Talca, diez de febrero de dos mil veintiuno

VISTO:

1°) Que, comparece don Nicolás Francisco Ruz Palacios, abogado, cédula nacional de identidad 16.870.426-7, domiciliado en San Martín 151 oficina 6, Curicó, deduce acción constitucional de protección en contra de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oriente Ltda. (ORIENCOOP LTDA), representada por su gerente general don Nelson Jofre Zamorano, domiciliados ambos para estos efectos en Yungay 698, Curicó,

Sostiene que la Cooperativa recurrida, vulneró sus derechos, Constitucionalmente garantizados en el artículo 19 N 4 de la Constitución Política de la Republica.

En síntesis el recurrente señala que los hechos que motivan su recurso se originan el 16 de noviembre de 2020, cuando acudió a la sucursal de ORIENCOOP LTDA., ubicada en Yungay 698, Curicó, para inscribirse como socio, con la finalidad de reincorporarse al sistema bancario y reanudar sus actividades financieras.

Hace presente que el año 2019 se sometió a un proceso de Liquidación de bienes de persona deudora conforme a la Ley N°20.720, el que tuvo resolución de término con fecha 17 de agosto de 2020, y se certificó ejecutoria con fecha 01 de septiembre de 2020.

Invocando el espíritu de la Ley N°20.720 refiere que se presentó el 16 de noviembre de 2020 en la referida sucursal de ORIENCOOP LTDA, para figurar nuevamente en el sistema bancario, expresa que su solicitud no buscaba acceder a un crédito de inmediato, sino que simplemente ser socio en la Cooperativa, indica que su objetivo era guardar mis propios ahorros para figurar en el sistema bancario en igualdad de condiciones que cualquier persona financieramente activa.

Refiere que en primer lugar se le indicó que su postulación era factible, pero que se debía verificar su domicilio, citándolo nuevamente para el día 18 de noviembre de 2020.

Al volver a la sucursal el 18 de noviembre, alega que a mitad del proceso la ejecutiva se detuvo y le informó que le había aparecido un bloqueo en el sistema, luego de lo que le habría informado, verbalmente, que no podía ser socio porque la Superintendencia emitió un bloqueo que le impide volver a ser parte del sistema bancario.

RSXWXNOXPJ

Alega que dicha información privada se encontraba de forma ilegal en poder de personas que nunca había conocido en su vida, pues no era cliente ni deudor de ORIENCOOP LTDA y sus antecedentes comerciales se encuentran limpios y sin deudas informadas, sostiene que existe otro registro oculto e ilegal que informa datos sensibles respecto a su persona, protegidos por la Ley N°19.628.

Afirma que estos hechos vulneran su derecho a la honra, y afirma que es mentira que el bloqueo proviene de la Superintendencia, ya que uno de sus propósitos es propender a lo contrario, a la rehabilitación de los sujetos de crédito que se han acogido a las normas de la Ley N°20.720.

Invoca los artículos 9, 17 y 18 de la Ley N°19.628, así como el artículo 255 de la Ley N°20.720.

Al referirse al acto que estima arbitrario e ilegal refiere que no hay motivo alguno que le impida ser parte de la Cooperativa, y reitera que no exigió ser sujeto de crédito de forma inmediata, pues comprende que se debe evaluar su comportamiento financiero, para lo que primero se le debe permitir ingresar a la banca, siendo necesario para ello que se le otorgue acceso a alguna institución financiera como ORIENCOOP LTDA.

Alega que se le negó la posibilidad de ser socio en forma de "castigar" a las personas que se han sometido a la Ley N°20.720, para aislarlo e impedirle el acceso al crédito formal durante el resto de su vida.

Sostiene que estima arbitrario e ilegal que se le haya impedido ser socio, por haberse acogido a un procedimiento concursal, lo que habría sido constatado por la recurrida a través de una base de datos, oculta e ilegal. Que con ello se vulneró su garantía constitucional "Derecho a la Honra", ya que instituciones como la recurrida, al traspasarse datos e información privada de manera ilegal, con el propósito de castigar personas por haber ejercido sus derechos conforme a la Ley N°20.720, mancilla la honra de la persona. Alega en contra un "bisbiseo corporativo", ilegal, arbitrario y que califica de vil, que debe ser proscrito para siempre de nuestra sociedad.

Hace presente que en el informe EQUIFAX, que se acompaña en un otrosí, figura la constancia de la consulta de mis antecedentes efectuada por ejecutivos de ORIENCOOP con fecha 16 de noviembre de 2020.

Acompaña los siguientes documentos: 1.- Afiche publicitario de Oriencoop en donde se especifican los requisitos para ser socio.; 2.-Informe platinum 360 Equifax, respecto a mi persona; 3.- Certificado de la Cámara de Comercio de Santiago, respecto de su persona; 4.- Informe de deudas - Nro. 5958833, emitido por Comisión para el Mercado Financiero, respecto de mi persona; 5.- Resolución de término de procedimiento de liquidación, causa ROL C-1509-2019, del Segundo Juzgado de Letras de Curicó; 6.- Certificado de ejecutoría, causa ROL C-1509-2019.

Solicita que se ordene a que cese en el acto arbitrario e ilegal consistente en impedirle ser socio de la Cooperativa, pese a cumplir los requisitos objetivos para serlo, con costas.

RCXWWXOXC

2°) *Que, decretada la admisibilidad de la acción interpuesta, se pide informe a la recurrida, el que fue evacuado por doña FRANCISCA CONCHA LE-BEUFFE, abogado, que comparece en representación de COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ORIENTE LIMITADA, rechazando categóricamente que su representada haya cometido un actor arbitrario e ilegal, sobre todo la acusación de que contaría con un sistema de información secreto u oculto y que se estaría "castigando" al recurrente por haberse sometido a un procedimiento concursal. Sostiene estas afirmaciones son del todo falsas.*

Confirma que don Nicolás Francisco Ruz Palacios no es ni ha sido socio, ni cliente de Cooperativa de Ahorro y Crédito Oriente Limitada, por dicho motivo, no se tiene información alguna de él en su base de datos. Que los sistemas de Oriencoop sólo tienen información de la cartera de socios, sin perjuicio de estar interconectado con otras bases de datos, como las de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.

Que los hechos que da cuenta la recurrente no son más que fruto de un lamentable e involuntario error del funcionamiento de la interconexión de estos sistemas, dado sobre todo por múltiples cambios y adaptación de la modalidad de teletrabajo implementada en la empresa dada la contingencia actual de la Pandemia de COVID-19. Lo que es aún más factible considerando la fecha en que terminó su procedimiento concursal. Que el recurrente no figura en nuestros registros internos, solo podría estar en la interconexión con los registros de la SUPERIR y del boletín concursal, sistemas que deben estar en línea.

Sostiene que han tomado conocimiento de dificultades de actualización de éstos debido a la modalidad del teletrabajo aludidas, de forma que es posible que quedara información rezagada, o simplemente mal analizada por parte del ejecutivo de crédito en cuestión. Por este motivo, señala que se compromete a revisar la situación, averiguar de dónde proviene exactamente la información entregada por la ejecutiva y hacer la pertinente actualización de los sistemas. Y que es *menester aclarar que recurrente refiere que a la ejecutiva le apareció en el sistema -el que no identifica, por lo que esta parte no tiene certeza y no ha podido averiguar dónde sale está información- aparece un "bloqueo SUPERIR", no figura nada más, sin embargo, en general, las personas que lo tienen se han acogido a algún procedimiento de renegociación o liquidación, de forma que la ejecutiva debió llegar a esa conclusión, pero lo señala en base a su experiencia con este tipo de bloqueos, interpretándolo por su cuenta y NO porque Oriencoop tenga dicha información, por eso refiere que es la Superintendencia de Bancos y Finanzas, la que tiene dicha información.*

RXXWXOXG

Respecto a la solicitud del recurrente de incorporarse como socio, señala que se compromete a asignar un ejecutivo que reevalúe la información del actor, estando llanos a realizar y evaluar su incorporación, según normativa, así como a hacer una revisión y actualización de los sistemas.

Concluye señalando no tiene información privada del recurrente, solo en el sistema interconectado con la base de datos de la SUPERIR figura un bloqueo, sin expresar los motivos del mismo. El actor al no ser socio no puede y no figura en la base de datos de ORIENCOOP LTDA. Y que sin perjuicio, que se compromete a revisar la situación, averiguar por qué apareció dicho bloqueo, actualizar y realizar un mantenimiento general de los sistemas de interconexión, así como a asignar un nuevo ejecutivo que reevalúe la situación del actor para ser incorporado como socio. Solicita el rechazo de la acción de protección *en todas sus partes, por ser improcedente, con costas.*

***CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**:*

***Primero:** Que, el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción constitucional de urgencia, de naturaleza autónoma, destinada a amparar el libre 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 u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o perturbe ese ejercicio.*

***Segundo:** Que, por consiguiente, resulta requisito indispensable de la acción de protección la existencia de un acto u omisión ilegal, esto es, contrario a la ley, según el concepto contenido en el artículo 1º del Código Civil, o arbitrario, vale decir, producto del mero capricho de quien incurre en él- y que provoque algunas de las situaciones o efectos que se han indicado, afectando a una o más de las garantías –preexistentes- protegidas, consideración que resulta básica para el análisis y la decisión del recurso interpuesto.*

***Tercero:** Que, en el caso de que se trata, quien recurre de protección, ha tildado de arbitrario e ilegal el actuar de una ejecutiva de la recurrida "ORIENCOOP LTDA." Que el 18 de noviembre de 2020, en mitad del proceso de solicitud de incorporación como socio, la ejecutiva que lo atendía, se detuvo y le informó verbalmente, que le había aparecido un bloqueo en el sistema y que no podía ser socio porque la Superintendencia emitió un bloqueo que le impide volver a ser parte del sistema bancario.*

Acompaño informe EQUIFAX, en cual consta la consulta de sus antecedentes efectuada por ejecutivos de ORIENCOOP con fecha 16 de noviembre de 2020.

RUXWXNOXB

Cuarto: Que, la recurrida sostiene que el recurrente, *don Nicolás Francisco Ruz Palacios no es, ni ha sido socio, ni cliente de Cooperativa de Ahorro y Crédito Oriente Limitada, por dicho motivo, no se tiene información alguna de él en su base de datos. Que podría estar en la interconexión con los registros de la SUPERIR y del boletín concursal, sistemas que deben estar en línea, que* ha *tomado conocimiento de dificultades de actualización de éstos debido a la modalidad del teletrabajo aludidas, de forma que es posible que quedara información rezagada, o simplemente mal analizada por parte del ejecutivo de crédito en cuestión. Por este motivo, señala que se compromete a revisar la situación, averiguar de dónde proviene exactamente la información entregada por la ejecutiva y hacer la pertinente actualización de los sistemas.*

Quinto: Que, en consecuencia, de lo anterior se desprende que el proceder de la ejecutiva de ORIENCOOP LTDA. ha vulnerado la garantía establecida en el numeral 4º del artículo 19 de la Constitución Política de la República, en cuanto al sostener información financiera del recurrente, al margen de la legalidad conforme la normativa legal vigente de protección de dichos datos sensibles y que afectan directamente el prestigio comercial del recurrente, toda vez que ello motivo, que arbitrariamente se interrumpiera el procedimiento iniciado respecto de su solicitud de incorporación en calidad de socio de ORIENCOOP LTDA. Lo anterior implica, que la recurrida ha perturbado o amenazado el derecho que le asiste al recurrente, a ser reconocida como una persona digna de incorporarse legítimamente a los mercados financieros, careciendo de causa legal para negarse a dar curso a su solicitud de incorporación como socio, conforme el procedimiento establecido al efecto..

Sexto: Que, así las cosas, habiéndose acreditado la ejecución de una conducta ilegal y arbitraria, apta para vulnerar el derecho a la honra de la recurrente, es que la presente acción constitucional deberá ser acogida, adoptando las medidas urgentes a fin de proteger adecuadamente la garantía conculcada, conforme se dirá en lo resolutivo.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre la materia, SE ACOGE, sin costas, el recurso de protección deducido por el abogado don Nicolás Francisco Ruz Palacios, abogado, cédula nacional de identidad 16.870.426-7, domiciliado en San Martín 151 oficina 6, Curicó, sólo en cuanto se dispone que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oriente Ltda. Deberá admitir a tramitación la solicitud de incorporación como socio que presente el recurrente y dar el curso correspondiente conforme lo establecen sus estatutos para la incorporación de nuevos socios.

Redacción a cargo de la Ministra (s) Isabel Salas Castro.

Regístrese y devuélvase.

N° Protección 3667-2020.

RSXWXXPC

Se deja constancia que, pese a haber concurrido a la vista y al acuerdo de esta causa, no firma el Ministra (S) doña Isabel Salas Castro, por haber cesado en sus funciones.

Moisés Olivero Muñoz Concha
MINISTRO
Fecha: 10/02/2021 10:37:24

Jeannette Scarlett Valdés Suazo
MINISTRO
Fecha: 10/02/2021 13:53:13

RSXWXNOXPJ

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Talca integrada por los Ministros (as) Moises Olivero Muñoz C., Jeannette Scarlett Valdés S. Talca, diez de febrero de dos mil veintiuno.

En Talca, a diez de febrero de dos mil veintiuno, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

RSXWXNOXPJ

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 06 de septiembre de 2020, 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