Santiago, catorce de abril de dos mil veintiséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus motivos 8 a 11.2, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar, y, además presente:

Primero: Que conforme los antecedentes aportados por las partes, en particular las copias los correos electrónicos que se aportaron por el denunciante, el certificado de liquidación de fs. 176, las respuestas del banco Chile de fs. 187 a 199, es posible conforme las reglas de la sana crítica establecer los siguientes hechos:

1. Andrés Salas Retamal titular de cuenta corriente en el Banco de Chile mantenía un contrato de mutuo con garantía hipotecaria desde abril de 2015 con tasa de interés fija de 3.95%, CAE de 4,42%;
2. Con ocasión de la entrada en vigencia de la ley 21236 que regula la portabilidad financiera, solicitó evaluar la tasa de interés del referido crédito con mejores condiciones para permanecer en el banco, o bien cambiarse a otro, respondiendo el 20 de octubre de 2020 ejecutiva del banco Chile inicialmente ofreciendo una tasa de 2,71% para refinanciar los 15 años pendientes del pago del mutuo;
3. De modo paralelo entre octubre y diciembre de 2020 Salas Retamal cotizó en el banco Scotiabank tasa de interés para portar su crédito hipotecario a ese banco, las que no prosperaron por no aceptación de las ofertas o bien falta de antecedentes para completar el proceso de efectivo traslado de la deuda a ese banco;
4. Salas Retamal, invocando ofertas de la competencia – las iniciales de Scotiabank - obtuvo una propuesta de 2,17% del Banco de Chile el 30 de octubre de 2020, misma que no se mantiene por no completar la tramitación interna referida a actualizar sus liquidaciones de remuneraciones, ni entregar certificado de cotizaciones, razón por la que el Banco de Chile en enero 2021 le ofrece la tasa inicial de 2,71%, la que el cliente rechazó;
5. Salas Retamal formalizó solicitud de portabilidad desde banco de Chile al Scotiabank el 21 de octubre de 2020, 5 y 19 de enero, 19 de febrero, 9 de marzo de 2021 las que no se concretaron y se cerraron sin

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: NHPVCCPKMTX

aceptación de las condiciones que al cliente se le propusieron tanto para refinanciar su cartera de deuda, como para el otorgamiento de un nuevo crédito hipotecario;

6. Salas Retamal presentó el 10 de febrero de 2021 reclamo contra el banco de Chile en el SERNAC;

Segundo: Que de los correos aportados por el denunciante es posible advertir que de modo paralelo intentó obtener una tasa de interés inferior a la 3,95% con la que se generó el crédito hipotecario N° 378094 que pagaba a fines de 2020. Pero esa negociación se extendió al punto que no logró oportunamente cerrar ninguna de las ofertas que el Banco de Chile le propuso, a saber: 2,71, 2,17, 2,0 y 2,71.

La cantidad de solicitudes de portabilidad que ejecutó el denunciante – todas en línea - de modo paralelo a seguir negociando en el mismo banco del que amenazaba retirarse, impiden establecer en el banco Scotiabank la responsabilidad del fallido cambio, lo que se denunció como infracción a la portabilidad.

Resultó probado que a fin de intentar generar una competencia al menos entre los dos bancos, el denunciante, sin concretar o cerrar ninguna de las sucesivas tasas de interés que se le proponían, usaba los correos electrónicos y tentativas de cierre de negocios para obtener progresivas rebajas, las que nunca se concretaron, ya sea por rechazar condiciones, o bien por no aportar la información necesaria para que se evaluara la propuesta con relación a su real condición como sujeto de crédito. Los correos a los ejecutivos y plataformas de los dos bancos, además, se generaron en paralelo en fechas fijas (los días 19 en especial) ratificando la estrategia de comparación que finalmente no prosperó.

Tercero: Que no fue posible en este proceso fallido logar establecer alguna infracción precisa en la normativa que regula la materia, tanto en lo referente a la información al cliente en relación a concretar las ofertas del banco de Chile para re programar el pago de su deuda, como el deber de profesionalismo que pesaba sobre el Banco Scotiabank para tramitar alguna de las 5 solicitudes de portabilidad que se generaron como reacción del denunciante en el fallido proceso de portabilidad, mismo en el que conforme el tenor de sus correos (algunos abiertamente groseros) solo fue empleado como

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: NHPVCCPKMTX

un medio para intentar presionar para obtener una mejor tasa de interés, u otras condiciones relativas al conjunto de productos bancarios asociados al crédito.

Si la cantidad y cronología de las peticiones en línea no fueran prueba de esta conclusión, baste ratificar como despues de presentado el reclamo en el SERNAC, siguió al menos hasta marzo 2021 intentando rescatar la tasa de interés que en algún momento el Banco de Chile presentó a su consideración.

Cuarto: Que, en consecuencia, al no configurarse infracción alguna respecto de los denunciados se les absolverá.

En el mismo sentido, como no hay relación entre los hechos establecidos y alguna infracción a obligaciones que impone el estatuto de protección al consumidor general o especial respecto de los proveedores de servicios bancarios y los perjuicios que se reclamaron en su oportunidad, se mantiene la decisión de rechazo de lo civil, pero por no existir mérito alguno para tal reparación reclamada.

Quinto: Que no obstante haber sido totalmente vencida, no se impondrán las costas de la causa por estimar que tuvo motivos plausibles para litigar.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en la ley 19.496 y 21.236, **se revoca** la sentencia apelada dictada el once de octubre de dos veintidós, escrita a fojas 218 y siguientes pronunciada por el Primer Juzgado de Policía Local de Providencia y, en su lugar se rechaza sin costas la denuncia y demanda formulada a fs. 113 por Andrés Salas Retamal contra Banco de Chile y Banco Scotiabank.

Regístrese y devuélvase.

Redactada por la Fiscal Judicial Troncoso Bustamante

N°2125-2023 Policía Local.

Pronunciada por la Décima Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada con los ministros Carolina Vásquez Acevedo, Claudia Lazen Manzur y Fiscal Judicial Carla Troncoso Bustamante.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: NHPVCCPKMTX

Carolina Soledad Vásquez Acevedo
Ministro
Corte de Apelaciones
Catorce de abril de dos mil veintiséis
12:45 UTC-4

Claudia Andrea Lazen Manzur
Ministro
Corte de Apelaciones
Catorce de abril de dos mil veintiséis
11:55 UTC-4

Carla Paz Troncoso Bustamante
Fiscal
Corte de Apelaciones
Catorce de abril de dos mil veintiséis
12:57 UTC-4

Maritza Verónica Donoso Ortiz
Secretario(a)
Corte de Apelaciones
Catorce de abril de dos mil veintiséis
13:02 UTC-4

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: NHPVCCPKMTX

Pronunciado por la Decimotercera (zoom) Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Carolina Soledad Vasquez A., Claudia Lazen M. y Fiscal Judicial Carla Paz Troncoso B. Santiago, catorce de abril de dos mil veintiseis.

En Santiago, a catorce de abril de dos mil veintiseis, 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

Código: NHPVCCPKMTX