

12/10/2018  
11:20 hrs



Proceso Rol N° 6.635-5-2018

**Las Condes, veintiocho de Septiembre de dos mil dieciocho.**

**VISTOS:**

A fs. 16 y ss. doña **Marcela Alejandra Manzo Lara**, Asesor Comercial, domiciliada en calle Periodista Hernán Solís N° 2853, Santiago, interpone denuncia infraccional en contra de **Banco Estado**, representado por don **Marco Antonio Barrientos Plasencio**, domiciliados en Avda. Apoquindo N° 3039, Las Condes, por supuesta infracción a las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496, fundada en haber sido discriminada y excluida por la entidad denunciada, al negársele la apertura de una cuenta corriente personal, sin causa justificada, por cuanto no posee protestos ni morosidades, su estado financiero sería integro, además, poseería solvencia económica, bienes y su carga financiera en el sistema habría bajado, por todo lo anterior incurriría la denunciada con su negativa, en infracción a los artículos 3 letra c) y 13 de la citada Ley N° 19.496.

A fs. 31, se hace parte en estos autos, el **Servicio Nacional del Consumidor**.

A fs. 49 y ss., **Ignacio Neumann Mebus**, abogado, en representación de Banco Estado, presta declaración indagatoria por escrito, señalando que enviados los antecedentes de la denunciante al Departamento de Análisis Técnico para que investigara e informara sobre los hechos denunciados, el resultado fue concluyente en cuanto a que no era posible acceder a la solicitud de apertura de cuenta corriente, ya que la cliente registraba un incumplimiento previo de obligaciones contraídas con el Banco. Agrega que, revisados los antecedentes tras una nueva solicitud de la Sra. Manzo, ésta también habría sido rechazada debido al incumplimiento referido, además de poseer una insuficiente capacidad de pago para el monto de crédito solicitado, un excesivo endeudamiento e incumplimiento de los parámetros objetivos determinados en la Política



de Riesgos del Banco Estado, por lo que su representada no habría incurrido en discriminación arbitraria, como afirma la actora.

A fs. 63, se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de doña **Daniela Molina**, apoderado de **SERNAC** y la presencia de don **Maximiliano Lagos**, apoderado de **Banco Estado**, en rebeldía de la denunciante doña Marcela Manzo, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la parte de **SERNAC**, ratifica la denuncia de fs. 16 y ss. y ratifica sus presentaciones de fs. 31 y 32, solicitando se acoja y condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas por infringir los artículos 3 inc. 1º letra c) y 13 de la ley N° 19.496, con costas.

Por su parte **Banco Estado**, contesta por escrito mediante presentación agregada a fs. 60 y ss., reiterando en síntesis lo expuesto en sus descargos de fs. 49 y ss.

En cuanto a las pruebas rendidas la parte de **SERNAC**, reiteró con citación los documentos rolantes de fs. 1 a 15, de fs. 35 a 36 y de fs. 39 a 41, y la denunciada **Banco Estado** los agregados de fs. 53 a 59, los que de ser atingentes y necesarios serán considerados.

A fs. 66, la parte de **SERNAC**, objeta y observa los documentos acompañados por la denunciada.

A fs. 70, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**a) En cuanto a la objeción de documentos:**

**PRIMERO:** Que, a fs. 66, la parte de **SERNAC** objeta las cartas respuesta rolantes a fs. 53 y 55 y el set de correos electrónicos de fs. 56 y ss., por no constarle su autenticidad, ya que se trata de copias simples de instrumentos privados, sin firma que identifique quien los suscribió, y sin exhibir una fecha cierta que demuestre la data en que fueron emitidos.

**SEGUNDO:** Que, los documentos objetados de fs. 53 y 55 cuentan con fecha cierta y al pie de los mismos se observa una firma digital y el nombre de la persona a la que corresponde, constando en las copias de correos electrónicos de fs. 56 y ss. las fechas de su expedición, a quien van



dirigidos y quien los envía, por lo que no merecen duda respecto de su integridad y autenticidad, razón por la que se rechazarán las objeciones formuladas a su respecto, sin perjuicio del valor probatorio que en definitiva se les asigne.

**b) En cuanto a lo infraccional :**

**TERCERO:** Que, la parte denunciante de doña **Marcela Manzo Lara**, sostiene que **Banco Estado**, habría infringido lo dispuesto en las normas sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores contenidas en la Ley N° 19.496, toda vez que habría sido discriminada por esa Institución al negársele injustificadamente su solicitud de apertura de cuenta corriente, lo que en su parecer vulneraría lo dispuesto en los artículos 3 letra c) y 13 de la Ley N° 19.496.

**CUARTO:** Que, **Banco Estado**, a fs. 59, al contestar las acciones impetradas en su contra solicita su rechazo, sosteniendo que de acuerdo a los antecedentes financieros de la solicitante (incumplimiento previo de obligaciones contraídas con el Banco, insuficiente capacidad de pago, excesivo endeudamiento e incumplimiento de los parámetros objetivos determinados en la política de riesgos del banco), no era posible acceder a la apertura de cuenta corriente.

**QUINTO:** Que, el DFL N° 707 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, en su artículo 1° establece que la cuenta corriente bancaria **es un contrato** a virtud del cual un Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago de otra persona hasta concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado.

A su vez el artículo 69 N° 1 de la Ley General de Bancos, **faculta** a las instituciones bancarias para abrir y mantener cuentas corrientes a sus clientes, las que se rigen por la Ley sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques, ya citada, y **por las condiciones generales** que fije cada Banco.

**SEXTO:** Es dable tener presente que el contrato de cuenta corriente bancaria, por sus características, es consensual, bilateral y de confianza,

en virtud del cual el Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago del cliente hasta las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella, o del crédito que se haya estipulado. En razón de lo cual se requiere el mutuo acuerdo de las partes, en consecuencia tanto el cliente como el banco son libres de decidir respecto de la apertura de una cuenta corriente y generar así un vínculo comercial entre ellas.

**SEPTIMO:** Que, atendido lo razonado precedentemente, resulta obvio y de toda lógica que para proceder a la apertura de una cuenta corriente, el banco establezca ciertos requisitos y condiciones que deban cumplirse, entre ellos la solvencia económica del cliente para mantener fondos que le permitan enfrentar sus pagos y además, considerar el historial financiero del cliente.

**OCTAVO:** Que, la cuestión controvertida resulta en determinar si la parte denunciada ha discriminado a la actora, toda vez que le ha denegado en forma reiterada su solicitud de apertura de cuenta corriente.

**NOVENO:** Que, además, la actora no asistió al comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, según consta de fs. 63.

**DÉCIMO:** Que, conforme a lo considerado, en especial las características del contrato de cuenta corriente y las facultades que asisten a las partes para la celebración del mismo, **no se advierte** que la denunciada haya incurrido en las infracciones que se le imputan, razón por la cual se rechazará la denuncia interpuesta en su contra a fs. 16 y ss. por doña **Marcela Alejandra Manzo Lara**.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 50 A y 50 B de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, **se rechaza** la objeción de documentos de fs. 66 conforme a lo señalado en el considerando segundo de esta sentencia.



b) Que, se rechaza la denuncia de fs.16 y ss., interpuesta por doña **Marcela Alejandra Manzo**, por estimar que **Banco Estado**, no ha incurrido en las infracciones que se le imputan.

c) Que, cada parte pagará sus costas.

**Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal**

**Notifíquese**

**Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.**

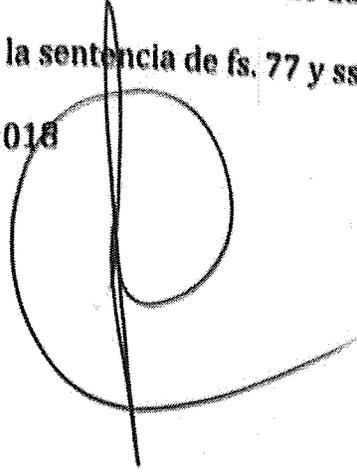
**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS. Juez Titular.**  
**XIMENA MANRIQUEZ BURGOS. Secretaria.**

90

LAS CONDES, treinta de octubre de dos mil dieciocho

Certifico que la sentencia de fs. 77 y ss. se encuentra ejecutoriada.

Rol:6635-5-2018

A large, stylized handwritten mark, possibly a signature or initials, consisting of a large loop and a vertical stroke.