Arica, veintitrés de abril de dos mil veinte.

VISTO:

Compareció don CARLOS RODRIGO BERRÍOS VEAS, administrativo en el Fondo Nacional de Salud, con domicilio en Avenida Diego Portales N° 1795 de esta ciudad, e interpuso recurso de protección en contra de la COOPERATIVA DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE LIMITADA, COOPEUCH LTDA., persona jurídica de derecho privado, representada legalmente por don Rodrigo Andrés Silva Iñiguez, ambos domiciliados en calle Baquedano N° 301, Arica.

Expone en los hechos que con fecha 12 de mayo de 2015, en causa Rol C-2629-2013 del Tercer Juzgado de Letras de Arica, suscribió un avenimiento con la recurrida, por una deuda impaga que ascendía a $8.284.726, pactándose que pagaría la deuda: "con un pie de $100.000 y el saldo en 81 cuotas, iguales y sucesivas de $101.046, el que fue aprobado mediante resolución del Tribunal, de fecha 5 de junio de 2015.

Más tarde, en mayo o junio se dirigió a la sucursal de COOPEUCH a fin de pagar las cuotas fijadas, lo que no consiguió porque "no habían cargado el avenimiento en el sistema" derivándolo a un agente, a quien proporcionó la documentación, sin que lo contactaran, pese a que se le dijo que así se haría.

Agrega que, luego, debió concurrir a la empresa Serbanc, quienes estaban encargados de la cobranza judicial de la recurrida, donde le instruyeron a pagar en Servipag o mediante depósito en Banco BCI, entregándome los datos de la cuenta correspondiente, y que una vez realizados los pagos, les llevara los comprobantes, y que ellos se encargarían de "rebajar la deuda en el sistema", lo que hizo hasta diciembre de 2017, mientras que concurría a las oficinas de la recurrida, donde nunca habían cargado el avenimiento, como tampoco lo contactaron indicándole que existieran cuotas impagas.

Indica que en diciembre de 2017, lo contactó doña Jennifer Sepúlveda de la empresa Serbanc, por lo cual a partir de ese momento comenzó a realizar los pagos mediante transferencia bancaria a la cuenta que le habían indicado, enviándole correos electrónicos a ella con el comprobante de transferencia, hasta que le informaron que dicha empresa ya no recibiría pagos correspondientes a COOPEUCH, devolviéndole el dinero correspondiente a la cuota de septiembre de 2018, y señalándole que a esa fecha tenía 9 cuotas impagas, lo cual era absolutamente falso, por lo que en el mes de ocrubre del mismo año, fue nuevamente a COOPEUCH, donde fue atendido por la funcionaria Pía Guzmán, constatando ella misma, que nuevamente no pudo realizar el pago de la cuota por caja.

FXXXPXSSCO

Refiere haber realizado varios reclamos ante el SERNAC, sin poder obtener una respuesta favorable por parte de la recurrida, dado que nunca reconocieron que estaba al día en el pago de las cuotas, debiendo pagar mediante consignaciones en la Tesorería General de la República, y últimamente mediante depósito en la cuenta corriente del Tercer Juzgado de Letras de esta ciudad.

Añade que tras todos estos inconvenientes, el día 1 de abril del 2020, mediante correo, la recurrida le comunicó que puede pagar por caja, lo que, nuevamente, fue imposible, hasta que finalmente pudo hacerlo, pero la recurrida lo mantiene como deudor moroso.

Estima afectadas sus Garantías Constitucionales consagradas en el numeral 4° del artículo 19 de la Constitución Política de la Republica, esto es el respeto a la vida privada y la honra, al mantener informada una deuda, afectando su prestigio y crédito público, notificándole a la sociedad, la vigencia de una deuda extinta, exponiéndolo como una contratante incapaz de cumplir con sus obligaciones, lo que genera un daño reparable sólo por esta vía.

Pide, en definitiva, que esta Corte, acogiendo el recurso, ordene a COOPEUCH LTDA a adoptar todas las medidas necesarias, tendientes a eliminar su morosidad de todos los registros comerciales y bancarios, y al pago de las costas del presente recurso y los gastos por trámites y envíos de documentación, señalando que fue engañado por un abogado el cual le pagó $150.000 y no hizo nada.

Informó el recurso, doña María Isabel Rojas Zalazar, en representación de INSTITUCION FINANCIERA COOPERATIVA COOPEUCH, exponiendo que el recurrente es socio de COOPEUCH desde el año 2011, y el 9 de mayo del año 2012, se celebró un contrato de crédito de consumo entre las partes, pagando sólo las 6 primeras cuotas de dicho crédito, y como consecuencia de dicha morosidad, la deuda fue castigada con fecha 28 de junio del 2013, encomendándose la cobranza judicial a la empresa SERBANC S.A., por la que fue demandado, y el 12 de mayo de 2015 firmó un avenimiento judicial, concordando en esta parte con lo que sostiene el actor en su libelo, indicando, sin embargo, las partes pactaron liberar a COOPEUCH de la obligación de informar al Banco de Datos respectivo, sobre la situación de morosidad del recurrente, pasando a ser de su cargo la modificación de la misma, la que debía efectuar en forma personal.

Añade que el recurrente realizaba los pagos de dicha deuda mediante transferencia electrónica a la empresa SERBANC S.A., en condiciones que se había pactado expresamente que dichos pagos debían hacerse en una sucursal de

FXXXPXSSCO

COOPEUCH. Sin perjuicio de lo anterior, los pagos realizados a dicha empresa fueron igualmente aceptados, imputándolos a las cuotas del avenimiento y descontándolos de la deuda.

Debido a que el recurrente no informó oportunamente la suscripción del avenimiento, éste no se ingresó inmediatamente al sistema operativo de COOPEUCH, lo que se regularizó el día 3 de octubre del año 2016, ingresándose el saldo y número de cuotas que mantenía pendiente el socio, de esta manera, las primeras 11 cuotas del convenio se dieron por pagadas, y el saldo del avenimiento fue cargado en los sistemas operativos por el monto de $7.073.220, en 70 cuotas, mensuales, iguales y sucesivas de $101.046.

Posterior a esta regularización, y hasta el mes de marzo del año 2020, consta que el recurrente había realizado un total de 47 pagos, teniendo en este momento actualmente solo una cuota en situación de morosidad, que corresponde a la del mes de abril de este año, sin embargo, no pagó las 3 últimas al día, sino que con 3 meses de morosidad, pero para darle las mayores facilidades posibles, COOPEUCH autorizó, de manera excepcional, que las cuotas morosas se paguen según su valor nominal, eliminando cualquier gasto operacional e intereses en que tuviese que incurrir.

En este sentido, corresponde además mencionar que el recurrente ha pagado equivocadamente a través de la Tesorería General de la República y posteriormente directamente en el tribunal ya sea directamente por medio de depósito y por medio de transferencias electrónicas, varias cuotas de su avenimiento, sin informar ni acompañar comprobante alguno en la causa seguida ante el 3° Juzgado de Letras de Arica, bajo el Rol Nº C-2629-2013, dificultando la toma de conocimiento respecto de esta materia por parte de Coopeuch, lo que conllevó en un retraso en la imputación de las cuotas a su avenimiento.

Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, COOPEUCH cumplió a cabalidad el contrato de crédito de consumo suscrito con el socio, así como con las obligaciones emanadas con posterioridad a éste, y también las normas establecidas y con el procedimiento interno, así como con el contrato celebrado, estimando que el recurrente se aprovecha de una situación en su beneficio

Añade, refiriendo nuevamente que incurrió en mora en 2013, que COOPEUCH informó al Boletín Comercial, razón por la cual se le agregó a los registros de DICOM EQUIFAX.

FXXXPXSSCO

Luego, y aun cuando era de cargo del recurrente eliminar su morosidad de los registros, como consta de informe que acompaña, a la fecha el actor no figura en la base de datos de Consulta Bureau – Informe Comercial como moroso de COOPEUCH, aun cuando el recurrente ha pagado en un lugar diverso al pactado en el avenimiento, dificultando su conocimiento y registro.

Comenta que la Ley General de Cooperativas (DFLN°5), en su Capítulo V, indica una serie de normas relativas a la resolución de conflictos en los que establece a quiénes se aplica, cuál es el procedimiento, y los tribunales que conocerán de estos conflictos en el artículo 114 que establece: "*Las controversias que se susciten entre los socios en su calidad de tales; entre éstos y las cooperativas de las que formen o hayan formado parte; y, entre las cooperativas entre sí, con relación a la interpretación, aplicación, validez o cumplimiento de la presente ley, su reglamento o los estatutos sociales, se resolverán por la justicia ordinaria con procedimiento de juicio sumario o mediante arbitraje, a elección del demandante. En este último caso, el arbitraje se sujetará a las normas que se establecen en los artículos siguientes*", de modo que este recurso no es la vía para la resolución de este conflicto.

Concluye señalando que de los antecedentes tenidos a la vista, el recurrente, ha incumplido de diversas formas su avenimiento, lo cual le ha generado a él mismo múltiples inconvenientes, sosteniendo que es el recurrente el que nunca quiso pagar su avenimiento en la sucursal de la recurrida, que se encuentra correctamente informado en la Comisión para el Mercado Financiero, lo cual podrá ver dentro de los próximos dos meses, dado que esta información se publica con dicho desfase al público, y sin ninguna publicación en los registros comerciales por parte de la institución, motivo por el cual no existe una afectación, perturbación o amenaza a sus garantías constitucionales que ha invocado.

Pide, en definitiva, el rechazo del recurso.

Se trajeron los autos en relación y se ordenó agregarlos en forma extraordinaria a la Tabla de esta Primera Sala.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, la acción de protección contemplada en la Carta Fundamental, existe con el propósito de cautelar debidamente los derechos fundamentales de rango constitucional, para lo cual prevé que cualquier persona por sí o a favor de un tercero puede recurrir ante el órgano jurisdiccional para su amparo, cuando estos derechos sean amagados por actos arbitrarios o ilegales de terceros,

FXXXPXSSCO

debiendo la Corte de Apelaciones respectiva adoptar las medidas conducentes para restablecer el orden jurídico quebrantado, si de los antecedentes proporcionados se establece que existe lesión a los derechos constitucionales de quien recurre.

SEGUNDO: Que, en la especie, cabe analizar si el actuar de la recurrida fue arbitrario o ilegal, y establecido esto, si se ha vulnerado alguna de las garantías protegidas por este arbitrio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República.

TERCERO: Que resulta pacífico, tanto de los términos del recurso como del informe, que el recurrente y la recurrida mantuvieron un contrato de mutuo o crédito de consumo, que el recurrente incurrió en mora y que fue demandado en el Tercer Juzgado de Letras de esta ciudad, donde suscribió un avenimiento con la recurrida, que originó el pago de crédito en cuotas que motiva este recurso.

De loa antecedentes, consta además, principalmente del informe de pagos de la recurrida, que el actor ha pagado las cuotas en cuestión hasta la cuota que venció el 5 de marzo del año en curso, sin constar el pago de la de abril, la que estaría en mora. También consta que a la fecha del avenimiento, 2013, era resorte del recurrente aclarar su morosidad comercial.

Sin embargo, en presentación del día 20 de los corrientes, el recurrente acusa, nuevamente, y esta vez en el contexto de postergación de dicha cuota, con motivo de la emergencia sanitaria - cuestión que, en todo caso, no ha sido expuesta en este arbitrio – que, nuevamente, mantiene un requerimiento pendiente con la recurrida.

CUARTO: Que pese a lo que se viene razonando, no es posible soslayar que el sustrato del recurso versa sobre la inclusión del recurrente en un informe de deuda que emite la Comisión para el Mercado Financiero, el que ha incorporado en la carpeta electrónica, certificado N° 5238403, donde consta una deuda directa informada por COOPEUCH, documento emitido el sábado 4 de abril de 2020, esto es, antes del vencimiento de la mentada cuota de este mes.

Por su parte, la recurrida incorporó un documento denominado “Consulta BURAEU – INFORME COMERCIAL”, sin firmas, timbres, membrete; y, principalmente, sin fecha, donde figura el RUT del recurrente y se señala en los apartados “detalle protestos” y “detalle morosidad”, que no registra información.

QUINTO: Que tratándose la única pretensión del recurrente su eliminación del registro de morosidad, y por ende, sin entrar esta Corte a la calificación, oportunidad y vía por la que el actor ha efectuado los pagos de su crédito, y constando en el documento

FXXXPXSSCO

que emitió una institución formal, esto es, la Comisión para el Mercado Financiero, que el recurrente mantiene un registro por morosidad, sin estarlo a la fecha de su emisión, es que deberá acogerse el recurso, al ser arbitraria, en tal sentido, la actuación de la recurrida, quien ha incorporado al recurrente en un registro público de deudores morosos sin serlo.

Por las anteriores consideraciones y lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales, se declara:

Que, SE ACOGE, sin costas, el recurso de protección deducido por don CARLOS RODRIGO BERRÍOS VEAS, contra de la COOPERATIVA DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE LIMITADA, COOPEUCH LTDA., la que, dentro de quinto día de ejecutoriada esta sentencia, deberá eliminar del registro de morosidad de la Comisión para el Mercado Financiero, al recurrente, respecto de las cuotas pagadas hasta el mes de marzo de 2020.

Regístrese, notifíquese y archívese, si no se apelare.

Rol N° 372-2020 Protección.

Marcelo Eduardo Urzua Pacheco
Ministro
Fecha: 23/04/2020 10:03:59

Pablo Sergio Zavala Fernandez
Ministro
Fecha: 23/04/2020 10:07:38

Jose Elider Delgado Ahumada
Ministro
Fecha: 23/04/2020 10:11:20

FXXXPXSSCO

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Arica integrada por los Ministros (as) Marcelo Eduardo Urzua P., Pablo Sergio Zavala F., Jose Delgado A. Arica, veintitrés de abril de dos mil veinte.

En Arica, a veintitrés de abril de dos mil veinte, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

FXXXPXSSCO

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 abril de 2020, 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