

ari

C.A. de Concepción.

Concepción, veintiséis de agosto de dos mil veintiuno.

VISTO:

Comparece el abogado Jorge Muñoz Vallejos, obrando por doña Karen Soto Lagos, profesora, con domicilio en calle Progreso N° 7956, comuna de San Pedro de La Paz, y deduce recurso de protección de garantías constitucionales en contra de COOPEUCH, representada por doña Siria Jeldes Chang y en contra de don Mauricio González Mansilla, subgerente de Experiencia de Socios.

Explica que su representada se ha desempeñado como profesora en la Corporación Educacional American Junior College por más de 11 años, percibiendo una remuneración promedio de \$1.250.000 y que debido a dificultades económicas se sometió a un procedimiento de liquidación concursal que finalizó el 13 de febrero de 2018. Señala que superado el estado de insolvencia, ella y su cónyuge se interesaron en el ofrecimiento realizado por Coopeuch en términos de postular a un crédito hipotecario para adquirir una vivienda por un valor de 1084 Unidades de Fomento, para lo cual requirieron información propia de estas operaciones comerciales y financieras y remitieron los antecedentes para la evaluación respectiva a la ejecutiva Karen Lizama. Agrega que aproximadamente el día 18 de enero, la ejecutiva le indica a la actora, vía WhatsApp, que “*algo pasa con su Rut*”, y luego de unos días, añade que el Rut al parecer está bloqueado y con posterioridad agrega que no está aprobado el crédito hipotecario.

Señala que frente a la falta de claridad de esta respuesta, la recurrente hizo reclamos en el Servicio Nacional del Consumidor y además envió una carta al Presidente de la República, la que fue canalizada por medio del Jefe de la Dirección de Gestión



Ciudadana, desde donde se remitieron los antecedentes a la Comisión Para el Mercado Financiero, entidad que le solicitó informe a COPEUCH, la que señaló que la actora no cumplía con los requerimientos de su política de riesgo.

El recurrente estima que la negativa se debe al procedimiento de insolvencia al que se sometió su representada y afirma que estando ya rehabilitada, la conducta de COPEUCH vulnera la igualdad ante la ley, razón por la cual solicita que se adopten las medidas necesarias para remediar la conducta atentatoria a las garantías fundamentales, y que se explique de manera pormenorizada, señalando los artículos tanto de la ley 20.555 y la de los reglamentos a que alude la recurrida, las razones económicas por las que se niega a otorgar el crédito hipotecario ofrecido, y, en caso que no se ajuste a derecho la explicación dada, se disponga que se le otorgue a la recurrente el crédito hipotecario solicitado, con costas.

Informó la Comisión para el Mercado Financiero señalando que con fecha 26 de febrero de 2021, se recibió el Memorándum INPR2021-15933, por medio del cual don Carlos Cruz Coke Carvallo, Jefe de la Dirección de Gestión Ciudadana de la Presidencia de la República, remitió la presentación efectuada por la recurrente a S.E. el Presidente de la República y en la que señaló que, habiendo regularizado su proceso de quiebra, la entidad recurrida se negaría a otorgarle un crédito, en atención a un antiguo registro de su boletín comercial.

Agrega que a la fecha del informe, el procedimiento administrativo de reclamación iniciado con motivo del Memorándum antes individualizado se encuentra concluido, habiéndose dado respuesta a la recurrente, mediante Oficio Ord. N° 33.030, de 17.05.21, informándole la respuesta dada por



COOPEUCH, la que indicó que la solicitud de crédito habría sido rechazada bajo la causal "Incumplimiento de la política de riesgo de Coopeuch".

Asimismo, también evacuaron el informe ordenado en estos autos los abogados Ciro Colombara y Aldo Díaz, en representación de la Cooperativa del Personal de la Universidad de Chile Limitada, y explican que la recurrente se comunicó mediante correo electrónico con COOPEUCH, a efectos de discutir la posibilidad de obtener un crédito hipotecario, contexto en el cual, la ejecutiva de plataformas Sra. Karen Lizama Mera le informó que para cursar la respectiva solicitud, era necesario cumplir con un conjunto de requisitos de carácter financiero, entre ellos, contar con el 20% del pie del crédito hipotecario solicitado. Agregan que luego de eso existieron varias comunicaciones entre la ejecutiva y la actora en enero del año 2021, a efectos de acreditar la obtención del pie correspondiente y que el día 14 de enero de 2021, la Sra. Lizama informó vía WhatsApp a la recurrente, que existían problemas asociados con su Rut, lo que importaba entender que la solicitud de crédito hipotecario se encontraba rechazada y bloqueada en el sistema por parte de COOPEUCH. Estiman los informantes que esta fue la primera vez que la actora tomó conocimiento de la amenaza al derecho que reclama como vulnerado, formulando después diversos reclamos antes distintas instituciones, de manera que la acción resulta extemporánea.

En esta misma línea argumentativa, sostienen que la recurrente creó artificiosamente un plazo para deducir su arbitrio contándolo desde que la Comisión para el Mercado Financiero emitió el Memorándum en el reclamo deducido por la recurrente,



en circunstancias que dicho informe no implicó ningún cambio en la situación ya existente.

Consideran que la acción cautelar es improcedente porque la actora no tiene un derecho indubitado a que se le conceda un crédito hipotecario, sino que debe cumplir las políticas de riesgos y los demás requisitos definidos por cada institución financiera o bancaria, sin perjuicio que esta no sería la vía idónea para resolver el asunto planteado porque existen procedimientos declarativos ante los Juzgados de Policía Local.

Respecto a la supuesta ilegalidad del acto recurrido señalan que la decisión de rechazar la solicitud de crédito hipotecario guarda relación única y exclusivamente con la situación financiera de la recurrente ya que ésta no acreditó un buen comportamiento de pago; no cumplió con la política de crédito vigente; no acreditó ingresos de rentas suficientes y continuos para asumir el endeudamiento; y no logró acreditar fehacientemente la obtención del pie correspondiente al 20% del crédito solicitado.

Los mismos abogados antes individualizados, por escrito que corre agregado en el folio 15, solicitan tener por evacuado el informe correspondiente al recurrido Mauricio González Mansilla en los mismos términos señalados por COOPEUCH.

Se trajeron los autos en relación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA ALEGACIÓN DE EXTEMPORANEIDAD DE LA ACCIÓN:

1º) Que, en primer término, la recurrida alega que la decisión de rechazo del crédito hipotecario solicitado fue comunicada a la recurrente el día 14 de enero del año en curso, de manera que ésta resulta extemporánea, alegación que será rechazada en tanto la actora estima que el acto ilegal o arbitrario



consiste en la falta de claridad en la respuesta dada por COOPEUCH, razón por la cual intentó obtener información completa acerca de las razones del rechazo, presentando reclamos en diversas instancias, la última de las cuales – Comisión Para el Mercado Financiero- le respondió el día 17 de mayo pasado, de manera que habiéndose presentado el recurso de protección el 1° de junio, éste se encuentra dentro de plazo legal.

EN CUANTO A LA ALEGACIÓN DE IMPROCEDENCIA DE LA ACCIÓN:

2°) Que la recurrida señala que la acción de protección no es la vía idónea para impugnar el acto recurrido, tanto porque existen otras acciones establecidas por el legislador para ello como por el hecho de carecer la actora de un derecho indubitado. Pues bien, ambas alegaciones serán rechazadas porque al tenor de lo dispuesto en el propio texto constitucional aparece que el arbitrio cautelar es sin perjuicio de los demás derechos que se pueden hacer valer ante la autoridad o tribunales correspondientes y porque lo reclamado es una conculcación a la garantía constitucional de igualdad ante la ley, de manera que se trata de una materia que, por imperativo del artículo 20 de nuestra Carta Fundamental, es precisamente objeto de la presente acción constitucional.

EN CUANTO AL FONDO DEL ASUNTO PLANTEADO A ESTA CORTE:

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 constitucional de urgencia, de naturaleza autónoma, 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 u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o perturbe ese ejercicio.

Por consiguiente, resulta requisito indispensable para la acción de protección la existencia de un acto u omisión ilegal – esto es, contrario a la ley– o arbitrario –es 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 constitucionales protegidas, consideración que resulta básica para el análisis y la decisión del recurso que se ha interpuesto.

4°) Que para una adecuada decisión del asunto planteado, conviene tener presente las siguientes circunstancias que se pueden tener por establecidas con los antecedentes que obran en la carpeta digital:

- a) Que ha sido la recurrida, por medio de una de sus ejecutivas, la que contactó a la actora con el objeto de estudiar sus posibilidades de obtener un crédito hipotecario y así consta en copias de mensajería de whatsapp que corren agregadas en el folio 1;
- b) Que una vez que la recurrente remitió la información que le fue solicitada, la ejecutiva de COOPEUCH le manifestó, por medio del mismo sistema de mensajería, que algo pasaba con su rut y que no podría obtener el crédito;
- c) Que frente a esta escueta respuesta, la actora presentó un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, en el contexto de cuya tramitación la recurrida informó primero –el 16 de marzo de 2021- que la recurrente no había sido evaluada comercialmente y que su RUT no



BNMMKGXVHV

figuraba como bloqueado; rectificando luego dicha información, por medio de carta de 23 de marzo pasado, señalando que la recurrente sí realizó una solicitud de crédito, la que fue rechazada por incumplimiento de la política de riesgo de COOPEUCH;

- d) Que con posterioridad a estas gestiones, la actora envió una carta a la Presidencia de la República, la que fue remitida a la Comisión para el Mercado Financiero, entidad que solicitó un informe a COOPEUCH, el que una vez evacuado, en términos similares a lo que obra en las gestiones efectuadas ante el Servicio Nacional del Consumidor, fue comunicado a la recurrente por la propia Comisión para el Mercado Financiero.

5°.-Que cabe recordar que la recurrida, en cuanto al fondo del asunto, ha mantenido su afirmación en orden a que el crédito hipotecario solicitado por doña Karen Soto ha sido rechazado por tres razones:

- a) Porque la recurrente no acreditó un buen comportamiento de pago. En este punto, no obstante dicha afirmación, COOPEUCH no acredita y ni siquiera explica cuál sería el comportamiento de pago de la actora que impediría otorgarle el crédito ya referido;
- b) Porque la recurrente no cumplió con la política de crédito vigente; y nuevamente COOPEUCH guarda silencio acerca de cuáles serían las políticas que la actora supuestamente no cumple; y
- c) Porque doña Karen Soto no acreditó rentas suficientes para asumir el endeudamiento, afirmación que aparece contradicha por los documentos acompañados junto al



recurso.

6°.-Que sin perjuicio que las consideraciones consignadas en las letras a y c sólo han sido expuestas durante la tramitación de este recurso, toda vez que a la recurrente, al Servicio Nacional del Consumidor y a la Comisión para el Mercado Financiero COOPEUCH sólo les informó que la actora no cumplía con sus políticas de riesgo, cabe destacar que durante la vista de la causa, esta Corte le solicitó a la letrada que concurrió a alegar en representación de la recurrida, que indicara cuáles eran los requisitos que la recurrente no cumple a entender de la entidad financiera , manifestando dicha abogada que no podía divulgar cuáles eran las políticas crediticias porque era información reservada y que no podía infringir el secreto. Reconoció, además, que nunca hubo una respuesta formal frente a la solicitud de crédito hipotecario porque la comunicación se hizo vía whatsApp y que efectivamente hubo un problema con el RUT de la actora, pero que no puede señalar de qué se trata porque vulneraría el secreto.

7°.- Que así las cosas, y sin perjuicio que se ha reconocido la ausencia de respuesta formal a la recurrente en cuanto al rechazo de su solicitud de crédito, efectivamente se encuentra amenazada la garantía constitucional que se invoca –igualdad ante la ley- ya que la ausencia de respuestas claras y precisas por parte de COOPEUCH y el deliberado y persistente ocultamiento de las razones que motivan el mencionado rechazo, pueden ocultar tratos desiguales y discriminatorios, lo que alcanza para tener por acreditada a lo menos la amenaza a la citada garantía constitucional.

8°.- Que finalmente y en lo que concierne al recurrido Mauricio González Mansilla el recurso será rechazado en tanto



sólo actuó en representación de COOPEUCH.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo previsto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, se resuelve:

I.- Que se rechazan las alegaciones de extemporaneidad e improcedencia de la vía cautelar, opuestas por la recurrida COOPEUCH;

II.- Que SE ACOGE, con costas, el recurso de protección interpuesto por el abogado Jorge Muñoz Vallejos en favor de doña Karen Soto Lagos sólo en cuanto se ordena a COOPEUCH proporcionar a la recurrente una respuesta formal a su solicitud de crédito hipotecario, precisando cuáles son en concreto las razones del rechazo, indicando pormenorizadamente qué requisito o requisitos no cumple y solicitándole, de ser necesario, la documentación pertinente para acreditar la concurrencia de las exigencias que se le formulen para la obtención del crédito pedido; respuesta formal que deberá ser enviada a la actora en el plazo máximo de diez días hábiles.

III.-Que se rechaza, sin costas, el recurso de protección en cuanto éste se dirigió contra don Mauricio González Mansilla.

Regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

Redacción de la ministra Nancy Bluck Bahamondes.

Se deja constancia que no firma la Ministra señora Nancy Bluck Bahamondes, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por encontrarse ausente, haciendo uso de permiso.

NºProtección-6107-2021.





BNMMKGXYHV

Pronunciado por la Cuarta Sala de la C.A. de Concepción integrada por Ministra Suplente Nicole Renee D Alencon C. y Abogado Integrante Jean Pierre Latsague L. Concepcion, veintiséis de agosto de dos mil veintiuno.

En Concepcion, a veintiséis de agosto de dos mil veintiuno, 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 04 de abril de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>