

C.A. de Concepción

Concepción, diecinueve de julio de dos mil veinticuatro.

Vistos:

Comparece Rodrigo Durán Araneda, abogado, en representación de **Angelina Marilen Berríos González**, e interpone recurso de protección en contra de **BANCO FALABELLA S.A.**, por haber afectado las garantías contempladas en el artículo 19 N° 1 y 24 de la Carta Fundamental.

Explica, que su representada recibió mediante su aplicación de mensajería de WhatsApp una oferta de crédito de consumo, indicándole la ejecutiva que debía ser un crédito sujeto a evaluación, vale decir, debe acreditar renta líquida mínima de \$400.000; Ser chileno o extranjero sólo con permanencia definitiva aprobada. Acreditar antigüedad laboral de 12 meses para dependientes y de 24 meses para independientes -con iniciación de actividades en el SII- y Acreditar una antigüedad de 12 meses con la CMR.

Refiere que ella cumple con todos los requisitos, sin embargo le denegaron el préstamo debido a que presentaría “sobreendeudamiento”, sin embargo, ella no presenta deudas vencidas con ninguna institución financiera sólo tiene créditos por su tarjeta CMR, perteneciente a la misma institución Bancaria que niega el crédito, según da cuenta informe de deuda remitido por la Comisión para el Mercado Financiero que acompaña. Ella es una trabajadora dependiente, con una renta líquida de \$2.300.000, y antigüedad laboral por 4 años, por tanto, la negación del crédito de consumo por parte de la recurrida es arbitrario.

Añade que primero le ofreció el crédito y posteriormente le rechazó la referida petición de crédito, diciendo que luego de



analizada la solvencia económica de Berríos González “no cumple con los parámetros objetivos de endeudamiento determinados en la política de riesgos del Proveedor, incumplimiento del nivel mínimo de aprobación previsto en los análisis de riesgo establecidos por el Proveedor”,

Estima que la respuesta antes reproducida, no explica el por qué de la negativa por parte del Banco a entregarle el crédito de consumo.

Enseguida inserta en el recurso varios antecedentes con el logo de Falabella y sostiene que revisó el informe de la Comisión para el Mercado Financiero que indica que la señora Berríos no tiene deudas en mora y por otra parte, el informe de DICOM señala que su indicador de riesgo es de 999, lo que demuestra, en su opinión, riesgo bajo.

De lo anterior concluye que la negativa del Banco Falabella a otorgarle un crédito de consumo es un acto arbitrario e ilegal, porque es un acto caprichoso que no explica razonablemente.

Luego de aludir a las normas que estima relevantes para lo que se debe resolver, afirma que el Banco recurre a un sistema clandestino de información en que se tiene un historial de comportamiento comercial de las personas; y expone, que su representada, hace más de 5 años, y debido a graves situaciones de las que fue protagonista, tuvo un mal comportamiento financiero, pero que a la fecha ya no corresponde, siendo una persona económicamente ordenada, y que se refleja en su informe de endeudamiento e informe de DICOM.

Agrega, que la recurrida vulnera la Ley 19.628, puntualmente el artículo 9 inciso 3º, que establece la prohibición de la realización de todo tipo de predicciones o evaluaciones de riesgo comercial que no estén basadas únicamente en la



información objetiva relativa a las morosidades o protestos de las personas naturales o jurídicas de las cuales se informa.

Estima que el proceder de la recurrida ha vulnerado las garantías contempladas en el artículo 19 N° 2 la igualdad ante la ley y reproduce al efecto, doctrina atinente a ello; 19 N°4 el derecho a la honra de la persona, y alude al artículo 17 de la Ley 19.628 relacionado con la información de datos personales *vigentes* y no así a los históricos, lo que analiza acabadamente y cita una sentencia de la Excma. Corte Suprema que acogió un recurso interpuesto en contra del Banco de Chile.

Ha pedido se declare: 1. Que se acoge el presente recurso de protección, por ser la actuación de la recurrida, en los términos descritos en lo principal de este escrito, arbitraria e ilegal y que vulnera, perturba y amenaza las garantías constitucionales del derecho a la propiedad de la recurrente establecida en el artículo 19 N°2 y 4 de la Constitución Política de la República. 2. Que se ordene eliminar o cancelar los datos históricos que, almacenados en cualquier registro o base de datos de su plataforma interna contenga información de su representada; debiendo comunicarse lo resuelto a la Comisión para el Mercado Financiero para que fiscalice el cumplimiento de lo ordenado. 3. Que se ordene otorgar un crédito de consumo a su representada. Todo ello con costas.

Informó Roberto Sepúlveda Núñez, abogado, en representación de Banco Falabella, quien expone, que su representada es una sociedad de giro bancario, cuyas actividades se encuentran estrictamente reguladas por la Ley General de Bancos, leyes complementarias y normativas de Comisión para el Mercado Financiero, "CMF", cuyas atribuciones en la materia fueron ejercidas por bastantes años por la extinta Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.



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

Código: QVXKXXBYXGX

Afirma que entre su mandante y la recurrente existe un contrato de cuenta corriente. A dicho contrato se refiere el numeral 1) del artículo 69 de la Ley General de Bancos y su regulación se encuentra en el DFL 707 sobre Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques y en el Título II del Capítulo 2-2 de la Recopilación Actualizada de Normas (RAN) de la CMF.

Refiere que la cuenta corriente bancaria es un contrato de confianza en virtud del cual el Banco se obliga a cumplir las órdenes de pago del cliente hasta la concurrencia de las cantidades de dinero que hubiere depositado en ella o del crédito que se haya estipulado. De esta forma, el titular de la cuenta corriente podrá girar cheques o hacer retiros de dinero mediante tarjetas de débito, efectuar transferencias de fondos, contratar pagos automáticos hasta por un valor que en total no supere las cantidades depositadas previamente en el Banco, o los montos disponibles en la línea de crédito si la tuviere. Además, en el marco del contrato de cuenta corriente y como convención accesoria a la misma, se suscribió un contrato de línea de crédito asociada a la cuenta.

Destaca que en la actividad bancaria hay un compromiso importante de la Fe Pública, por cuanto la actividad por definición de dicho giro, es la captación y colocación de dineros. Es en la calidad de depositario que tienen los bancos respecto de recursos o dineros ajenos, en que se funda la estricta regulación y fiscalización que tienen, puesto que su actividad de colocación -siendo el otorgamiento de crédito una de las más sino la más relevante- se realiza con y/o en base a los dineros que ha captado y respecto de los cuales tiene el carácter de depositario. De hecho existe una garantía estatal a los depósitos.



De lo anterior colige que un banco tiene un deber de diligencia en la gestión extremadamente superior que el de cualquier otro giro o actividad económica. Y una de estas gestiones en las que se debe ser altamente diligente es en la administración del “*riesgo de crédito*”, concepto que en términos simples consiste en la posibilidad o riesgo de que los créditos que se otorguen no sean pagados por los “clientes deudores”. En estas materias resulta aplicable la RAN 1-13 sobre Clasificación de Gestión y Solvencia de los bancos, emitida en cumplimiento del artículo 62 de la Ley General de Bancos, en virtud del cual la CMF realiza evaluaciones a las entidades bancarias en diferentes aspectos relacionados al nombre que le da el título.

Asevera que en materia de otorgamiento de crédito, el numeral 3.2. de la RAN 1- 13 señala que una de las materias que la CMF debe evaluar de los bancos es la administración del riesgo de crédito y gestión global del proceso de crédito, señalándose que “La evaluación comprende el examen de la gestión del riesgo de crédito y de los factores de riesgo del proceso de crédito, que va desde la definición del mercado objetivo hasta la recuperación de los préstamos.” En específico sobre administración del riesgo de crédito, la RAN 1-13 define que “En lo que toca a la administración del riesgo de crédito, se evaluarán los mecanismos y técnicas de detección, acotamiento y reconocimiento oportuno de los riesgos que asume la entidad en el desarrollo de sus actividades de crédito. En este ámbito, es clave la capacidad de la entidad para mantener permanentemente bien clasificada su cartera, su dominio sobre los factores de riesgo asociados a sus operaciones y su disposición para reconocer en forma oportuna en sus resultados los riesgos individuales de crédito a que está



expuesta, como también su capacidad para limitar los riesgos de concentración de la cartera en general.”

Considera de suma relevancia, que de acuerdo a las obligaciones a evaluar que impone la CMF, el que los bancos tengan una adecuada evaluación de los riesgos de crédito no solo a nivel global sino que de cada cliente o deudor en particular, motivo por el cual en el párrafo anterior que se transcribió se contiene aquella parte donde se exige la obligación de reconocer los “riesgos individuales de crédito”. Lo anterior implica que los bancos no solo tienen la facultad de evaluar a los clientes titulares de productos financieros de carácter crediticio, como es aquél que ha dado origen al recurso materia de autos, sino que la obligación de hacerlo. Todo en conformidad a la Ley, que para esta materia en concreto es la Ley 20.575, que consagra el Principio de Finalidad del Tratamiento de Datos Personales de Carácter económico, financiero, bancario o comercial a que se refiere el Título III de la ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, en virtud del cual el tratamiento de dichos datos es exclusivamente para el proceso de crédito y para la evaluación de riesgo comercial y para ese solo fin.

A lo anterior el informante agrega las normas contenidas en la Ley del Consumidor, la que establece derechos y deberes para los consumidores, y también obligaciones para los proveedores. Una de las obligaciones pertinentes de analizar en el marco de este informe, es aquella introducida por la modificación de la LDC, en virtud de la Ley N° 21.398, la que al catálogo de derechos y deberes especial de consumidores en el ámbito financiero introdujo un nuevo artículo 17 N que dispone: *Antes de la celebración de una operación de crédito de dinero, los proveedores deberán analizar la solvencia económica del*



consumidor para poder cumplir las obligaciones que de ella se originen, sobre la base de información suficiente obtenida a través de medios oficiales destinados a tal fin, y deberán informarle el resultado de dicho análisis. Asimismo, el proveedor deberá entregar al consumidor la información específica de la operación de que se trate. Con todo, en las instituciones de educación superior no podrá ofrecerse la celebración de contratos de operación de crédito de dinero, que no tengan relación con el financiamiento de contratos de prestación de servicios educacionales.

Los proveedores que incumplan lo dispuesto en el inciso anterior serán sancionados en conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 K.

Un reglamento dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, suscrito además por el Ministro de Hacienda, determinará la forma y condiciones que deberán observarse para dar cumplimiento a las obligaciones precedentes.

De la normativa antes transcrita el informante concluye que es un deber del proveedor analizar la solvencia económica de un solicitante de un producto que implique operación de crédito de dinero. En este sentido la obtención de un crédito no es un derecho adquirido. El derecho que se consagra en la Ley es el a ser evaluado y recibir una respuesta conforme a la disposición transcrita y el reglamento dictado conforme a ello.

Manifiesta además, que no basta la inexistencia de morosidades sino que especialmente la carga financiera que sea posible de obtener respetando la legalidad vigente. Es necesario tener presente que permanentemente estamos en presencia de altos niveles de endeudamiento de las personas, lo que ha generado preocupación en las autoridades en términos de



promover la educación financiera y el endeudamiento responsable. Lo que se debe vincular a la recién publicada Ley 21.680 que crea un Registro de Deuda Consolidada, la que entrará en vigor en abril de 2026, para los efectos de que se consolide toda la información de créditos de las personas, para que se pueda tener una visión o conocimiento acabado de su situación económica y poder evaluarlas adecuadamente. Por ejemplo, créditos automotrices no bancarios o hipotecarios otorgados por mutuarías no están en la actualidad dentro de aquellos que son obligatorios de informar a la CMF y, por ende, no aparecen en el Informe de Deudas de la CMF.

Se refiere también el informante, al Reglamento contenido en el Decreto 53 del año 2022 del Ministerio de Economía Fomento y Turismo; Subsecretaría de Economía y Empresas de menor tamaño, promulgado el 21 de abril de 2022 y en vigor desde el 4 de mayo de 2024, en virtud de su artículo transitorio. Dicho decreto se denomina *Reglamento sobre Análisis de Solvencia Económica e Información a los Consumidores*, en adelante “el Reglamento”. De lo anterior colige que el Banco ha obrado conforme a tal reglamento y ha comunicado su decisión de acuerdo a lo que disponen sus artículos 8º y 9º que regulan las menciones de la respuesta que conceda o rechace el acceso al producto crediticio.

Sin perjuicio, alega que esta no es la vía para resolver esta controversia sino que lo es un juicio de lato conocimiento para determinar por el sentenciador los hechos de la causa, mediante la rendición de la prueba correspondiente por la parte que tenga la carga de hacerlo.

Alega además, que el recurrente discurre como si se tratase de un asunto de manejo de datos personales, refiriéndose a un



registro histórico que no es tal; no es una excusa del Banco y no se refiere en parte alguna al artículo 17 N antes reproducido. Afirma que de acuerdo a las normas aplicables citadas, incluso habiendo previamente una pre aprobación, una vez se solicita la aprobación derechamente, se debe, por mandato legal, efectuar el análisis de solvencia por cuanto, la situación crediticia de cada persona se encuentra eventualmente sujeta a variación permanente y debe ser analizada.

Considera que la documentación acompañada por la propia parte recurrente muestra una contradicción y falta a la verdad evidente. En efecto, en las capturas de pantalla de interacción por WhatsApp que se acompañaron al libelo, la recurrente señala que su única deuda sería con Promotora CMR Falabella S.A., por el uso de la tarjeta CMR Falabella, pero el informe de deudas de la CMF muestra una deuda total entre deuda directa e indirecta 5 veces superior a la expresada por la contraria, más de 3 veces la remuneración que sostuvo tener, entre ellas un pequeño uso de la línea de crédito otorgada por Banco Falabella, siendo una carga financiera importante, por lo tanto, teniendo presente esas circunstancias y la normativa citada en el título anterior, la resolución de este conflicto requiere que se determinen en la forma legal los hechos de la causa para poder tener claridad sobre los derechos y obligaciones que indubitadamente corresponden a cada parte. Específicamente, los hechos en que se funda el recurso son de aquellos cuyo tratamiento fue entregado por el legislador a la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Y destaca que el artículo 2º de la ley 19.496 establece su ámbito de aplicación, y señala que “*Quedan sujetos a las disposiciones de esta Ley: a) los actos jurídicos que, de*



conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor”. Como bien se ha dicho, lo único indubitado en este caso, es que entre las partes existe una relación contractual en virtud de la cual la actora es titular de una cuenta corriente y de una línea de crédito asociada a ella, a las que son aplicables diversas regulaciones y marco en el cual se dan los hechos de sobre la evaluación de crédito de consumo, antes citada, entre ellas la prevista en la Ley 19.496, por tratarse de un acto mercantil para mi representada y civil para el consumidor quien ha accionado en autos. En este sentido dice quien informa, la Ley 19.496 contiene una importante regulación no solo general, sino que también específica para lo que se ha denominado el consumidor financiero. Dentro de la regulación general encontramos, especialmente, el artículo 3 inciso primero letra a), que consagra la libre elección del consumidor; el literal e) del mismo artículo e inciso citado sobre la reparación al consumidor; artículo 12, entre otros. Y en lo que concierne a la regulación específica o especial para los consumidores de productos y servicios financieros en la Ley 19.496 tenemos el inciso segundo del artículo 3º de dicho estatuto de responsabilidad contractual especial, artículos 17 A hasta el 17 N del mismo cuerpo legal, especialmente el último artículo citado junto con el Reglamento.

Refiere que los supuestos del recurso se relacionan inexorablemente a lo dispuesto por dicho estatuto, el que contempla una normativa especialísima – de aplicación preferente - para la situación planteada en autos en el marco de una relación de consumo, en el artículo 17 N, la remisión a una sanción especial del artículo 17 K y un Reglamento dictado



específicamente sobre la materia, los que además se introdujeron en la Ley 19.496 recientemente. De lo que deduce que una controversia como la planteada en autos debe ser resuelta conforme a la legislación aplicable que corresponda tanto en lo que es norma decisoria litis como procedimental, que en este caso es la Ley 19.496 respecto de ambos tópicos.

Alega que en razón de lo anterior este recurso es improcedente; además, la negativa a otorgar el crédito solicitado fue justificada y de acuerdo a mandatos legales. La normativa aplicable de la Ley 19.496, especialmente el artículo 17 N y el Reglamento fue cumplida, por lo que no ha existido vulneración de los derechos constitucionales invocados en el recurso.

Ha pedido el rechazo del recurso, con costas.

Se ordenó traer los autos en relación.

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 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.

Segundo: Que, en el caso de que se trata, quien recurre de protección ha tildado de ilegal y arbitrario la negativa del Banco Falabella a otorgar un crédito de consumo a su representada, la señora Angelina Marilen Berríos González, no obstante que mediante mensajería de texto se lo había ofrecido. Considera, en síntesis, que la referida negativa es arbitraria e ilegal porque se sustenta en registros históricos clandestinos, y en motivos subjetivos. Alega que su cliente no presenta deudas morosas, cuenta con empleo estable, percibe una remuneración que le autoriza a contraer la obligación con el Banco.

Afirma que su representada es una trabajadora dependiente, con una renta líquida de \$2.300.000, y antigüedad laboral por 4 años, por tanto la negación del crédito de consumo por parte de la recurrida es arbitrario.

Sin embargo, no precisa cual sería la suma de dinero que su cliente habría solicitado al Banco a título de crédito de consumo.

Ha pedido que se acoja el recurso, se ordene eliminar o cancelar los datos históricos que, almacenados en cualquier registro o base de datos de su plataforma interna contenga información de su representada; debiendo comunicarse lo resuelto a la Comisión para el Mercado Financiero para que fiscalice el cumplimiento de lo ordenado. Y se ordene otorgar un crédito de consumo a su representada, con costas.

Tercero: Que, por su parte, la entidad bancaria recurrida ha manifestado, en síntesis, que la *evaluación del riesgo del crédito* es una obligación impuesta por la ley, por cuanto en la actividad bancaria correspondiente a la captación y colocación de dineros, en lo que existe un compromiso importante de la Fe Pública,



respecto del cual tiene el deber de diligencia extremadamente superior que el exigido a cualquier otra actividad económica, lo que sustenta en las normas que reproduce íntegramente.

Y hace presente, que el análisis de solvencia debe ser permanentemente revisada, y en el caso en cuestión, la recurrente señala que su única deuda sería con Promotora CMR Falabella S.A., por el uso de la tarjeta CMR Falabella, pero el informe de deudas de la Comisión para el Mercado Financiero, muestra una deuda total, entre deuda directa e indirecta 5 veces superior a la expresada por el recurrente, y más de 3 veces la remuneración que sostuvo tener, entre ellas, un pequeño uso de la línea de crédito otorgada por Banco Falabella, siendo en total una carga financiera importante.

Negó enfáticamente la existencia de un registro de deudores clandestino.

Cuarto: Que en abono de su pretensión el recurrente acompañó:

a) Carta con el logo de Banco Falabella dirigida a Angelina Marilen en el que se le indica que “Respecto a la solicitud de Crédito de consumo, la institución Banco Falabella realizó un Análisis de Solvencia Económica y una evaluación de riesgo comercial para considerar su otorgamiento conforme al cumplimiento de su política comercial. Este documento contiene el resultado de la solicitud de producto y del Análisis de Solvencia Económica y es entregado a Ud. conforme a lo dispuesto en el artículo 17 N de la Ley 19.496 y su reglamento.

Luego de identificar a la peticionaria en relación con el crédito de consumo, indica: Considerando el Análisis de Solvencia Económica, la Evaluación de Riesgo Comercial y nuestra Política Comercial, su solicitud de Crédito de consumo fue Rechazada.



Resultado del Análisis de Solvencia Económica: *Incumplimiento de los parámetros objetivos de endeudamiento determinados en la política de riesgos del Proveedor Incumplimiento del nivel mínimo de aprobación previsto en los análisis de riesgo establecidos por el Proveedor.* Recuerde: cada institución tiene la facultad de aprobar o rechazar su solicitud según sus políticas internas de riesgo de crédito y política comercial, en tanto no implique una discriminación arbitraria.

b) Capturas de pantalla de un teléfono móvil que muestra, al parecer, el dialogo sostenido entre una funcionaria de Falabella y la recurrente.

c) Informe de Deudas emitido por la Comisión para el Mercado Financiero, relativo a Berríos González Angelina Marilen Rut: 12.636.666-3. En dicho documento se precisa que ella mantiene una deuda vigente total de \$ 7.117.823 valor que se desglosa entre Falabella, CMR Falabella y Solventa Tarjetas, además de una deuda indirecta con el Banco Estado.

d) Informe de Equifax respecto de la misma señora Berríos, que señala “Indicador de Riesgo” 999, no tiene documentos impagos; tiene 50 años y es divorciada. Se indican diversos números telefónicos; corresponde al grupo C3, tiene una propiedad cuyo avalúo fiscal es de \$ 23.794; no tiene vehículos. No posee causas activas en el Boletín Concursal. Su renta oscila entre \$ 700.000 y \$ 1.499.999; es ingeniero en administración de empresas. Sin verificación laboral disponible.

e) Guía Informativa y de Uso Adecuado de Productos del Banco Falabella, con indicaciones generales para cualquier persona, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento sobre Análisis de Solvencia Económica e Información a los Consumidores.



Quinto: Que, el DFL N° 3 del Ministerio de Hacienda fija texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos, establece en su artículo 40 que, Banco es toda sociedad anónima especial que, autorizada en la forma prescrita por esta Ley y con sujeción a la misma, *se dedique a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar estos dineros* y, en general, realizar toda otra operación que la ley le permita.

Y por otra parte, el artículo 2.196 del Código Civil dispone que *“El mutuo o préstamo de consumo es un contrato en que una de las partes entrega a la otra cierta cantidad de cosas fungibles con cargo de restituir otras tantas del mismo género y calidad”*.

Por consiguiente, se trata de un acto jurídico bilateral, que genera obligaciones para las partes que lo suscriben, las que tienen su origen en un acuerdo de voluntades de dos o más personas con la intención de crear obligaciones recíprocas.

Sexto: Que, teniendo presente lo anterior, resulta evidente que esta no es la vía adecuada para obtener lo que el recurrente pretende, esto es, “que se le otorgue el préstamo de consumo a su representada” , puesto que de lo informado por la entidad bancaria recurrida, luego de efectuada la evaluación del riesgo del crédito pedido, a lo que se encuentra obligado por mandato legal, respecto de cualquier solicitante, en este caso la señora Berríos González, su resultado le fue adverso, puesto que conforme al informe de deudas de la Comisión para el Mercado Financiero, muestra una deuda total entre deuda directa e indirecta 5 veces superior a la expresada por el recurrente, más de 3 veces la remuneración que sostuvo tener, entre ellas, un pequeño uso de



la línea de crédito otorgada por Banco Falabella, siendo una carga financiera importante para la referida solicitante.

Séptimo: Que, el señalado análisis de riesgo antes aludido no ha sido dejado al mero arbitrio de la entidad bancaria que proporcione el respectivo préstamo de consumo, sino que constituye una obligación legal impuesta por el legislador en el artículo 17 N de la Ley N° 19.496 en los siguientes términos:

*“Antes de la celebración de una operación de crédito de dinero, los proveedores **deberán analizar la solvencia económica del consumidor** para poder cumplir las obligaciones que de ella se originen, sobre la base de información suficiente obtenida a través de medios oficiales destinados a tal fin, y deberán informarle el resultado de dicho análisis. Asimismo, el proveedor deberá entregar al consumidor la información específica de la operación de que se trate. Con todo, en las instituciones de educación superior no podrá ofrecerse la celebración de contratos de operación de crédito de dinero, que no tengan relación con el financiamiento de contratos de prestación de servicios educacionales”.* (Énfasis agregado)

Y se adiciona: “Los proveedores que incumplan lo dispuesto en el inciso anterior serán sancionados en conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 K” vale decir, Multa de hasta 1.500 Unidades Tributarias Mensuales.

Octavo: Que, como se puede apreciar, lleva la razón el Banco recurrido al afirmar que es su deber, por mandato legal, analizar la solvencia económica de quien le solicita un crédito de consumo, cuyo resultado le llevó en definitiva, en mérito de la información allí recopilada a denegar la solicitud de préstamo de consumo realizada por la señora Berríos González .



Noveno: Que, así las cosas, surge con nitidez que el conflicto que presenta el recurso no corresponde a una materia que deba ser dilucidada mediante esta acción cautelar de urgencia, desde que la discusión de fondo que plantea estriba en determinar si la recurrente reúne las condiciones, esto es, si satisface, o no, las exigencias previstas en la normativa aplicable para acceder al préstamo de consumo que demanda, asunto que debe ser conocido en la instancia jurisdiccional declarativa competente, mediante el ejercicio de alguna de las acciones que nuestro ordenamiento jurídico contempla, específicamente, para dicho efecto, desde que la acción intentada en autos no constituye una sede declarativa de derechos sino que de protección de aquellos que, siendo preexistentes *e indubitados*, se encuentran afectados por alguna acción u omisión ilegal o arbitraria y, por ende, en situación de ser amparados en esta sede, presupuesto que, conforme a lo dicho, no concurre en la especie y cuya ausencia justifica el rechazo del presente recurso.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo dispuesto 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 las Garantías Constitucionales de la Excmá. Corte Suprema, se decide: Que **se rechaza**, sin costas, el recurso de protección interpuesto por Rodrigo Durán Araneda, abogado, en representación de Angelina Marilen Berríos González en contra del Banco Falabella S.A.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Redactó la ministra Valentina Salvo Oviedo.

N°Protección-15992-2024.



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

Código: QVXKXXBYXGX



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

Código: QVXXXXBYGX

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Concepción integrada por los Ministros (as) Hadolff Gabriel Ascencio M., Valentina Salvo O., Gonzalo Rojas M. Concepcion, diecinueve de julio de dos mil veinticuatro.

En Concepcion, a diecinueve de julio de dos mil veinticuatro, 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: QVXXXXBYGX