

Santiago, cuatro de enero de dos mil veintidós.

Visto y considerando.

Primero: Que, comparece Bárbara Consuelo Iturra Ureta, psicóloga, con domicilio en Mariano Sánchez Fontecilla N° 310, oficina 3129, comuna de Las Condes, y deduce acción de protección en contra de Banco Itaú Corpbanca, representado legalmente por Manuel Antonio Olivares Rossetti, ambos con domicilio en Presidente Riesco N° 5537, piso 20, comuna de Las Condes, y en contra de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores (Comisión Ingres), representada legalmente por Raúl Eugenio Figueroa Salas, domiciliados en Lota N° 2421, comuna de Providencia.

Indica que ingresó a estudiar Psicología a la Universidad Alberto Hurtado, de la cual egresó el 31 de diciembre de 2016; con el objeto de financiar sus estudios, suscribió un contrato de apertura de línea de crédito para el financiamiento de la educación superior, cuyo acreedor es el Banco Itau Corpbanca.

Explica que, para tal efecto, suscribió los siguientes pagarés: 1) por capital equivalente a UF 21,5990.-, con vencimiento el 10 de noviembre de 2020 y 2) por un capital equivalente a UF 887,9266.-, con vencimiento el 10 de noviembre de 2020.

Indica que frente al no pago de las obligaciones el banco recurrido inició gestiones de cobranza extrajudicial, a través de llamados telefónicos a su celular personal y al de su padre, cuyos ejecutivos de manera amable pero reiterada le dicen que tiene una deuda pendiente de pago. Además de los llamados, indica que recibe correos electrónicos, y mensajes de texto en los cuales le reiteran las cuotas impagas y la forma de regularizarlas. En el caso de la recurrida Banco Itau, además interpuso una demanda ejecutiva de cobro de pagaré, la que está en tramitación, sin embargo, aun cuando utiliza los medios judiciales para cobrar su acreencia persiste



insistentemente en los mensajes por diversos canales para el cobro extrajudicial.

Agrega que la recurrida Comisión Ingresas, le envía también correos reiterados en que le indica que de acuerdo a sus registros mantiene cuotas atrasadas en el pago del Crédito con Garantía Estatal.

Sostiene que ambas recurridas han incurrido en actuaciones ilegales u arbitrarias, al poner en conocimiento de terceros una deuda derivada de un crédito para financiar su educación superior, cuyas conductas se encuentran tuteladas por el recurso de protección, como asimismo por leyes especiales que establecen los procedimientos de cobranza extrajudicial, en sus distintas etapas. Dichas conductas, afectan directamente la garantía constitucional de integridad psíquica de la recurrente lo cual debe ser objeto de tutela urgente a través de las medidas que deberá tomar esta Corte.

El banco recurrido, ha efectuado diversas actuaciones arbitrarias e ilegales para poner en conocimiento el crédito supuestamente impago, el que según se dijo está judicializado. A modo de ejemplo, con fecha 14 y 30 de enero del presente año recibió mensajes de texto de parte de Banco Itau en la cual se le indica que mantiene cuotas impagas del crédito CAE. Ha recibido llamadas de terceros ajenos al banco solicitando el pago de la deuda, lo que infringe el artículo 37 de la Ley N°19.494 en cuanto señala que las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad y en lo que respecta a la recurrida Comisión Ingresas afirma que su actuar es ilegal al enviar constantes correos electrónicos, lo que constituyen actos de hostigamiento.

Pide se acoja el recurso y se ordene a las recurridas el cese definitivo de toda acción de cobranza extrajudicial.



Segundo: Que, comparece Daniela Portilla Rojas, informando por la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, que en lo pertinente, expresa que los créditos desembolsados en virtud de la Ley N° 20.027 deben ser restituidos al acreedor a través de cuotas mensuales y sucesivas durante 10, 15 o 20 años según corresponda, sin embargo, frente al incumplimiento en el pago de la obligación crediticia por parte del deudor, las instituciones financieras podrán solicitar ante Comisión Ingresos el pago de la garantía estatal o por deserción académica, para ello las Bases de Licitación Pública correspondiente a la Ley N° 20.027, han regulado los requisitos que deben cumplir las mencionadas instituciones para presentar la solicitud de pago de dicha caución, en ese contexto, conforme la normativa se entenderá que el beneficiario ha dejado de cumplir con la obligación de pago, toda vez que, agotadas las acciones de cobranza prejudiciales por parte de la entidad financiera respectiva, el alumno no haya pagado, a lo menos, cuatro cuotas consecutivas de su crédito.

Explica que para que proceda el pago de la garantía estatal o por deserción académica, la entidad financiera deberá acreditar ante la Comisión el agotamiento de las acciones de cobranza prejudiciales, el incumplimiento de pago del deudor y la presentación, ante tribunal competente, de las acciones judiciales tendientes al cobro del crédito adeudado.

Explica que el recurrente obtuvo el beneficio del Crédito con Garantía Estatal en el año 2010, para financiar sus estudios de Publicidad, en la Universidad del Pacífico, siendo la institución financiera Itau Corpbanca, la encargada de otorgarle financiamiento, beneficio que fue renovado en la misma carrera e institución de educación superior en el año 2011.

En el año 2013, la estudiante se matriculó en la carrera de Psicología en la Universidad Alberto Hurtado, carrera que financió utilizando el Crédito



con Garantía Estatal, hasta que en el proceso correspondiente al año 2017, la indicada casa de estudios informó el egreso del estudiante, circunstancia que, de acuerdo con la normativa propia de este Sistema de Crédito, generó la exigibilidad de las obligaciones derivadas de los desembolsos efectuados conforme a la Ley N° 20.027 y su Reglamento, a partir del día 5 del decimonoveno mes contados desde la fecha de término del plan de estudios de la beneficiaria. En este contexto, con fecha 05 de julio de 2018, se inició el calendario de pagos del Crédito con Garantía Estatal.

Revisados los registros de la Comisión, y de acuerdo con la información proporcionada por la institución financiera administradora del crédito, la deudora incurrió en una situación de morosidad en el cumplimiento de su obligación de pago, a partir de la cuota que vencía el 5 de diciembre de 2019. Consta de los registros de la Comisión que, iniciado el proceso de reprogramación, con fecha 4 de marzo de 2020, la deudora pagó la cuota inicial y suscribió un convenio de reprogramación con su banco administrador, acogiéndose al beneficio establecido en la Ley de Presupuestos del Sector Público, retomando su calendario de pagos a partir de la referida anualidad, pudiendo acceder a los beneficios de pago establecidos en la Ley N°20.027.

Sin perjuicio de ello, fue posible verificar que la deudora únicamente efectuó el pago de la cuota inicial del convenio de pago, encontrándose nuevamente en una situación de incumplimiento de su obligación de pago de su Crédito con Garantía Estatal, siendo posible para la institución financiera iniciar las gestiones de cobro prejudicial y judicial que permitan acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos para el pago de la Garantía Estatal, no existiendo a la fecha solicitud de pago de la garantía.

Niega cualquier actuación arbitraria e ilegal por cuanto de conformidad con los registros de la Comisión, entre los meses de agosto de 2020 a mayo de 2021, se despachó 1 correo electrónico mensual (10 en



total en un periodo de 10 meses). Dichas comunicaciones únicamente han tenido como objeto poner en conocimiento de la deudora la fecha del próximo vencimiento de su cuota del Crédito y, en caso alguno pueden ser consideradas acciones arbitrarias ni menos constitutivas de hostigamiento hacia la recurrente, por cuanto las mismas han sido realizadas de conformidad con las atribuciones que la Ley N°20.027 ha entregado a la Comisión, manteniendo como única y principal finalidad informar a los beneficiarios del Crédito la posibilidad de regularizar su situación de deuda y así poder acceder a los beneficios de pago establecidos en la misma normativa, los cuales requieren que las garantías no hayan sido pagadas previamente.

Tercero: Que, en representación de Itau Corpbanca, comparecen los abogados Juan Carlos Letelier Balocchi y Francesco Campora Gatica, quienes, informando el recurso, piden su rechazo. Al efecto, sostienen que su parte no ha actuado fuera de los márgenes de la ley, e indica que su representada ha establecido procedimientos destinados a que las empresas de cobranza que realizan dichas gestiones de forma extrajudicial –el Banco no las realiza directamente–, actúen con irrestricto apego a la normativa legal aplicable.

Niega los hechos indicados en el recurso, relativos a las constantes comunicaciones de su parte, faltando por lo tanto uno de los presupuestos facticos del recurso de protección.

Agrega que el recurso es improcedente por cuanto no se ejerce respecto de un derecho indubitado y además ha perdido oportunidad por cuanto luego del emplazamiento de la recurrente en la acción de cobro tramitada en la causa rol N° 75-2021 del 6° Juzgado Civil de Santiago, cesó cualquier gestión de cobranza extrajudicial.

Cuarto: Que, el recurso de protección de garantías constitucionales, consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República,



constituye una acción cautelar o de emergencia, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes, que en esa misma disposición se enuncian, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio. Se ha sostenido, a base de una interpretación sistemática relacionando los artículos 20 y 5° inciso 2° de nuestra Carta Fundamental y con el artículo 25 de la Convención Americana de Derechos Humanos, a que se sostenga que *“el recurso de protección es también un derecho esencial de la persona humana, el derecho a la acción y a la tutela jurisdiccional efectiva ante actos u omisiones arbitrarios o ilegales a través de los cuales una persona sufra privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de los derechos y garantías expresamente señalados en el artículo 20 de la Carta Fundamental”* (En ese sentido: Henríquez, Miriam. Acción de protección. Der Ediciones, Santiago, 2021, p. 4. Citando a su vez a Humberto Nogueira).

Quinto: Que, según se deduce de lo dispuesto en el referido artículo 20 de la Carta Fundamental, la denominada acción o recurso de protección requiere para su configuración, la concurrencia copulativa de los siguientes presupuestos: 1) Una conducta, por acción u omisión, ilegal o arbitraria; 2) La afectación expresada en privación, perturbación o amenaza, del legítimo ejercicio referido a determinados derechos esenciales garantizados en la misma Constitución y que se indican en el mencionado precepto Constitucional; 3) Relación de causalidad entre el comportamiento antijurídico y el agravio a la garantía constitucional; y 4) Posibilidad del órgano jurisdiccional ante el cual se plantea, de adoptar medidas de protección o cautela adecuadas, para resguardar el legítimo ejercicio del derecho afectado.

Sexto: Que, de las alegaciones efectuadas por la protegida en su libelo recursivo, es posible colegir que el acto que se califica de ilegal y



arbitrario, se traduce en la comunicación que habrían efectuada las recurridas, de manera insistente, en orden a obtener de la recurrente, el pago de las cuotas morosas derivadas del crédito con aval del Estado del cual esta sería deudora.

Séptimo: Que, en la especie, no resulta discutido por las partes de esta acción constitucional, la circunstancia de ser la recurrente deudora del crédito con garantía estatal para el financiamiento de estudios superiores, regulado en la Ley N° 20.027, y que dicho financiamiento ha sido otorgado por el Banco Itau Corpbanca.

Octavo: Que, así, se debe dilucidar si en la especie los hechos descritos por la recurrente, son efectivos, y en la afirmativa, si estos constituyen una vulneración, perturbación o amenaza en el ejercicio de los derechos tutelados por esta acción constitucional.

En efecto, de los datos entregados por la recurrente, consistente fundamentalmente en pantallazos de correos electrónicos enviados por Comisión Ingresas –los que no indican fecha de remisión ni casilla de correo electrónico donde fueron recibidas tales comunicaciones–, y los pantallazos de mensajes de texto recibidos en un equipo de telefonía celular –del cual no se indica número telefónico, ni se acredita tenencia o titularidad de la misma línea telefónica–, no permiten a esta Corte establecer si en la especie se ha producido o no una vulneración a la garantía constitucional denunciada como amagada, perturbada o derechamente vulnerada, careciendo la prueba aportada por la recurrente de la suficiencia necesaria para poder calificar si el actuar de las recurridas resulta desproporcionado, en el sentido que ha sido denunciado por la protegida.

Noveno: Que, a mayor abundamiento, es la propia recurrente la que ha acompañado en esta causa, copia del E-Book de la causa rol C-75-2021 del 6° Juzgado Civil de esta ciudad, en mérito del cual el Banco recurrido ha iniciado la cobranza judicial de la deuda derivada del crédito con garantía



estatal regulado en la Ley N° 20.027, demanda que fue ingresada según carátula de dicha causa, el 5 de enero de la presente anualidad, lo que además permite concluir a estos sentenciadores que la acción Constitucional ha perdido oportunidad, pues la cobranza de la deuda ha sido judicializada, a tal punto que la recurrente ha sido notificada y requerida de pago, válidamente, sin que dicha actuación judicial pueda ser calificada de ilegal o arbitraria.

Décimo: Que, así entonces, siendo un hecho controvertido entre las partes la ocurrencia de los actos de hostigamientos en que se sustenta la acción cautelar que se conoce, no resultan concluyentes los documentos allegados por la recurrente para configurar las conductas de acoso que denuncia haber sufrido por parte de las recurridas, por lo que forzoso resulta concluir que no se han establecido los hechos en que se sustenta el recurso, al menos, en la forma en cómo lo denuncia la protegida.

Undécimo: Que, de esta forma, no habiéndose establecido los actos de hostigamiento en los que se funda el recurso, a más de la circunstancia de haberse perdido la oportunidad de la acción al haberse judicializado la cobranza del crédito en cuestión, no puede ser considerado como ilegal o arbitrario, máxime cuando, aún de estimarse aplicables las reglas contempladas en el artículo 37 de la Ley N° 19.496, la prueba acompañada no resultó suficiente para tener por establecida alguna conducta de parte de las recurridas que pudiere afectar la privacidad de sus datos o la afectación en su psiquis, como ha sido alegado en estrados.

Décimo Segundo: Que, pese a resultar la parte recurrente completamente vencida, no se le condenará en costas por estimar que ha tenido motivo plausible para litigar.

En mérito de lo razonado y visto, además, en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías



Constitucionales, **se rechaza**, sin costas, el recurso de protección interpuesto por Bárbara Consuelo Iturra Ureta, en contra de Banco Itaú Corpbanca y de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores (Comisión Ingresa).

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad

Redacción del Ministro Miguel Eduardo Vázquez Plaza.

No firma el Ministro señor Vázquez, no obstante concurrir a la vista de la causa y del acuerdo, por estar en Comisión de Servicios.

Rol Corte N° 4265-2021 (Protección).



Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Dobra Lusic N. y Abogada Integrante Paola Herrera F. Santiago, cuatro de enero de dos mil veintidós.

En Santiago, a cuatro de enero de dos mil veintidós, 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 05 de septiembre de 2021, 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>.