el carácter de irrenunciables por mandato del artículo 4° de la Ley N° 19.496, fueron introducidos por el legislador con la intención de generar cambios sustantivos en relación con la transparencia y objetividad que debe existir al momento del otorgamiento de un servicio financiero/ de modo que imponen obligaciones para el proveedor financiero, las que copulativamente consisten en: i) informar por escrito las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero; ii) que este rechazo debe fundarse en condiciones objetivas; y iii) que estas condiciones objetivas sean establecidas previa y públicamente por el proveedor financiero, de modo que el consumidor pueda conocerlas. De este modo afirma el SERNAC que, en la especie, es evidente que el Banco

Inciso 2°
art 3°

17 G⁴

Santander no cumple oportunamente al momento del rechazo del producto o cuenta corriente solicitada con informar por escrito las razones objetivas de la negativa del otorgamiento del crédito en cuestión, para luego y frente al requerimiento de esta repartición pública, corroborar por escrito tal falta de oportunidad en la información del rechazo del otorgamiento de un servicio financiero. Se señala, además, que no explicita de qué manera éste se encuentra fundado en razones objetivas y sin que estas condiciones objetivas se hayan encontrado nunca al acceso expedito del consumidor afectado. Continúa indicando que lo cierto es que es notorio que en los hechos del juicio, el proveedor financiero no da cumplimiento a las obligaciones legales descritas, no entrega sustantivamente cuales condiciones objetivas motivan su rechazo, ni estas son establecidas previa y públicamente al acceso del consumidor afectado, de modo que solicita que el Tribunal debe declarar esta evidente contravención del espíritu y tenor literal del artículo 3° inciso 2° letras a) y b) de la Ley N° 19.496, sancionando a banco de crédito inversiones con el máximo de las multas de la Ley. También señala que por las exigencias de la libre competencia, la masificación del consumo, el desarrollo de nuevas tecnologías e incluso por el aumento de la población, la anudación del vínculo contractual ha sufrido un creciente proceso de mecanización y de despersonalización, que se aleja de las formas clásicas de concebir y regular la formación del consentimiento. Indica además que el consumidor afectado, con medios económicos suficientes y habiendo acreditado que no ostenta conducta de pagos inapropiadas, ha sido separado de la posibilidad de acceder a un producto financiero por parte del banco denunciado, discriminándolo en relación con las posibilidades ciertas que el resto de la población tiene al respecto, sin entregar justificación objetiva alguna en relación con este rechazo. Es por esto que la conducta que está denunciando el Servicio Nacional del Consumidor, vulnera el derecho básico de los consumidores, a no ser discriminado arbitrariamente, del artículo 3° letra c) de la Ley N° 19.496, así como infracciona el artículo 13 de la Ley N° 19.496 que dispone que "Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros, en las condiciones ofrecidas", y en la especie, la conducta del proveedor denunciado ha determinado su evidente infracción, puesto que efectivamente ha negado arbitraria o injustificadamente la prestación de un servicio financiero de su giro, pese a que el consumidor afectado requirió normalmente su contratación, en las condiciones que el establecimiento habitualmente la ofrece a los consumidores en general, al igual que el restante público que accede a los productos del banco denunciado. Agrega que en definitiva la Ley 19.496 sanciona este tipo de conductas a través de sus artículos 3° letra c), 3° inciso 2° letras a) y b), y 13, por lo que de acuerdo con los antecedentes de hecho y de derecho que expuso en el proceso, la parte denunciante señala que tiene el derecho de solicitar el máximo de las multas de la Ley con el objeto de que conductas como las que señala en autos no vuelvan a producirse en el ámbito del mercado financiero. Que respecto del Interés General y Multas, agrega el organismo denunciante que entendida la respuesta del proveedor denunciado, la que evidencia una conducta de la empresa en el tratamiento de este tipo de conflictos que afectan derechos básicos de los consumidores, se encuentra comprometido en esta causa el interés general de los consumidores, de modo que el SERNAC señala que se encuentra legalmente facultado para denunciar los hechos y hacerse parte en este proceso, demandando la imposición de las

multas respectivas, todo ello en conformidad con el artículo 58 letra g) de la Ley del Consumidor.

2.- Que a fojas 19 y siguientes, corre querella infraccional deducida por don ENZO FELIPE ALFARO STANDEN, en contra de la institución financiera **BANCO SANTANDER**, representada por su agente o jefe de Local, don **DIEGO RAMÍREZ EDWARDS**, ambos domiciliados en calle claro Solar N° 757 de la ciudad de Temuco, señalando que con fecha 05 de febrero de 2014, el querellante concurrió hasta el Banco Santander, ocasión en que solicitó la apertura de una cuenta corriente, y que luego de revisada su cédula de identidad se le informó que no es posible acceder a su requerimiento, argumentando que el año 1995, al ser el cliente del Banco Santiago habría tenido un protesto de un pagaré. Hace presente que este documento fue debidamente pagado y aclarado en la misma época, recuperándolo al momento de pagarlo. Señala que con el banco denunciado no tiene ningún tipo de mora y que, aún más, no se encuentra en el boletín comercial, considerando que el rechazo del banco es infundado. Agrega que, el banco querellado no le entregó las razones objetivas de esta negativa, ni verbalmente ni por escrito, de modo que por esta razón no entiende el fundamento del mismo. Indicó además que en el banco objeto de la querella, nunca le explicaron con argumentos del por qué se le negó la apertura de la cuenta corriente, si él cumplía y dice que aún cumple con todos y cada uno de los requisitos para acceder a ella y que no tiene problema comercial alguno. Señala que concurrió al SERNAC e interpuso el reclamo administrativo, establecido en el artículo 58 letra f) de la Ley N° 19496, N° de caso 7420067 de 05 de febrero de 2014. Indica que el Banco querellado procedió a responder el citado reclamo 11 días después, a través de la comunicación escrita de fecha 18 de febrero de 2014, la que en su parte pertinente y en términos literales indica: "respecto de esta presentación, podemos señalar que el Sr. Alfaro, fue atendido en nuestra gerencia de Calidad de Servicio por este mismo tema, ocasión en la cual se le informó, el motivo por los cuales su solicitud de producto fue rechazado, es así que, nos permitimos reiterar: las causas de no otorgamiento de productos: cuenta corriente - tarjeta de debito - línea de crédito - tarjeta de crédito visa dorada lanpass - tarjeta de crédito Santander321. De acuerdo a nuestras políticas crediticias que posee nuestra institución y cuyos requisitos objetivos se encuentran publicadas en nuestra página web, le informamos que no es posible acceder a otorgamientos de productos por: incumplimiento previo de cualquier tipo de obligación contraída con el Banco Santander." El querellante indica que la respuesta del banco querellado confirma la no entrega de esta información básica comercial, en tiempo y forma y asienta su voluntad de no informar las condiciones objetivas que fundamentan el rechazo a la contratación de un servicio financiero, de modo que concretamente el Banco Santander - Chile a través de esta respuesta, corrobora la comisión de las infracciones materia de autos y de esta querella infraccional. En cuanto al Derecho, señala que la Ley de Protección de los Consumidores tiene su inspiración en el reconocimiento de ciertos derechos básicos que sirven de base para la tutela jurídica de los consumidores. Indicando que estos derechos básicos, constituidos en la Carta Fundamental de protección de los consumidores reciben consagración legal a través del art. 3° de la Ley N° 19.496, e inspiran el resto de las disposiciones de la citada Ley. Señala también que estos Derechos y la normativa de protección de los consumidores se encuentra inserta dentro del marco de una economía de libre mercado, por lo que no tienen por objeto intervenir de

manera determinante en libre accionar de los agentes económicos, si no que tan solo introducir las correcciones que permitan precisamente la vigencia plena de estos derechos o prerrogativas básicas, que en última instancia aseguran el acceso de la población, en condiciones de igualdad y equidad, a la múltiple oferta de satisfactores existentes en el mismo mercado, sobre todo porque su consagración responde a tendencias internacionales que arrancan desde las propias directrices de las Naciones Unidas en la materia, las que justamente en 1985 declaran y enumeran los derechos propios de los consumidores y exhortan a los países miembros a adoptar iniciativas de Ley y políticas destinadas a reconocer y hacer efectivos dichos derechos. En este sentido, explica el actor, la Ley N° 20.555 modificatoria de la Ley N° 19.496 recoge esta tendencia y técnica legislativa, enumerando los derechos del consumidor de productos o servicios financieros, en términos de que su espíritu y tenor literal establece que la columna vertebral de la ley son precisamente tales derechos básicos de los consumidores en cuanto tales, reconociéndose esta esfera de interés como digna de protección legal, de modo que nuestro legislador pretende que los mismos se respeten en todo tiempo y circunstancia. En definitiva, afirma que cualquier atentado en contra de estos derechos básicos, constituye una infracción de la Ley del Consumidor como se desprende claramente de su art. 24, y que además de su comisión debe ser sancionada con las multas que corresponden, más aun si esta contravención efectivamente afecta el interés general de los consumidores. Una de las más importantes innovaciones de la Ley N° 20.555, modificatoria de la Ley del Consumidor, lo constituye el establecimiento de los denominados derechos del consumidor de productos o servicios financieros a través del actual inc. 2° del art. 3° de la Ley N° 19.496. En este sentido, el art. 3° inc. 2° letras a) y b) de la Ley N° 19.496, establece expresamente: "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. Entonces agrega que, los derechos básicos del consumidor financiero transcritos, que ostentan el carácter de irrenunciables, por mandato del art. 4 de la Ley N° 19.496, fueron introducidos por el legislador con la intención de generar cambios sustantivos en relación con la transparencia y objetividad que debe existir al momento del otorgamiento de un servicio financiero, las que copulativamente consisten en i) informar por escrito las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero; ii) que este rechazo debe fundarse en condiciones objetivas; y iii) que estas condiciones objetivas sean establecidas previa y públicamente por el proveedor financiero de modo que el consumidor pueda conocerlas. De este modo, señala que en la especie es evidente que banco Santander Chile no cumple oportunamente, al momento del rechazo del producto o cuenta corriente solicitada, con informar por escrito las razones objetivas de la negativa de otorgamiento del crédito en cuestión, para luego y frente al requerimiento de esta repartición pública, corroborar por escrito tal falta de oportunidad en la falta del rechazo en el otorgamiento de un servicio financiero, sin explicitar de que manera de que manera este se encuentra fundado en razones objetivas, y sin que estas condiciones objetivas se hayan encontrado nunca al acceso

expedito y oportuno del consumidor afectado. En este sentido, el rechazo fundado en condiciones objetivas, debe ser justificado precisa y claramente ante el consumidor financiero, aludiendo a la naturaleza y contenido del negocio en cuestión en términos que se satisfaga sustantivamente el mandato del legislador, y no solo pretenda su cumplimiento formal, es mas la idea del legislador es transparentar la relación de consumo financiero, en términos de que incluso le impone al proveedor el dar a conocer al consumidor previa y públicamente las reglas del negocio a fin de generar competencia informada entre los diversos agentes del mercado financiero, lo que en la especie tampoco ocurre. En definitiva, lo cierto es que es notorio que en los derechos del juicio, el proveedor financiero no da cumplimiento a las obligaciones legales descritas, no entrega sustantivamente cuales condiciones objetivas motivan su rechazo, ni estas son establecidas previa y públicamente al acceso al consumidor afectado, es por esto que señala que este Tribunal debe declarar según él esta evidente contravención del espíritu y tenor literal del art. 3° inc. 2° letras a) y b) de la Ley N° 19.496, sancionando al Banco Santander Chile con el máximo de las multas de la Ley. Se alega que el consumidor afectado con medios económicos suficientes y habiendo acreditado que no ostenta conducta de pago inapropiadas, ha sido separado de la posibilidad de acceder a un producto financiero por parte del Banco denunciado, discriminándolo en relación con las posibilidades que el resto de la población tiene al respecto, sin entregar justificación objetiva alguna en relación con este rechazo. De esta forma la conducta denunciada vulnera el derecho básico de los consumidores a no ser discriminado arbitrariamente, del art. 13 de la Ley N° 19.496 que dispone que: "Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de los servicios, comprendidos en sus respectivos giros, en las condiciones ofrecidas", y en la especie, la conducta del banco querellado ha determinado su evidente infracción, puesto que efectivamente ha negado arbitraria o injustificadamente la prestación de un servicio financiero de su giro, pese a que el consumidor afectado requirió normalmente su contratación, en las condiciones que el establecimiento habitualmente la ofrece a los consumidores en general, al igual que el restante publico que accede a los productos financieros del Banco denunciado. En definitiva, la Ley N° 19.496 sanciona este tipo de conductas a través de sus artículos 3° letra c), 3° inc. 2° letras a) y b), y 13, por lo que de acuerdo con los antecedentes de hecho y de derecho expuestos en el proceso la parte querellante estima que tiene el derecho de solicitar el máximo de las multas de la Ley con el objeto de que conductas como las de autos no vuelvan a producirse en al ámbito del mercado financiero. Agrega que atendida la respuesta del banco querellado, la evidencia de una conducta de la empresa en el tratamiento de este tipo de conflictos que afectan derechos básicos de los consumidores, por lo que, solicita la imposición de las multas respectivas, todo ello de conformidad con el art. 58 letra g) de la Ley del Consumidor.

3.- Que a fojas 80 doña JACQUELINE ASMUSSEN BLANCO abogado del Banco SANTANDER CHILE, cuyo Gerente General es don **CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA**, ambos domiciliados en calle A. Prat N° 847, of. 704, opone excepción perentoria de falta de legitimación activa y pasiva respecto del SERNAC, representada por don **EDGARDO LOVERA RIQUELME** por no darse los supuestos necesarios para la procedencia de la denuncia interpuesta con fecha 04/07/2014, en razón de lo que pasa a exponer a continuación. Señala que el Servicio Nâcional del consumidor, interpone denuncia

contravencional en contra de su representado en razón a que con fecha 05.04.2014 don **ENZO FELIPE ALFARO STANDEN**, solicitó el otorgamiento de una apertura de cuenta corriente en el Banco Santander - Chile, solicitud que rechaza sin razones ni fundamentos por parte de la institución bancaria, puesto que nunca se le entregaron al afectado razones objetivas de esta negativa, según sus propios dichos. El hecho que se haya rechazado la apertura de la cuenta corriente por parte del Banco - señala el denunciante-constituiría una infracción a los artículos 3° letra c), 3° inciso 2° letras a) y b), de la Ley N° 19.496, toda vez que el afectado habría sido discriminado al negarle la prestación de un servicio ofrecido por un proveedor. Que el art. 1° de la Ley 19.496, tiene por objeto determinar el alcance normativo del procedimiento aplicable, el cual se centra específicamente en las relaciones entre proveedores y consumidores. Al respecto dicha norma define a los consumidores como: "las personas naturales o jurídicas, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes o servicios" 2).- que de conformidad a la norma citada, para hacer aplicación de la presente Ley, se requiere de un modo esencial la exigencia de una relación entre un proveedor y consumidor, precisando el legislador que estos últimos solo detentan tal calidad cuando en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren utilizan o disfrutan bienes o servicios. 3).- Se alega que el Banco Santander - Chile, como proveedor de servicios entrega abiertamente y de forma anticipada la información básica y las condiciones objetivas respecto de las cuales se proporcionan sus servicios, mediante su página web. De esta forma, la prestación de ellos queda supeditada o condicionada a normas objetivas de carácter público que deben cumplir las personas al momento de solicitar un servicio. Bajo esta lógica, entonces, no por el hecho de solicitar un servicio a la institución bancaria se es cliente, toda vez que este debe pasar por un proceso de aprobación previa. 4).- Que en el caso de autos, el afectado no adquirió, no utilizó y no disfrutó como destinatario final ningún bien o servicio del Banco Santander - Chile pudiera proporcionar, porque don Enzo desde el principio no reunía las condiciones mínimas exigidas públicamente por la institución bancaria para acceder a la apertura de una cuenta corriente. En este sentido ni siquiera era un potencial cliente para la institución financiera. 5).- Al ser las condiciones exigidas de carácter público, todo aquel que desee la prestación de un servicio financiero puede conocer a ciencia cierta y anticipada si cumple con los requisitos para ello, señala que en este sentido el afectado no podía menos que saber que su solicitud de cuenta corriente sería rechazada, toda vez que el mismo reconoce haber tenido problemas con el Banco Santiago hoy Santander, debido al protesto de un pagaré, hecho que obsta con el cumplimiento de los requisitos exigidos por mi representada. 6).- Señala que de lo anterior, no se verificó ningún acto jurídico entre Banco Santander Chile y don Enzo Alfaro Standen, circunstancia fundamental, para la aplicación de los derechos que alega. 7.- El demandado hace mención respecto de la Jurisprudencia de nuestros Tribunales de Justicia, indica que la Corte de Apelaciones de Santiago, en causa rol 1718-2013, ha rechazado la demanda interpuesta, disponiendo en su considerando segundo lo siguiente "del mismo modo, el artículo N° 1 entiende al consumidor como aquella persona natural o jurídica que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquiere, utilice, adquiere como destinatario final bienes y servicios de modo que si entre el actor y la demanda no ha habido contrato a título oneroso como efectivamente no lo hubo, puesto

que era gratuito, mal puede ser el actor consumidor". 8.- que el SERNAC, como servicio público, es el organismo encargado de velar y proteger a los consumidores, mediante acciones directas y concretas cuando existan circunstancias vulneratorias de sus derechos. Para cumplir con la tarea, la Ley 19.496 le confiere diversas facultades a esa institución, dentro de las cuales se encuentra el accionar judicialmente en los Juzgados de Policía Local instancia pertinente para estas materias, en este punto señala el querellado que el SERNAC ha actuado excediendo sus facultades, puesto que debido a una falsa representación de obligatoriedad respecto al otorgamiento de servicios financieros, entiende vulnerado el derecho que en los hechos nunca se ha infringido. En efecto, si bien la Ley 20.555, modificatoria de la Ley 19.496, regula los derechos de los consumidores respecto de productos y servicios financieros, bajo ninguna perspectiva dichos proveedores se encuentran obligados a otorgar sus prestaciones por el solo hecho de ser solicitadas, puesto que la misma normativa legal los faculta para que estos puedan establecer condiciones objetivas y públicas para que las personas accedan a sus operaciones financieras (art. 1 Ley 20.555), lo que además se encuentra salvaguardado por la Superintendencias de de Instituciones Financieras. Señala que, además, la Jurisprudencia ha establecido que dichos proveedores están facultados para establecer políticas de acceso a sus servicios, determinándolo como una facultad exclusiva. A este respecto resalta el fallo de la causa rol 1612-2012, dictado por la Corte de Apelaciones de Concepción en el que en su considerando séptimo dispone lo siguiente: "que las disposiciones transcritas en el considerando anterior, fluye que es la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras quien da a conocer a los Bancos la nómina de los deudores, a fin de que estos puedan evaluar la conducta crediticia de sus clientes, por lo que su conducta no puede ser calificada de arbitraria o ilegal, al ser una facultad privativa de las instituciones financieras el otorgamiento de los créditos y la determinación de los requisitos para su concesión. Asimismo, la información respecto a las deudas registradas por el recurrente en el sistema financiero, está protegido por el sistema bancario, por lo que no le corresponde al Banco remitirle al recurrente dicha información". De conformidad a lo señalado, sólo queda concluir, entonces que, que el SERNAC no está facultado para interponer una denuncia infraccional de acuerdo al art. 58 letra g).- de la Ley 19.496, atendida la situación fáctica denunciada por lo que carece de legitimación activa a lo que se suma el hecho de que el supuesto afectado no tiene ninguna vinculación jurídica con el Banco, por cuanto no es cliente y consecuentemente no es consumidor del banco Santander Chile, por lo que no existe en la especie vulneración alegada por el SERNAC. Como consecuencia de ello el banco Santander Chile, tampoco es legitimado pasivo de la acción interpuesta, puesto que en los hechos no existe ninguna relación entre dicha entidad y aquel que se dice afectado. Subsidiariamente, contesta denuncia de infracción a la Ley 19.496, interpuesta con fecha 04.07.2014 por don Edgardo Marcelo Lovera Riquelme, Director Regional de La Región de la Araucanía del Servicio Nacional del Consumidor en contra de Banco Santander Chile, cuyo rechazo solicita de plano con expresa condenación en costas en razón de las consideraciones que presenta a continuación: i.- inexistencia de infracción a la Ley 19.496: no existe infracción alguna a la Ley de Protección del Consumidor, por cuanto no son efectivos los hechos en los términos expuestos en la denuncia, ya que el denunciante alega discriminación arbitraria por parte del Banco Santander Chile en contra de don

-110-

Enzo Alfaro Standen, en razón a que se le abrió negado la apertura de una cuenta corriente, debido a ello señala que el Banco Santander Chile a infringido los art. 3° letra c); 3° inciso segundo letras a) y b) de la Ley 19.496; que la norma contenida en el artículo 13 de la ya mencionada Ley señala expresamente que: los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes y la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros y en las condiciones objetivas". Respecto de esto, confirma o complementa a esta norma, lo dispuesto en el art. 3° letra c) del mismo cuerpo legal, la cual prescribe que: "son derechos y deberes del consumidor... c) el no ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores de bienes y servicios; que de los preceptos aludidos, se puede desprender que la Ley 19.496, solo prohíbe la negativa o la discriminación injustificada o arbitraria, en otras palabras aquella antojadiza o caprichosa, en este sentido, entonces, tal como lo ha señalado la doctrina y la jurisprudencia "para que se configure la negativa arbitraria es necesario que el consumidor esté dispuesto a contratar en las condiciones que el proveedor haya fijado para el público en general y, aun así, el proveedor se rehúse a venderle el bien o prestarle el servicio, lo que es expresión inequívoca de una conducta discriminatoria" (Francisco Fernández Fredes, manual de Derecho Chileno de protección del consumidor. Indica también que, a contrario sensu, de lo que señaló anteriormente, concluye que un proveedor puede válidamente prohibir la venta o la prestación de servicio y/o discriminar a un cliente cuando ello esté basado en condiciones objetivas, públicas y racionales, tal como ocurrió en la especie. Que hace mención que consta en los hechos señalados por el denunciante, que banco Santander - Chile nunca le impidió al afectado ejercer su derecho a solicitar la apertura de una cuenta corriente. Sin embargo, también señala que su representado tiene una facultad distinta para analizar la solicitud recibida y para calificar si de acuerdo a las condiciones establecidas para ello el solicitante califica para la prestación de servicio. De conformidad a lo expuesto, la circunstancia de que el afectado no pudiera abrir una cuenta corriente en la institución financiera, se encuentra amparada en el resultado de una evaluación comercial hecha al efecto, mediante condiciones objetivas y públicas conocidas por las partes involucradas. En este sentido, la negativa efectuada no obedece a un carácter arbitrario e injustificado, toda vez que las exigencias requeridas eran conocidas previamente con el solicitante, cosa distinta es que el no esté de acuerdo con ellas. Por su parte, señala también que banco Santander - Chile, dio cumplimiento a la normativa prescrita en el 3° inciso 2, letras a) y b), puesto que no solo rechazó la apertura de la cuenta corriente del afectado, sino que además le informó oportunamente de las razones de este rechazo de manera verbal el día 05/02/2014 y de forma escrita con fecha 18/02/2014, fundamentando su negativa en el hecho de que el solicitante presenta antecedentes de irregularidad con banco Santander por incumplimientos previos de un tipo de obligación contraída con el banco Santander o con sus filiales o relacionadas. Agrega que es una facultad privativa de las instituciones financieras el otorgamiento de créditos y la apertura de cuentas, las cuales están facultadas para establecer sus propios requisitos y exigencias al respecto. En consecuencia, se señala que no es una obligación de su mandante aceptar una solicitud por el solo hecho de requerirla. Concluye diciendo que Banco Santander - Chile ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente que regula la protección de los

111-

derechos de los consumidores, puesto que su negativa está amparada en la propia Ley 19.496, siendo ésta válida, justificada y racional.

4.- Que a fojas 84 y ss. doña **JACQUELINE ASMUSSEN BLANCO**, abogado y mandataria del **BANCO SANTANDER CHILE**, opone excepción perenteroria de falta de legitimación activa y pasiva; en subsidio, opone excepción perenteroria de prescripción extintiva y, en subsidio, contesta denuncia infraccional. Señala la defensa que opone excepción perenteroria de falta de legitimación activa y pasiva, porque estima que no se dan los supuestos necesarios para la procedencia de la denuncia y demanda civil interpuesta con fecha 27.08.2014, desde que don **ENZO FELIPE ALFARO STANDEN** interpone querella infraccional en contra de su representado, en razón de que con fecha 05.02.2014 solicitó el otorgamiento y apertura de una cuenta corriente en el banco Santander Chile, solicitud que - según sus dichos - fue rechazada, sin razones ni fundamentos por parte de la institución bancaria, puesto que nunca le entregaron razones objetivas de esta negativa. Señala que el hecho de que se haya rechazado la apertura de la cuenta corriente por parte del banco - señala el querellante - constituiría una infracción a los artículos 3° letra c), 3° inciso 2° letras a) y b), y 13 de la Ley N° 19.496, toda vez que él habría sido discriminado al negarle la prestación de un servicio ofrecido por un proveedor, en circunstancias que en la especie no existe legitimidad activa, ni pasiva, en los términos expuestos al contestar la denuncia del SERNAC, alegando que el artículo 1° de la Ley 19.496, tiene por objeto determinar el alcance normativo del procedimiento aplicable, el cual se centra específicamente en las relaciones entre proveedores y consumidores. Al respecto, indica que dicha norma define a los consumidores como "las personas naturales o jurídicas, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso adquieren utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios, por lo que para hacer aplicación de la presente ley se requiere de un modo esencial la exigencia de una relación entre proveedor y consumidor, precisando el legislador que estos últimos sólo detentan tal calidad cuando en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, bienes o servicios. Indica, además, que Banco Santander Chile, como proveedor de servicios, entrega abiertamente y de forma anticipada la información básica y las condiciones objetivas respecto de las cuales se proporcionan sus servicios mediante su página web. De esta forma, la prestación de ellos, queda supeditada o condicionada a normas objetivas de carácter público que deben cumplir las personas al momento de solicitar un servicio de la institución bancaria que se es cliente, toda vez que éste debe pasar por un proceso de aprobación previa, además que en el caso de autos, el querellante y demandante civil no adquirió, no utilizó, no disfrutó como destinatario final ningún bien o servicio que su representada le pudiera proporcionar, porque él - desde el principio - no reunía las condiciones mínimas exigidas públicamente por la institución bancaria para acceder a la apertura de una cuenta corriente. Por ende, no es cliente y no es consumidor. Que al ser las condiciones exigidas de carácter público, todo aquel que desee la prestación de un servicio financiero, puede conocer a ciencia cierta y de forma anticipada, si cumple los requisitos para ello. Añade que de conformidad a lo anterior, no se verificó ningún acto jurídico en el banco Santander - Chile - y don Enzo Alfaro Standen, circunstancia fundamental para los derechos que alega, reiterando la jurisprudencia y doctrina y el análisis legal de las modificaciones que hizo la ley 20.555, a la ley 19.496.

Opone igualmente la querellada excepción **PERENTORIA DE PRESCRIPCIÓN EXTINTIVA DE LA ACCION**, fundada en por los propios dichos del querellante, la supuesta infracción cometida por banco Santander Chile produjo con fecha **05.06.2014**, fecha en la cual se rechazó el requerimiento de apertura de cuenta corriente; fecha en que el querellante interpone reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, reclamo que fue contestado por la parte querellada con fecha **18.02.2014**, es decir, 11 días después. Que el artículo 26 de la Ley 19.496, dispone expresamente el plazo de prescripción de las acciones que emanan de la infracción a las normas de protección al consumidor, señalando que las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente Ley prescribirán en el plazo de seis meses contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva. El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando dentro de este el consumidor interponga un reclamo ante el SERNAC, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo. Que es evidente que el plazo para interponer la presente querella infraccional está prescrito, puesto que de una simple revisión al expediente se puede constatar que entre el termino del reclamo administrativo, esto es, el día 18.02.2014 y la fecha en que el banco tomó conocimiento efectivo de dichas acciones, el 08.09.2014, ha transcurrido con creces el plazo de los seis meses determinado por la Ley. Añade que en el evento que este Tribunal determine que la prescripción se interrumpe con la presentación de la demanda, igualmente la acción interpuesta estaría prescrita, toda vez que el plazo legal determinado en el artículo 26 de la Ley 19.496, ya citado, concluía irremediamente el día 27.08.2014, es decir 9 días después de transcurrido el plazo fatal ya señalado. Agrega que cabe precisar, que para que se configure responsabilidad civil y poder presentar la correspondiente demanda de indemnización de perjuicios en este Tribunal es fundamental y esencial que exista previamente una condena infraccional respecto del demandado, toda vez que esta última es la base indispensable en que descansa la acción civil. En otras palabras, no existe independencia entre las acciones deducidas, indica que así o ha dispuesto reiteradamente nuestra jurisprudencia, y cita a la excelentísima Corte Suprema el cual señala lo siguiente "NOVENO: (...) Sentado lo anterior y en base a los hechos establecidos en el raciocinio sexto, resulta evidente que tanto la acción contravencional como la civil ejercidas por el actor, no se encontraban prescritas, toda vez que desde la fecha de la infracción asumida por ambas partes y fijada por el propio Tribunal el día uno de septiembre de dos mil siete y hasta el ingreso de la demanda ante el Juzgado competente, el veintiocho de enero de dos mil ocho, ciertamente no había expirado el tiempo de seis que el artículo 26 de la Ley 19.496 fija para la prescripción de la acción contravencional, lapso que por cierto, rige también para alas acciones civiles que emanan de dicha Ley y que son las tendientes a anular las clausulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores y a conseguir la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda, tal como se colige del artículo 50, inciso segundo, de dicho cuerpo legal. (Corte Suprema, rol 4921-2009, fecha 16.11.2009). En consecuencia la parte querellada y demandada civil teniendo presente los argumentos descritos y especialmente los hechos de la causa en comento, estima que es elocuente que las acciones interpuestas por don Enzo Alfaro

Standen, esto es, la querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, se encontraban total y absolutamente prescritas tanto al momento de presentarlas al Tribunal competente como al momento de notificarlas a la parte querellada, porque estima que es improcedente el pronunciamiento respecto de ellas. Por último, y a fojas 86 y siguientes y contestando la querella infraccional a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, donde señala que no existe infracción alguna a la Ley de Protección al Consumidor por cuanto estima que no son efectivos los hechos de los términos expuestos en la querella según como señala a continuación. El querellante alega discriminación arbitraria por parte del banco Santander Chile, en razón a que se habría negado la apertura de una cuenta corriente. Debido a ello, señala que su representada ha infringido los artículos 3° letra c); 3° inciso segundo letras a) y b) y 13 de la Ley 19.496. Reitera la defensa lo ya señalado a este respecto al contestar la denuncia, en el sentido que la discriminación arbitraria no se produjo, analizando las modificaciones sufridas por la ley 19.496 y la Jurisprudencia y doctrina, ya citadas, solicitando el rechazo de la querella, conforme lo indicado.

5.- Que a fojas 94 y siguientes doña CAROL RAFIDE CUADRA, abogada de la parte querellante y demandante civil, evacúa los traslados conferidos, y expone: a) respecto de la excepción perentoria de falta de legitimación activa y pasiva, señala que deberá rechazarse porque su representado es consumidor y sus derechos han sido vulnerados por el banco querellado y demandado civil; que, el artículo 3°, letra c), de la Ley de Protección al Consumidor establece: "son derechos y deberes básicos del consumidor: c) el no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios", indica que es precisamente esta norma la que hace que en la especie su representado y el banco querellado y demandado civil tenga la calidad de legitimarios activos y pasivos, respectivamente, ya que según señala su representado cumple con todos y cada uno de los requisitos establecidos por banco Santander para ser banco correntista en dicho banco y éste mediante un acto abiertamente discriminatorio, lo rechaza sin tener fundamento para ello. **b) respecto de la excepción perentoria de prescripción** señala que no es efectivo que las acciones de su representado en contra del banco Santander se encuentren prescritas, ello porque el único artículo de la Ley de Protección al Consumidor que se refiere a la prescripción señala "las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente Ley prescribirán en el plazo de seis meses contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva", dice que pudiéndose concluir entonces que el legislador claramente silencia el plazo de la prescripción de las acciones civiles. Agrega que la regla establecida en el art. 26 de la Ley de Protección del Consumidor resultaría aplicable únicamente a la responsabilidad infraccional, rigiendo para las acciones civiles las reglas generales establecidas en el Derecho Común y se fundamenta además en que no resulta aceptable que la Ley de Protección al Consumidor establezca un plazo especial de prescripción menos beneficioso precisamente para el sujeto protegido por este estatuto. En este caso, señala esta parte que la responsabilidad infraccional no prescribió por que la denuncia fue efectuada en tiempo y forma y respecto de la responsabilidad civil del proveedor no rige el plazo de 6 meses.

6.- Que igualmente, a fojas 23 y siguientes corre demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don ENZO FELIPE ALFARO

STANDEN en contra del BANCO SANTANDER CHILE, conforme a los antecedentes de hecho y de derecho que expone a continuación: **A).- ANTECEDENTES DE HECHO:** señala que en virtud de economía procesal, los hechos en que funda su demanda civil indemnizatoria, se encuentran relatados en la querella de lo principal y con el objeto de evitar repeticiones, aquellos fundamentos los da por entera y expresamente reproducidos. Por cuanto solicita a este Tribunal que la parte demandada sea condenada a pagar a su representado por concepto de daño moral la suma de \$ 4.000.000.- (cuatro millones de pesos) o la suma que se determine conforme al merito del proceso. Hace presente que respecto del daño moral, la naturaleza de la infracción en que ha incurrido el banco querellado y demandado civil, importa "per se" un daño moral para cualquier ciudadano cuando actúa en la vida jurídica en el ámbito del consumo, pues su obediencia a la normativa que regula este ámbito, deriva en una conducta que ha significado la privación arbitraria de un derecho consagrado en la Ley. Indica que su negación atenta contra una dimensión social cada vez más prominente de la actividad de las personas en el ámbito de derecho e infringe las normas destinadas a proteger esa dimensión de la persona que resulta indiscutida en la sociedad de consumo de las que todos formamos parte, cuyo propósito es proteger la debilidad que en ella sustenta, ante la estructura económica y jurídica de los proveedores. **B).- ANTECEDENTES DE DERECHO:** El actor funda esta demanda civil en lo dispuesto en el artículo 3º letra e de la Ley 19.496 que señala: "son derechos y deberes básicos del consumidor: e) el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de reaccionar de acuerdo a los medios que la Ley le franquea".

Que a fojas 84 y siguientes doña JACQUELINE ASMUSSEN BLANCO contesta demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando su rechazo, señala que de la lectura del libelo interpuesto se desprende que el demandante funda su acción en supuesto daño moral, el cual debe ser reconocido e indemnizado por el sólo hecho de habersele negado la apertura de una cuenta corriente por parte del banco Santander Chile; sugiere además que el razonamiento del actor en los términos descritos, resulta total y absolutamente improcedente y sobre todo carente de fundamento y lógica lo expresamente ordenado por nuestro ordenamiento jurídico vigente, el cual es perentorio en determinar su cuantificación y con ello otorgar una reparación proporcional al mal causado. Señala además, que el daño moral como perjuicio indemnizable encuentra su fundamento en la naturaleza intrínseca del ser humano, específicamente en el ámbito psíquico que experimenta el individuo, a través de aflicciones, sufrimientos y dolores; explica que la concepción del daño moral atendida por nuestros Tribunales de Justicia, es originada exclusivamente en las sensaciones de pesar sufridas por una persona como consecuencia del acto ilícito; que el actor no sólo no prueba la concurrencia del daño moral alegado, sino que además tampoco da luces de cómo la supuesta infracción denunciada lo ha lesionado o agraviado, siendo procedente en consecuencia la reparación del daño. Finalmente señala que de conformidad a lo anterior, la indemnización demandada resulta absolutamente improcedente y desajustada a la realidad material de los hechos, puesto que en primer lugar no solo hay infracción a la Ley del Consumidor como ya lo mencionó sino que además el actor no justifica la procedencia del daño demandado.

7.- QUE LA PARTE DENUNCIANTE RINDE LA SIGUIENTE PRUEBA

DOCUMENTAL: a) de fojas 1 a 3, resolución N° 0070 de fecha 19 de junio de 2014, que nombra a don Edgardo Lovera Riquelme, como director regional de la Región de La Araucanía del Sernac, en carácter provisional y transitorio; b) de fojas 4 a 7, resolución N° 0993 de fecha 5 de septiembre de 2013, referente "delega facultades que indica en los directores regionales del Servicio Nacional del Consumidor"; c) a fojas 8, formulario único de atención de público número de caso 7420067, fecha de ingreso **05/02/2014, reclamo ingresado por el consumidor Enzo Felipe Alfaro Standen**, Rut N° 6.995.448-0, ratificados de la forma señalada en la denuncia. Y además en la audiencia acompaña a fojas 38 y siguientes: **a)** carpeta administrativa del reclamo N° 7420067, en que da cuenta de iniciación de procedimiento de mediación, traslado a la institución financiera denunciada, solicita medios de prueba, documentos acompañados por el consumidor, y finalmente la carta respuesta de la entidad financiera denunciada, total de documentos 11, con citación; a fojas 50 y siguientes acompaña; **b)** copia simple de sentencia causa rol N° 25876-M, de Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco, de fecha 11 de abril de 2014, y confirmada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Temuco, en causa Rol N° 74-2014, mediante la cual en hechos similares a los de autos se condena al Banco denunciado por infracción a la ley del consumidor, a fin de ilustrar y tener presente S.S. al momento de fallar la presente causa, con citación.

La parte querellante y demandante civil no rinde prueba documental.

8.- QUE LA PARTE DENUNCIADA, QUERELLADA Y DEMANDADA CIVIL RINDE LA SIGUIENTE PRUEBA DOCUMENTAL:

a) acompaña a fojas 56, carta de respuesta de reclamo administrativo interpuesto por el querellante y demandante civil de fecha **18 de febrero de 2014**, en el que se establece el motivo del rechazo de la apertura del servicio solicitado; **b)** a fojas 57, copia de las condiciones objetivas de contratación de productos y servicios financieros de banco Santander Chile, que consta de tres páginas; **c)** a fojas 60 y siguientes sentencia de fecha 12 de septiembre de 2012, de la Corte de Apelaciones de Concepción en causa rol N° 1612-2012, en donde se determina ser una facultad privativa de las instituciones financieras el otorgamiento de créditos y la determinación de los requisitos para su concesión, a fin de que esta sea ilustrativa para S.S. al momento de dictar sentencia en esta causa; **d)** a fojas 68 y siguientes, boletín de cuentas corrientes emitidos por el Sernac Financiero del mes de mayo de 2012, en donde se señala expresamente que cada banco tiene sus requisitos para la apertura de la cuenta corriente, documento que cuenta de 14 páginas; **e)** a fojas 76, copia de la página web de banco Santander Chile, en donde consta los criterios mínimos para acceder a un producto financiero, todos con citación.

9.- LA PARTE QUERELLANTE Y DEMANDANTE CIVIL RINDE PRUEBA

TESTIMONIAL, mediante la declaración a fojas 90 y ss. de don **EDUARDO ENRIQUE BECAS QUEZADA**, C.N.I. N° 5.685.507-6, 60 años, casado, estudios medios, vendedor, domiciliado en Temuco, calle Tarragona N° 01940, quien previamente juramentado y expone que conoce por ruta a don Enzo Alfaro, que trabajan juntos en ruta, son vendedores de zona, que además tienen instancia donde se juntan en algunas oportunidades, de hecho don Eduardo vende publicidad y él ferretería, sólo tienen en común la ruta, en una de esas oportunidades él le contó que había tenido una situación con el banco

Santander, que había solicitado la apertura de una cuenta corriente, de lo cual tenía muchas esperanzas porque le decía que no tenía antecedentes comerciales que le impidieran la apertura de esta cuenta, además esperanzado porque ella le permitía tener un crédito hipotecario, que era el fin de lo que perseguía con la apertura de esa cuenta, posteriormente él supo que le había sido negada, esto porque tenía antecedentes históricos. Contrainterrogado el testigo, acerca si sabe cuáles son los antecedentes históricos que tenía el señor Alfaro Standen dice que los desconoce. Seguidamente a fojas 91 y ss. depone don **JULIO CÉSAR GONZÁLEZ RAMÍREZ**, C.N.I. N° 10.523.337-K, 48 años, casado, estudios medios, vendedor, domiciliado en Temuco, calle Malvoa N° 019, quien previamente juramentado y expone que le conversó don Enzo Alfaro que viniera acá por un crédito que había solicitado al Banco Santander, y que no se lo habían otorgado porque tenía problemas y según él jamás había tenido problemas, esto fue un comentario de pasillo. Repreguntado el testigo si el señor Alfaro está en condiciones de poder gestionar alguna operación de crédito responde que sus finanzas no las tiene claras, pero lo que sí tiene claro es que ellos en el rubro no tienen que tener inconvenientes financieros por el tema de cualquier crédito que una cosa quiera solicitar en alguna casa comercial, banco, pero no sabe si tiene inconvenientes.

10.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, aparece establecido que tanto el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, a través de su Director Regional, don **EDGARDO LOVERA RIQUELME**, como don **ENZO FELIPE ALFARO STANDEN**, han intentado sendas acciones infraccionales en contra del **BANCO SANTANDER**, aduciendo que este proveedor financiero ha vulnerado los derechos básicos del consumidor Alfaro Standen, consagrados en los artículos 3, letras a), b), y 13 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al negarle los servicios financieros requeridos, sin la debida información y de manera injustificada y arbitraria, lo que la parte denunciada y querellada niega en todas su partes, solicitando se desechen tales acciones. Al mismo tiempo alega esta última parte, la falta de legitimación de las partes en el procedimiento infraccional, como la prescripción de la querella interpuesta por el querellante Alfaro Standen.

11.- Que abordando, en primer término, la excepción de falta de legitimación de las partes, que se sustenta en que no se ha producido una relación de consumo entre don ENZO FELIPE ALFARO STANDEN y el BANCO SANTANDER, debemos señalar que conforme la interpretación evolutiva que ha significado la aplicación de la ley 19.496, la noción de consumidor y proveedor trasciende a todas luces la necesidad de que se efectúe la compra de un bien o la prestación de un servicio, y para que solamente por ello surjan derechos y obligaciones. Muy por el contrario, la circunstancia de ser, como acontece con el BANCO denunciado y querellado, proveedor de un servicio financiero, le obliga a cumplir la normativa que protege a la parte más débil de la relación de consumo, se concrete o no un contrato, y sea o no, quien acciona, destinatario final. Más todavía, el examen de las disposiciones de la ley en comento, relativas a los proveedores financieros contemplan obligaciones en que claramente la exigencia de la contratación no es requisito para la obligación que tiene un proveedor frente un consumidor, especialmente si es financiero. Tal es caso de la obligación que contempla el artículo 17 G, relativa a las obligaciones que surgen de la información publicitaria; la oferta de productos atados; o, derechamente, aquellas que establece el artículo 3, en que se indica como derechos básicos de todo consumidor financiero, evidentemente

potencial, a saber: 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; y b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras. Estos derechos, que, por los demás, se alega han sido conculcados, suponen un relación potencial, y claramente no exigen la concreción de la prestación financiera para exigir su respeto y consecuentemente la sanción de quien no cumple con el imperativo legal. Por ello, se desechará la excepción de falta de legitimación, opuesta respecto de las acciones infraccionales y civiles desde que aparece que el estatuto jurídico que se invoca como burlado, supone las obligaciones precontractuales de oferta y negociación.

12.- Seguidamente, en lo que atañe la excepción de prescripción de la acción infraccional debemos indicar que aparece de autos que el SERNAC ha interpuesto la acción infraccional dentro del plazo señalado en la ley, haciendo valer los derechos generales de los consumidores, con lo que el Tribunal deberá pronunciarse en lo infraccional, pese a que, como bien alega la defensa, la querella infraccional ha sido interpuesta después de los 6 meses que indica el artículo 26 de la Ley 19.496, acogiéndose en tal sentido la excepción, como se expresará. Por último, el Tribunal deberá igualmente pronunciarse sobre la acción civil, a la que como sabemos no resulta aplicable el mismo plazo de prescripción.-

13.- Que, ahora bien, abordando la cuestión de fondo, debemos señalar que se ha deducido denuncia, por el Sernac, arguyéndose que el Banco Santander habría vulnerado los artículos **3º, inciso 2º, letras a) y b)** de la Ley 19.496, que establecen expresamente "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 la 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; derechos todos los cuáles serían irrenunciables, por mandato del artículo 4º de la Ley N° 19.496. De esta forma la negativa del banco trasuntaría, según la denuncia, en la vulneración del derecho básico de los consumidores a no ser discriminado arbitrariamente, tal y como describe del art. 13 de la Ley N° 19.496, cuando señala: "Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de los servicios, comprendidos en sus respectivos giros, en las condiciones ofrecidas".-

14.- Se dice que la vulneración a la normativa por parte del banco querellado se ha ocasionado al negar arbitraria e injustificadamente la prestación de un servicio financiero de su giro, pese a que el consumidor afectado requirió normalmente su contratación, en las condiciones que el establecimiento habitualmente la ofrece a los consumidores en general, al igual que el restante público, que accede a los productos financieros del Banco denunciado.

15.- Estima la sentenciadora que los antecedentes del proceso, a lo que se suma la naturaleza del contrato que el consumidor, quiere celebrar con el Banco, cual es de cuenta corriente, muestran una clara inconsistencia e improcedencia del planteamiento. Ello porque, de una lado, el Banco ha

demostrado que la negativa a la apertura de la cuenta radica en que el consumidor no reúne las condiciones generales de contratación, entre las que se encuentra la de no registrar incumplimientos financieros anteriores con el mismo Banco, antes denominado Santiago. Mientras que, de otro lado, debe atenderse también a la naturaleza del contrato que se pretendía celebrar, el que, debemos estar contestes, tiene características especiales que exigen elegir con especial cuidado al cocontratante cuenta correntista y mutuario de los productos asociados, que también pretendía el actor obtener del Banco. Resulta de suyo pertinente y atendible que se exija un perfil que permita la confianza que el cuenta correntista mantendrá los fondos necesarios para cubrir las órdenes de pago que emita en contra el mismo banco. Así, las condiciones objetivas, que efectivamente se acreditó son de conocimiento de los consumidores, contemplan que la titularidad de una cuenta exige no registrar incumplimientos con el mismo banco, requisito que no reunía el consumidor, y por lo mismo no podía ser parte de un contrato de este tipo. Por último, debe igualmente considerarse que en el caso planteado por Sernac el consumidor quería se le concediera, además, una línea de crédito y una tarjeta, es decir, se le efectuara un mutuo o préstamo propio de una operación de crédito de dinero, donde la exigencia debe elevarse en estándar de cumplimiento financiero y los parámetros esgrimidos resultan absolutamente pertinentes y atendibles. De esta manera, no aparece ni arbitraria, ni injustificada la negativa del banco de negar los productos financiero y asociados.

16.- Que no se divisa, en consecuencia, incumplimiento a la normativa del consumidor por parte del banco denunciado. Debe considerar el Sernac que una cosa son los derechos del consumidor y otra la tiranía de imponer una relación de consumo, pues por mucho que exista un estatuto que brinde protección jurídica los consumidores por la asimetría de la relación que ella importa, este derecho no supone una pérdida de la injerencia de la voluntad del proveedor en las relaciones contractuales que en este ámbito consienta desplegar. Suponer que está obligado a contratar, importa llevar este derecho especial a una situación que trastoca un pilar fundamental del ordenamiento jurídico privado, cual es la libertad contractual. Ciertamente, esa autonomía se mantiene en este tipo de relaciones contractuales, siendo contrario al espíritu general de la legislación, que se imponga a una de las partes la celebración de un contrato, por mucho que sea proveedor financiero.-

17.- La normativa que se aduce infringida, estimándose contraria a los derechos generales de los consumidores, tiene muy distintos propósitos, pues con ella se persigue paliar la debilidad del consumidor, pero en el entendido de relaciones contractuales consentidas por ambas partes, y, en caso alguno importa, a modo de contrato forzoso, la obligación de contratar por parte de los proveedores. Debe entenderse la diferencia entre libertad de contratación y libertad en las condiciones de la contratación. Es sólo este último aspecto de la autonomía de la voluntad el que se encuentra limitado en el estatuto del consumidor, conforme a los principios que le informan, contenidos especialmente en la regulación de los contratos de adhesión, artículos 16 y siguientes de la ley 19.496. Claramente esta limitación no hace desaparecer la autonomía de la voluntad, por lo que habiendo probado el banco que la negativa en que funda la no prestación del servicio de cuenta corriente y mutuo que importa la línea de crédito y tarjeta, tiene sustento plausible y descansa en las condiciones generales de contratación a que acceden todos los

eventuales clientes del banco, mediante una debida información, no aparece configurada a su respecto infracción a ninguna disposición de la ley 19.496. **Qué otra información era exigible? la negativa es clara, como también su sustento.** Otra cosa es que no acomode o no guste, cuestión bien diferente, que no puede ser objeto de análisis jurídico.

18.- Que de acuerdo a nuestro ordenamiento jurídico la facultad punitiva **exige** del órgano jurisdiccional que la ejerce, la convicción, más allá de toda duda razonable, de que se ha cometido un ilícito susceptible de ser sancionado, por lo que no habiéndose probado, ni aparecer de los antecedentes, **analizados de acuerdo a las reglas de la sana crítica**, vulneración a la normativa del consumidor, deberá negarse lugar a la acción infraccional intentada por el Sernac.

19.- Finalmente, y atento a lo que se resolverá en materia infraccional, al ser la contravención a las normas de la Ley 19.496 el asidero para sustentar la demanda de indemnización de perjuicios deducida por don Enzo Felipe Alfaro Standen, acción a la que no le afecta la prescripción del artículo 26 acogida; igualmente no se podrá acceder a ella, siendo inoficioso, por lo ya expresado, pronunciarse respecto de los aspectos concretos de la misma.

Y VISTOS, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 4, 7, 12, 23, 24, 50 y ss. y demás pertinentes de la ley 19.496; 8, 9, 14, 16, y demás pertinentes de la ley 18.287, y 340 del Código Procesal Penal, **RESUELVO:**

- I. QUE NO HA LUGAR**, sin costas, a las excepciones de falta de legitimación opuesta por la parte querellada y demandada civil;
- II. QUE HA LUGAR**, a la excepción de prescripción opuesta por la parte querellada y demandada civil, respecto de la acción infraccional deducida a fojas 19.
- III. QUE NO HA LUGAR** a la denuncia infraccional deducida por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, de fojas 9, en contra de **BANCO SANTANDER CHILE**, representada por don **DIEGO RAMÍREZ EDWARDS**, individualizados;
- IV. QUE NO HA LUGAR** a la demanda civil interpuesta por don **ENZO FELIPE ALFARO STANDEN** en contra de **BANCO SANTANDER CHILE**, representada por don **DIEGO RAMÍREZ EDWARDS**, individualizado;
- V. Que no se condena en costas** a la parte denunciante y a la parte querellante y demandante civil, por estimar que tuvieron motivo plausible para litigar.

Anótese notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol 229.754

Dictó doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco.

