

C.A. de Santiago

Santiago, diez de marzo de dos mil veintitrés.

Al escrito folio 17: a todo, téngase presente.

VISTO Y TENIENDO PRESENTE:

1°.- Que comparece Marcelo Steve Gabelic Vergara, deduciendo acción constitucional de protección en contra de Banco de Crédito e Inversiones, por el acto arbitrario o ilegal consistente en la negativa de abrir una cuenta corriente, fundada en que su esposa posee informe comercial desfavorable, vulnerando las garantías constitucionales de igualdad ante la ley y el respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, y, asimismo, la protección de sus datos personales consagradas en los numerales 2 y 4 del artículo 19 de la Carta Fundamental.

Funda su recurso señalando que el 12 de agosto de 2022, solicitó la apertura de una cuenta corriente al banco recurrido, enviando los documentos solicitados por la ejecutiva, consistentes en liquidaciones de sueldo y certificado de cotizaciones de AFP; recibiendo como respuesta de esta última el día 23 del mismo mes y año, la siguiente: *“Hola Marcelo ¿Cómo está? Espero bien, le comento que debido a que su esposa posee informe comercial desfavorable no es posible aperturar cuenta corriente por el momento, si ud fuese soltero como informe comercial individual la respuesta sería positiva”*.

Alega que dicha respuesta carece de fundamentos plausibles para satisfacer su solicitud, dado que no está solicitando un producto bancario como podría ser una cuenta bipersonal, o algún producto crediticio que para su otorgamiento requiera de la participación y/o evaluación de un avalista o fiador.



Cuestiona la necesidad y pertinencia de someter a evaluación a su cónyuge, con la que incluso se encuentra bajo el régimen patrimonial de separación de bienes.

Afirma que los argumentos esgrimidos por el banco recurrido carecen de legalidad y además, son discriminatorios, ya que sin autorización alguna, investigaron información sobre su cónyuge, sometiéndola a una evaluación que no le corresponde, transgrediendo su derecho a la privacidad.

Refiere que en 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, en su capítulo 2 se encuentran los requisitos para aperturar una cuenta corriente, los que fueron cumplidos:

Sostiene que la recurrida oculta en sus respuestas que es una persona de riesgo por haberse sometido a un procedimiento concursal de liquidación que fue tramitado en el 27° Juzgado Civil de Santiago, rol C-17529-2016, caratulado ESPINOSA / GABELIC; concluido por resolución de término el 8 de febrero del 2021, que se encuentra ejecutoriada. Por ello, resultaba aplicable la rehabilitación financiera conforme a lo dispuesto en el artículo 255 de la ley 20.720, que implica la eliminación de todos los antecedentes comerciales de todas las plataformas que puedan tener registro de ellos.

Por lo expuesto, aparece evidente que no se realizó una evaluación personal para acreditar un nivel de riesgo mínimo y así poder ser sujeto de sus productos, dejándolo en indefensión al no tener las herramientas necesarias para poder impugnar dicha decisión. El recurrido no se basa en el incumplimiento de los requisitos exigidos por la institución, sino que se está basado en datos caducos.



Solicita, en definitiva, se ordene al Banco de Crédito e Inversiones adoptar todas las medidas necesarias, tendientes a eliminar de su plataforma interna de datos el hecho de haberse acogido a un procedimiento concursal, realice las evaluaciones objetivas cumpliendo con las obligaciones de los prestadores de servicios y demás establecidas en la Ley del Consumidor y la Ley General de Bancos, y que el rechazo, por lo tanto, no sea arbitrario; además, que deje sin efecto el rechazo al acceso de sus productos bancarios, de modo que emita una nueva decisión acerca de ella, en el sentido de poder conocer el requisito incumplido para tener la oportunidad de subsanarlo y poder en definitiva acceder al sistema financiero.

2°.- Que el banco recurrido informó al tenor del recurso, solicitando su rechazo, con costas.

En primer lugar, alega que la acción de protección no es la vía idónea para resolver las controversias entre un cliente o usuario bancario y una entidad financiera, atendida la existencia de un estatuto legal especial regulado en la ley 19.496, sin perjuicio de poder, incluso recurrir a la justicia ordinaria.

Niega la existencia de actos ilegales o arbitrarios contra las garantías fundamentales del recurrente, y la existencia de derechos indubitados.

En relación a la denuncia por violaciones a la ley 19.628 refiere que en ésta se consagra una acción de amparo denominada “Habeas Data” y a la que debió recurrir.

De otra parte alega que al banco le favorecen las garantías establecidas en el N° 21 y 24 de la Constitución, toda vez que se encuentra autorizado para aperturar cuentas y dar crédito, en las



condiciones que estime pertinente, a cualquier persona que estime adecuada, conforme sus políticas de riesgo.

3°.- Que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes, que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio.

Consecuentemente, es requisito indispensable de admisibilidad de la acción cautelar de protección la constatación de la existencia de un acto ilegal, esto es, contrario a la ley, o arbitrario, producto del mero capricho de quien incurre en él, que provoque alguna de las situaciones que se han indicado y que afecte, además, una o más de las garantías constitucionales protegidas por el citado artículo 20 de la Carta Fundamental;

4°.- Que en primer término, sobre la alegación del recurrido que apunta a que la acción de protección no es la vía procedente en este caso, por existir un procedimiento regulado en otras leyes, es necesario tener presente que esta acción constitucional puede deducirse “sin perjuicio de los demás derechos que pueda hacer valer ante la autoridad o tribunales correspondientes”, de conformidad al texto expreso del artículo 20 de la Constitución Política de la República. En consecuencia, el solo hecho de existir un procedimiento regulado para conocer de la controversia, no es argumento suficiente para rechazar la acción deducida.



5°.- Que lo discutido es determinar si ha existido un actuar arbitrario e ilegal de parte del banco recurrido al negar la contratación de una cuenta corriente, otorgando como fundamento concreto que su cónyuge “posee informe comercial desfavorable”.

6°.- Que la respuesta del banco recurrido resulta del todo impertinente, puesto que no entrega razones para su determinación que digan relación con el solicitante del producto, el ahora recurrente, lo que redundaría en que no se puede descartar que al actor se le haya otorgado un trato diverso al brindado al resto de los solicitantes de sus productos, sin permitir comprender cabalmente los motivos concretos de la negativa. Ello por lo demás no fue esclarecido en el informe del recurrido, en tanto no se pronuncia derechamente respecto del sustento que entregó en su oportunidad para el rechazo que se cuestiona por esta vía y consultado en la presente audiencia, tampoco despejó los dichos contenidos en esa comunicación.

7°.- Que si bien es efectivo que toda entidad bancaria o financiera posee la libertad de contratar únicamente con quien cumpla los parámetros de solvencia, liquidez y endeudamiento fijados por la Ley, la autoridad reguladora y la propia institución, en la oferta y ejecución de las operaciones enumeradas en el artículo 69 de la Ley General de Bancos debe respetar, frente a los interesados y eventuales clientes, los parámetros mínimos previstos en la ley 19.946, dentro de los cuales figura en su artículo 3°, literal c) el no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios.

8°.- Que lo dicho tiene relevancia, en tanto no se ha pretendido a través de la acción de protección que esta Corte determine que la institución bancaria otorgue los servicios denegados, sino únicamente

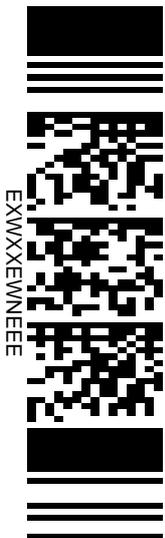


que exista un pronunciamiento fundado en los propios parámetros objetivos establecidos conforme a las políticas de riesgo que maneja, que permita desplazar cualquier atisbo de arbitrariedad y discriminación en su decisión, pues es la única forma de permitir cotejar en el caso concreto el cumplimiento respecto del actor de esas directrices objetivas por las que el banco se rige.

Por esta razón, el hecho genérico de considerar riesgosa a quien no ha requerido el producto bancario, sin entregar antecedentes de cómo ello influye en el actor, negándose por lo demás a explicar tales motivaciones en el informe y en el alegato, impide comprender el real motivo del rechazo, lo que amenaza el legítimo ejercicio de su derecho a la igualdad ante la ley, de manera tal que el arbitrio constitucional debe ser acogido.

9°.- Que por último, no se accederá a lo solicitado por el recurrente, referido a “*eliminar de su plataforma interna de datos el hecho de haberse acogido a un procedimiento concursal*” en tanto se carece de información al respecto y no fue ese el fundamento de la decisión recurrida, a lo que se añade que ese dato de existir, no resultó relevante para determinar la negativa cuestionada.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo prevenido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de esta Corte sobre la materia, **se acoge** el recurso de protección interpuesto por Marcelo Steve Gabelic Vergara en contra del Banco de Crédito e Inversiones, quien deberá entregar al actor, a la brevedad, su decisión junto a un informe detallado y circunstanciado con las razones que la motivan y en su caso, indicar con precisión cuál es el requisito incumplido y la forma como éste ha sido insatisfecho.



**Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad
N°Protección-101969-2022.**



Pronunciado por la Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por Ministra Lilian A. Leyton V., Ministro Suplente Sergio Guillermo Cordova A. y Abogado Integrante Eduardo Nelson Gandulfo R. Santiago, diez de marzo de dos mil veintitrés.

En Santiago, a diez de marzo de dos mil veintitrés, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 11 de Septiembre de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.