

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : Juzgado de Letras de Castro
CAUSA ROL : C-1974-2020
CARATULADO : PÉREZ/INSTITUCION FINANCIERA COOPERATIVA
COOPEUCH

Castro, diecisiete de junio de dos mil veintidós

VISTOS:

Que ante este tribunal con fecha **24 de septiembre del año 2020**, comparece **Tamara Pérez Zambrano**, RUN **11.270.764-6**, comerciante, con domicilio en calle Sotomayor N° 464, comuna de Castro, quien interpone demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual en contra de la empresa **Institución Financiera Cooperativa COOPEUCH**, RUT: **82.878.900-7**, del giro de financiero, representada legalmente por **Rodrigo Silva Íñiguez**, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Agustinas N° 1137, comuna de Santiago, región Metropolitana; todo ello en virtud de los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho que se exponen en síntesis.

Indica que el día 3 de febrero del año 2019 (sic), se habría dirigido a la sucursal de la comuna de Castro de COOPEUCH con la finalidad de realizar trámites relativos con modificar sus datos personales y cambio de nombre de su tarjeta de cliente. Explica, que previamente había rectificado su nombre y sexo en sus documentos identificatorios, para hacerlos coincidentes con su identidad de género femenina. Agrega, que esta solicitud había sido acogida por el Servicio de Registro Civil e Identificación, y que le emitieron una nueva cédula de identidad con mención a su nuevo nombre y mención del sexo femenino.

Relata que en la oficina de COOPEUCH el funcionario que la atendió mantuvo una conducta discriminatoria. Señala que presentó su nueva cédula de identidad y certificado de nacimiento para realizar la modificación de sus datos en el sistema de la empresa, y que esos documentos no fueron recibidos, indicándole que estos documentos eran insuficientes y que se requería adjuntar su partida de nacimiento antes de efectuar cualquier cambio. Indica, que ante esta situación se sintió humillada, al no ser reconocida e identificada como mujer y al no respetar su identidad de género.

Relata que nuevamente el 7 de febrero del año 2019 (sic) se presentó a la oficina de COOPEUCH para realizar los trámites ya referidos, y que en esa ocasión fue atendida por otra funcionaria, quien recibió la cédula de identidad y el certificado de nacimiento, mencionándole no tener conocimiento sobre lo que disponía la Ley N° 21.120, sintiéndose nuevamente decepcionada de este trato. Agrega que luego de varios intentos por modificar



sus datos identificatorios como cliente en la empresa, siempre tuvo respuestas negativas, notando un maltrato, miradas de sorna y en general una actitud discriminatoria hacia ella.

Narra que acudió nuevamente el día 2 de marzo del año 2019 (sic) a la oficina de COOPEUCH a pagar su cuota de socia, oportunidad en que la cajera se dirigió a ella con su nombre anterior en circunstancias que su cédula de identidad claramente señalaba su nombre de mujer; que en esta ocasión decidió consultar si el cambio de sus datos y nombre de clienta ya se había concretado, oportunidad en que le explicaron que el trámite aún no está realizado pues la solicitud había sido rechazada desde Santiago debido a que la empresa exigía como requisito que adjuntara su partida de nacimiento, antes de materializar cualquier cambio en sus datos.

Manifiesta que esta situación, le causó una sensación de menoscabo y humillación, y que se sintió discriminada arbitrariamente, toda vez que la Ley N° 21.120 le garantiza el derecho a ser tratada por su nueva identidad de género, bastando para ello exhibir su cédula de identidad.

Relata que ante esta sostenida situación de discriminación presentó un recurso de protección en contra de la empresa demandada, por vulneración de sus derechos a la integridad psíquica, intimidad e igualdad ante la ley, como por trato discriminatorio por su identidad de género, Rol 597-2020 Libro Protección de la Corte de Apelaciones de Puerto Montt, caratulado Pérez con Coopeuch. Menciona, que en la sentencia dictada con fecha 26 de Mayo de 2020, se estableció:

“...I.- Que, acoge el recurso de protección deducido por doña Tamara Pérez Zambrano, en contra de Cooperativa COOPEUCH, y se ordena a la recurrida realizar todos los trámites solicitados por la recurrente, consistentes en su modificación de nombre y emisión de nueva tarjeta de socia, y abstenerse en lo sucesivo de solicitar a sus afiliados documentos y trámites no requeridos en la ley, cuando se presenten solicitudes al amparo de la ley 21.120, debiendo adecuar sus procedimientos a esta normativa....”.

Agrega, que el mencionado fallo se encuentra firme o ejecutoriado. Cita considerandos del fallo de la acción de protección mencionada.

Previas referencias normativas a la Ley N° 21.120 sobre identidad de género, y a las Ley N° 20.609 sobre discriminación arbitraria, menciona que estos hechos hacen surgir responsabilidad civil en la empresa demandada, citando normas propias del Código Civil en materia de responsabilidad extracontractual.

En cuanto a los daños sufridos, los hace consistir en daño moral, el que habría consistido en la aflicción y dolor que le causó el trato discriminatorio e irrespetuoso recibido por parte de los funcionarios de la empresa COOPEUCH, humillándola en el trato, desconociendo su identidad de género, y negándose a modificar sus datos y exigiendo documentos adicionales para ello, que contravienen directamente las normas que establece la Ley N° 21.120. Este daño extrapatrimonial lo avalúa en la suma de \$ 15.000.000.



Pide en definitiva, tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual, en contra de la empresa **Institución Financiera Cooperativa COOPEUCH**, representada legalmente por Rodrigo Silva Íñiguez, ya individualizados, acogerla en todas sus partes, y condenarla al pago de una indemnización por daño moral por la suma total de \$ 15.000.000, o la suma que el tribunal determine, con costas.

El **30 de diciembre del año 2020**, se notificó la demanda de conformidad al artículo 44 del Código de Procedimiento Civil, al representante legal de la empresa demandada, en la comuna de Santiago, vía exhorto.

El **5 de febrero del año 2021**, a folio 11, los abogados Ciro Colombara y Aldo Díaz, en representación convencional de la Institución Financiera Cooperativa COOPEUCH, contestaron la demanda solicitando su rechazo con costas, por los argumentos que se exponen en síntesis.

Describen una cronología de la historia de la empresa. Reiteran parte de los hechos relatados en el libelo de demanda.

Indican que los hechos ocurrieron el año 2020 y no el 2019, como erróneamente se habría descrito en la demanda. Niegan que la demandante haya sido discriminada ni que haya sufrido daño moral.

En relación a la sentencia dictada en la acción de protección, argumenta que el mencionado fallo no puede incidir en esta acción indemnizatoria, porque ese proceso y este procedimiento persiguen finalidades distintas.

Sostiene, que existe un error en cuanto al estatuto de responsabilidad civil elegido por la actora, y que en subsidio existiría falta de legitimidad pasiva de la empresa COOPEUCH, porque los funcionarios que trabajan en la sucursal carecen de poder de representación respecto de la empresa y no se ha invocado la responsabilidad extracontractual por hecho ajeno. Alega, que no se cumplen los requisitos para una responsabilidad por culpa, y que en cualquier caso no existe daño, ni nexo causal. Finalmente, sostiene que para el caso que el tribunal estime que se invoca un estatuto de responsabilidad objetiva, éste deberá rechazarse por ser un estatuto de responsabilidad excepcionalísimo. En subsidio de todo lo anterior, sostiene que el tribunal no podría condenar al pago de reajustes e intereses, por no haber sido pedido por la actora en su libelo.

En cuanto a los hechos, corrige las fechas de las interacciones que habría sostenido la actora, y menciona que equívocamente este caso fue catalogado en la sucursal como cambio de nombre general, y fue denegado por falta de antecedentes.

Respecto al monto de los daños demandados, señala que éstos deben ser acreditados por el demandante, estima que los montos demandados son confusos y antojadizos.



Pide en definitiva, tener por contestada la demanda, y rechazarla en todas sus partes, con costas.

El **15 de febrero del año 2021**, a **folio 13**, el abogado de la parte demandante evacuó el trámite de réplica, reiterando íntegramente los argumentos de su libelo de demanda.

El **18 de febrero del año 2021**, a **folio 15**, el abogado de la parte demandada evacuó el trámite de dúplica.

El **9 de abril del año 2021**, a **folio 23**, se realizó la audiencia de conciliación en la causa, con la asistencia del abogado de la parte demandada y en ausencia de la parte demandante.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo dada la ausencia de la parte demandante.

El **5 de julio del año 2021**, a **folio 37**, se recibió la causa a prueba, fijando los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos.

El **5 de abril del año 2022**, a **folio 116**, se citó a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO.

I.- EN CUANTO A LA TACHA FORMULADA A LA TESTIGO PRESENTADA POR LA PARTE DEMANDANTE.

PRIMERO: Que en la audiencia testimonial de fecha **25 de enero del año 2022**, y cuya transcripción rola agregada a **folio 73**, la abogada Carola Cotroneo en representación de la empresa Institución Financiera Cooperativa COOPEUCH, formula tacha en contra de la testigo Claudia del Rosario Tapia Rojas, presentada por la parte demandante. Fundamenta su tacha en la causal del ordinal 7° del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, alegando que existe íntima amistad entre la testigo y la persona demandante, al haber declarado que es clienta de la actora en su oficio de estilista, por alrededor de 15 años.

SEGUNDO: Que conferido el traslado a la abogada de la parte demandante, la abogada Tania Sánchez, solicitó el rechazo de la tacha con costas, por no configurarse los hechos graves que manifiesten la íntima amistad.

TERCERO: Que para la resolución de esta incidencia, debe tenerse en cuenta, que la propia testigo declaró que no tiene una relación de amistad con la actora, y que su relación es en calidad de cliente respecto de los servicios de estilista que presta la actora.

CUARTO: Que la relación de cliente-prestador de servicios, incluso por un periodo largo de tiempo, no permiten presuponer una situación de íntima amistad entre la testigo y la actora, y no existen otros hechos graves que manifiesten esta amistad. Por ende no se configura una causal de tacha invocada, que permita prescindir a priori de la declaración de la testigo, por estar cuestionada la imparcialidad y veracidad de lo que va a declarar, por lo que la tacha deberá ser rechazada como se dirá en la parte resolutive.



II.- EN CUANTO A LAS TACHAS FORMULADA A LOS TESTIGOS PRESENTADOS POR LA PARTE DEMANDADA.

QUINTO: Que en la audiencia de prueba testimonial de fecha **28 de enero del año 2022**, y cuya transcripción fue agregada a **folio 77**, la abogada Tania Sánchez en representación de la parte demandante, formuló tacha en contra de los dos testigos presentados por la parte demandada, testigos Manquecheo Millaquén y Cares Vega. Fundamenta su tacha respecto de ambos testigos, en la causal del ordinal 5° del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, alegando que ambos testigos indicaron que son trabajadores dependientes de la empresa que los presenta a declarar.

SEXTO: Que conferido el traslado a la parte demandada respecto de las tachas a ambos testigos, la abogada Carola Cotroneo solicita el rechazo de ambas tachas. Alega, que los trabajadores dependientes tienen la independencia necesaria y se encuentran amparados por la legislación laboral, para evitar que puedan sufrir represalias de su empleador en relación al testimonio que rindan. Agrega, que ambos testigos habría tenido conocimiento directo de los hechos, por lo que el tribunal debería recibir su testimonio.

SÉPTIMO: Que para la resolución de esta incidencia, debe tenerse en cuenta, tratándose de la causal de tacha contemplada en el ordinal 5° del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, se refiere a los trabajadores dependientes de la persona o parte que los presenta a declarar.

En el caso concreto, de las preguntas previas se desprende, que el testigo Manquecheo Millaquén trabaja remuneradamente, con contrato de trabajo desde el año 2018, y que a su vez el testigo Cares Vega trabaja bajo subordinación y dependencia para la empresa, hace al menos 20 años. Estos antecedentes configuran naturalmente la causal de tacha referida respecto de ambos testigos, sin que resulte necesaria una exigencia adicional de prestar testimonio por parte de su empleadora y empresa demandada.

OCTAVO: Que habiéndose configurado en el caso concreto la causal de tacha respecto de ambos testigos, se los declara inhábiles para prestar declaración en este juicio como se dirá en la parte resolutive, excluyendo su declaración de la prueba que debe ser analizada en el procedimiento.

NOVENO: Que si bien la incidencia de tachas ha sido acogida íntegramente, la presentación de estos dos testigos a prestar declaración ante el tribunal, por el conocimiento que ellos tendrían de los hechos que se discuten, no pareciera a juicio del tribunal como una decisión infundada, de manera tal que corresponde acoger la incidencia de tacha, pero sin establecer condena en costas a la parte perdedora de la incidencia.



III.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN INSTRUMENTAL FORMULADA POR LA PARTE DEMANDANTE, EN LA AUDIENCIA DE EXHIBICIÓN DOCUMENTAL.

DÉCIMO: Que en la audiencia de exhibición documental de fecha **9 de febrero del año 2022 folio 84**, la parte demandada a petición de la contraria, exhibió el siguiente documento y que corresponde exactamente al documento acompañado como prueba documental por la parte demandada a **folio 71**, y signado con el N° 4, denominado *Respuesta de fiscalía COOPEUCH sobre Ley 21.120*, de una página de extensión. En la oportunidad, la abogada Tania Sánchez en representación de la parte demandante, objetó tal documento fundado en que carecer de firma y no corresponder a un manual como el que su parte solicitó que fuese exhibido.

UNDÉCIMO: Que se confirió traslado a la contraria, quien nada dijo en la oportunidad procesal correspondiente.

DUODÉCIMO: Que para la resolución de esta incidencia debe tenerse en cuenta que la ausencia de firma manuscrita o electrónica en un documento cualquiera, no configura ninguna causal legal de objeción instrumental. Tampoco configura causal de objeción, la disconformidad de la abogada con el contenido del documento o con su formato.

DÉCIMO TERCERO: Que esta alegación tampoco puede subsumirse en ninguna causal legal de objeción instrumental, de manera que la incidencia formulada carece de fundamento y deberá ser rechazada con costas, como se dirá en la parte resolutive.

IV.- EN CUANTO AL FONDO.

DÉCIMO CUARTO: Que las peticiones de la parte demandante se encuentran señaladas en la parte expositiva del fallo, y en resumen se reducen a demandar la indemnización de perjuicio de \$ 15.000.000 por el daño moral sufrido, como consecuencia de tratos discriminatorios y que contravienen las normas de la Ley N° 21.120 sobre identidad de género, por parte de funcionarios de la sucursal de Castro de la empresa Institución Financiera Cooperativa COOPEUCH, generando responsabilidad extracontractual en la empresa demandada, y pidiendo que la demanda sea acogida con costas.

DÉCIMO QUINTO: Que a su vez, la empresa demandada niega su responsabilidad en los hechos narrados, solicitando rechazar la demanda en todas sus partes, con costas, por una serie de defensas argumentales que opone una en subsidio de otra y que ya se expusieron en la parte expositiva.

DÉCIMO SEXTO: Que para acreditar los fundamentos de su acción indemnizatoria, la parte demandante ha rendido la siguiente prueba en el juicio.

I.- Prueba instrumental. Que no ha sido objetada, consistente en:



A folio 1, con fecha 24 de septiembre del año 2020.

1.- Copia autorizada de sentencia de fecha **26 de junio del año 2020**, pronunciada por la I. Corte de Apelaciones de Puerto Montt, Rol **597-2020, Libro Protección**, acción de protección constitucional acogida y pronunciada a favor de la demandante y en contra de la empresa demandada.

2.- Copia de cédula de identidad de la demandante, emitida el 30 de enero del año 2020.

A folio 55, con fecha 19 de enero del año 2021.

3.- Misma copia de sentencia ya acompañada a folio 1 y signada con el N° 1.

Exhibición de documentos. A petición de la parte demandante el **19 de enero del año 2021 a folio 54**, se ordenó a la empresa demandada exhibir un documento denominado *“Manual de normas y procedimientos de la institución financiera COOPEUCH relativa a la tramitación de modificación de nombre y emisión de nueva tarjeta de socia(o) conforme a Ley 21.120”*.

El **9 de febrero del año 2022 a folio 84**, se realizó la audiencia de exhibición de documentos, oportunidad en que la parte demandada exhibió lo siguiente:

4.- Documento contenido en pendrive, custodiado con el N° 471-2022, y que corresponde exactamente al documento acompañado como prueba documental por la parte demandada a folio 71, y signado con el N° 4, denominado *Respuesta de fiscalía COOPEUCH sobre Ley 21.120*, de una página de extensión.

II.- Prueba testimonial. El **25 de enero del año 2022 a folio 63**, se realizó la audiencia de prueba testimonial tomada por vía telemática por el receptor judicial.

La transcripción del acta de audiencia se encuentra agregada a **folio 74** con fecha **1 de febrero del año 2022**. En la oportunidad comparecieron los siguientes testigos, quien previamente juramentados y legalmente examinados, luego de desechada la tacha formulada en su contra, declaró lo siguiente:

1.-Claudia del Rosario Tapia Rojas: quien declaró ser secretaria y además clienta de la actora, respecto de sus servicios de estilista. Al punto de prueba sobre la dinámica de los hechos, declara que sabe que Tamara hizo el trámite de cambio de su identidad de género en el Registro Civil, agregando que ella la habría acompañado en dicho trámite. Señala, que luego que Tamara recibió su nueva cédula de identidad, habría acudido a los bancos, casas comerciales y otras tiendas a cambiar su nombre. Relata, que cuando Tamara habría acudido a COOPEUCH para hacer este cambio, le habrían manifestado que el trámite no era inmediato, que debía ser resuelto en Santiago y que pasarían de 15 a 30 días. Agrega que los funcionarios de la empresa se seguían refiriendo a ella por su nombre anterior y que con posterioridad a ello, Tamara presentó un recurso de protección en el tribunal de Puerto Montt, el que fue acogido.



Repreguntada la testigo sobre la fecha en que ocurrieron los hechos que relata, responde que el cambio lo hizo Tamara en Registro Civil el 30 de diciembre del año 2019 y que luego pasó un mes para tener su cédula, y que los trámites en la oficina de Coopeuch, los debe haber realizado durante los primeros días del año 2020. Precisa la ubicación de la sucursal de Coopeuch en Castro donde ocurrieron estos hechos.

Contrainterrogada la testigo sobre la cronología de los hechos, reiterado lo respondido en forma previa.

Al punto de prueba sobre la imputabilidad de los hechos a la empresa demandada, sostiene que habría habido un trato discriminatorio hacia Tamara, y que le habría retardado el trámite requerido en Coopeuch.

Al punto de prueba sobre la efectividad que la actora sufrió daños, declara que pudo verla afectada cuando ella era tratada por su anterior nombre masculino, en circunstancias en que todos los demás lugares era nombrada como Tamara. Sostiene que la notó muy ansiosa, enojada, triste y angustiada. Repregunta la testigo, aclara que vio llorar a Tamara y que estaba muy enojada por el trato recibido.

III.- Oficios. Con fecha **28 de enero del año 2022 a folio 70**, la parte demandante solicitó oficiar a las siguientes instituciones:

a) Al Servicio de Registro Civil e Identificación, para que remitiese copia del expediente de modificación de identidad de género de Tamara Pérez. Estos documentos, al menos su partida de nacimiento, resulta impertinente y naturalmente queda amparados por la obligación de privacidad de los documentos oficiales anteriores, en los términos consagrados por la Ley N° 21.120.

Adicionalmente, pide que el Servicio de Registro Civil informe al tribunal, cuáles son los requisitos exigidos para que se reconozca su nueva identidad de género luego de rectificada su partida de nacimiento.

Este oficio fue respondido con fecha **15 de marzo del año 2022 a folio 104**, mencionado que la rectificación administrativa conforme a la Ley N° 21.120 se realizó el 22 de enero del año 2020, y en cuanto a los requisitos exigidos para que la nueva identidad de género sea reconocida, transcribe el artículo 3° de la Ley N° 21.120.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que la parte demandada a su vez, rindió la siguiente prueba en la causa.

I.- Prueba instrumental: Que no ha sido objetada, consistente en:

A folio 71, con fecha 28 de enero del año 2022.

1.- Copia de solicitud de incorporación de la actora como socia de COOPEUCH, fechada el 29 de abril del año 2019.

2.- Código de ética y conducta COOPEUCH, documento de 47 páginas de extensión, sin indicación de su fecha de elaboración.



3.- Documento denominado “Política de diversidad e inclusión de COOPEUCH”, de 13 páginas de extensión, con fecha de elaboración el 30 de octubre del año 2020.

4.- Respuesta de fiscalía COOPEUCH sobre Ley 21.120, documento de una página de extensión y sin mención de fecha de elaboración.

5.- Capturas de pantalla de la plataforma de COOPEUCH, con interacciones de la clienta y demandante con la empresa. 10 capturas de pantalla.

6.- Solicitud de apertura de cuenta de ahorro para la vivienda y contrato de cuenta de ahorro para la vivienda, suscrito por la actora con fecha 31 de agosto del año 2020.

DÉCIMO OCTAVO: Que la acción interpuesta en este procedimiento, es una indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual, dirigida en contra de una empresa que presta distintos servicios financieros.

DÉCIMO NOVENO: Que son requisitos para la procedencia de la acción indemnizatoria, por responsabilidad extracontractual: **a)** la existencia de una acción u omisión del sujeto o hechor; **b)** la existencia de daño en la víctima; **c)** que la acción u omisión del hechor sea imputable a dolo o culpa suya; **d)** relación de causalidad entre la acción u omisión dolosa o culpable y el daño producido y; **e)** la ausencia de un elemento eximente de responsabilidad.

VIGÉSIMO: Que según las reglas de la carga de la prueba, incumbe al demandante probar todos los requisitos o presupuestos para la procedencia de su acción.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que respecto al primero de los elementos para la configuración de responsabilidad extracontractual, esto es la existencia de un hecho u omisión de la demandada, para el caso concreto la actora lo hace consistir en el trato discriminatorio recibido en la sucursal de la empresa COOPEUCH en la comuna de Castro, donde se habría negado a rectificar sus datos identificatorios como clienta a su nueva identidad de género femenina, exigiéndole documentos adicionales como su partida de nacimiento, contraviniendo expresamente las normas de la Ley N° 21.120.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que es un hecho pacífico, que los hechores directos del trato discriminatorio que alega la actora, fueron empleados de la empresa COOPEUCH en su sucursal ubicada en la comuna de Castro.

VIGÉSIMO TERCERO: Que la empresa demandada ha reconocido expresamente en su contestación, que efectivamente habría atendido a la actora ya sea en forma telefónica o en forma presencial en la sucursal de ubicada en la comuna de Castro, a lo menos durante cuatro ocasiones, entre el día 5 de febrero del año 2020 y el día 5 de marzo del año 2020. Este reconocimiento equivale a una confesión judicial espontánea, que produce plena prueba en contra de ella.

VIGÉSIMO CUARTO: Que de la revisión y análisis del fallo estimatorio en la acción de protección constitucional presentada por la actora Tamara Pérez Zambrano ante la I. Corte de Apelaciones de Puerto Montt, **Rol 597-2020 Libro Protección**, en contra de



la Institución Financiera Cooperativa COOPEUCH, sentencia de fecha **26 de mayo del año 2020**, se dieron por establecidos los siguientes hechos:

a) Que, conforme los antecedentes que constan en el recurso y lo expuesto por las partes, se puede establecer como hecho no controvertido que la recurrida se negó a modificar en sus registros y carnet de socia el nombre de la recurrente, a aquel acorde a su identidad de género, según ella solicitó en diversas oportunidades.

b) Que se puede dar por establecido que hasta antes de la interposición de la presente acción constitucional (**el 14-04-2020**), la recurrida no había modificado de su base de datos los antecedentes de la recurrente, ni había realizado ninguna gestión a efectos de corregir lo que ella llama un error.

c) Que el actuar de la recurrida, persistente en el tiempo, de no modificar los datos de la recurrente a aquellos correspondientes a su identidad de género, y comportarse respecto de ella en relación a una identidad diversa a la que ostenta, ha causado un evidente y persistente agravio a su persona, puesto que conllevan menosprecio y denostación hacia ella, actuaciones denigrantes y ofensivas que implican una afectación o perturbación a su derecho a la honra, que la Constitución Política de la República garantiza en su artículo 19 N° 4.

d) Que, acoge el recurso de protección deducido por doña Tamara Pérez Zambrano, en contra de Cooperativa COOPEUCH, y se ordena a la recurrida realizar todos los trámites solicitados por la recurrente, consistentes en su modificación de nombre y emisión de nueva tarjeta de socia, y abstenerse en lo sucesivo de solicitar a sus afiliados documentos y trámites no requeridos en la ley, cuando se presenten solicitudes al amparo de la ley 21.120, debiendo adecuar sus procedimientos a esta normativa.

VIGÉSIMO QUINTO: Que de conformidad a lo establecido en el artículo 175 del Código de Procedimiento Civil, las sentencias definitivas y las sentencia interlocutorias firmes, producen la acción o excepción de cosa juzgada.

VIGÉSIMO SEXTO: Que la sentencia estimatoria en sede de acción de protección constitucional de fecha 26 de mayo del año 2020, Rol 597-2020 Libro Protección pronunciada por la I. Corte de Apelaciones de Puerto Montt, naturalmente es una sentencia definitiva, y que por ende tiene el efecto de producir cosa juzgada.

VIGÉSIMO SÉPTIMO: Que en este sentido la prueba indubitable y contundente para acoger la acción de protección constitucional por parte de la I. Corte de Puerto Montt, fue la prueba documental rendida por la empresa recurrida COOPEUCH, y que permitía corroborar, que únicamente luego de la notificación de la interposición de la acción de protección por parte de la actora y no antes, habría rectificado el nombre de la actora en su base de datos, adecuándolo a sus nueva identidad de género

VIGÉSIMO OCTAVO: Que la doctrina procesal actual, es de opinión de que la sentencia definitiva pronunciada en una acción de protección constitucional que obtuvo



fallo estimatorio, efectivamente puede producir cosa juzgada material o sustancial para un juicio declarativo posterior, en la medida que esa decisión en la acción de protección haya sido adoptada mediante una cognición plena y exhaustiva de los juzgadores, sobre la base de pruebas que sean contundentes e indubitables.

En este sentido, en un artículo jurídico reciente sobre este tema, la autora nacional Priscila Machado concluye: “*que la sentencia estimatoria de las acciones de protección produce cosa juzgada material, solo cuando consiste en una decisión sobre el mérito de la protección, fundada en prueba suficiente del derecho sostenido por el recurrente*”.¹

VIGÉSIMO NOVENO: Que a juicio de este sentenciador, la prueba documental sobre la cual se dieron por establecidas las acciones arbitrarias por parte de la empresa recurrida COOPEUCH, naturalmente era una documental contundente y relevante, para dar por establecidos los hechos alegados por la recurrente, sobre el trato discriminatorio sufrido cuando solicitó rectificar su nombre como clienta y su género femenino, entre los meses de febrero y marzo del año 2020.

TRIGÉSIMO: Que por ende, los hechos asentados en el fallo estimatorio de la acción de protección constitucional, **Rol 597-2020 Libro de Protección** de la Corte de Apelaciones de Puerto Montt, producen cosa juzgada material en este procedimiento declarativo por indemnización de perjuicios y no admiten nueva discusión por parte de la empresa demandada.

TRIGÉSIMO PRIMERO: Que por ende, se encuentra acreditado el trato discriminatorio recibido por la actora de parte de personal de la empresa demandada, en una serie de atenciones recibidas entre febrero y marzo del año 2020 en la sucursal de la empresa COOPEUCH en la comuna de Castro, y en donde se le negó arbitrariamente rectificar su nombre como clienta adecuándolo a su nuevo nombre e identidad de género femenina, exigiéndole documentación personal adicional y entabando dicha solicitud.

TRIGÉSIMO SEGUNDO: Que sin perjuicio de la conclusión anterior del tribunal, sobre la cosa juzgada material que produce la sentencia definitiva de la acción de protección que se invoca en este caso concreto, y para el caso de cuestionarse esta conclusión jurídica; debe recordarse que de conformidad al artículo 427 inciso segundo del Código de Procedimiento Civil, que los hechos declarados como verdaderos en otro juicio entre las mismas partes, se presumen verdaderos.

TRIGÉSIMO TERCERO: Que para el caso de esta hipótesis, y presumiéndose verdaderos los hechos acreditados en la acción de protección constitucional referida, y ya consignados en la motivación vigésimo cuarta, procedería analizar la prueba rendida por la

¹ MACHADO MARTINS, Priscilla. “*La cosa juzgada material secundum eventum probationis en la acción constitucional de protección*”. En Revista Chilena de Derecho, volumen 46, N° 3, año 2019. Pp. 741-764.

Disponible para consulta en línea en:

<http://www.revistachilenadederecho.uc.cl/index.php/Rchd/article/view/27133>



parte demandada, para desvirtuar esta presunción de veracidad sobre los hechos que originan la acción indemnizatoria.

TRIGÉSIMO CUARTO: Que en este sentido existe una serie de pruebas documentales rendidas por la parte demandada a folio 71, con fecha 28 de enero del año 2022.

Sobre el particular, de la revisión del documento de solicitud de incorporación de la actora como socia de COOPEUCH, fechado el 29 de abril del año 2019, se colige que su contenido es irrelevante, para desvirtuar la dinámica de los hechos ya establecida en la sentencia de la acción de protección constitucional. Al respecto dicho documento únicamente sirve para acreditar la fecha de inicio de la relación contractual entre la clienta y la cooperativa de ahorro y crédito, pero en nada altera o desvirtúa la dinámica de solicitudes y respuestas dadas por la empresa a la gestión de rectificación de su nombre e identidad de género, luego de acogerse al procedimiento contemplado en la Ley N° 21.120, hechos ocurridos entre febrero y marzo del año 2020, como ya se estableció gracias a la confesión judicial espontánea de la demandada, que dio cuenta de las fechas de atención telefónica y presencial realizadas a la actora.

También resulta impertinente para controvertir la dinámica de los hechos establecidos en la sentencia de la acción de protección constitucional, el documento denominado como “Código de ética y conducta COOPEUCH”. Ello, porque se trata de un documento carente de fecha, su contenido simplemente se limita a entregar directrices de comportamiento a sus funcionarios, pero naturalmente no tuvo el efecto de impedir que aquellos funcionarios exigieran documentos identificatorios personales y que no deben ser exigidos según la Ley N° 21.120, como la partida de nacimiento, para efectos de gestionar una rectificación de nombre y género requerida por la actora, sin que dicha rectificación se hubiese materializado hasta antes de la interposición de la acción de protección constitucional.

De igual modo, resulta impertinente para desvirtuar la dinámica de los hechos ya establecida en la sentencia de la acción de protección constitucional, el documento denominado como “Política de diversidad e inclusión de COOPEUCH”. Ello teniendo en cuenta, que este documento fue elaborado según el mismo, el 30 de octubre del año 2020, es decir, con posterioridad a los hechos reclamados por la actora y que configuran el trato discriminatorio.

Asimismo, el documento denominado como respuesta de Fiscalía de Coopeuch sobre Ley N° 21.120, no resulta ser pertinente para desvirtuar la dinámica de los hechos ocurridos, si se tiene en cuenta que dicho documento carece de fecha de elaboración, y por ende, no puede situarse temporalmente como una instrucción de la empresa emanada antes de que ocurriesen los hechos reclamados.



En cuanto a las capturas de pantallas de interacciones de la clienta con la empresa COOPEUCH, estos documentos también resultan irrelevantes, porque los mismos ya fueron aportados por la empresa en cuestión en su defensa de la acción de protección constitucional entablada en su contra, y precisamente dichas capturas de pantalla, permitieron corroborar a la I. Corte de Apelaciones de Puerto Montt, que la rectificación del nombre de la clienta y recurrente de protección, se produjo el 20 de abril del año 2020, es decir, luego de la presentación y notificación de la acción de protección constitucional.

Finalmente, el documento que da cuenta de la apertura de un nuevo producto de ahorro por parte de la clienta el día 31 de agosto del año 2020, y el contenido del contrato que regula dicho producto, resultan en su contenido irrelevante para desvirtuar la dinámica de los hechos alegados como discriminatorios, y en nada se relaciona la apertura de un nuevo producto con la negativa injustificada a rectificar el nombre y género de la clienta, hechos ocurridos cinco meses antes a lo menos.

TRIGÉSIMO QUINTO: Que por consiguiente, sin perjuicio de lo que se estableció sobre la configuración de cosa juzgada material sobre lo resuelto en la acción de protección constitucional invocada, respecto a los hechos que generan la acción indemnizatorio, y para el evento de que dicha conclusión jurídica sea cuestionada, de igual modo, estos hechos declarados verdaderos en juicio y que se presumen verdaderos en este procedimiento, no resultan desvirtuados en cuanto a su presunción de veracidad por la prueba rendida por la parte demandada, prueba documental que resultó absolutamente impertinente para rebatir la dinámica de los hechos.

TRIGÉSIMO SEXTO: Que acreditada la dinámica de los hechos descritos por la actora con el mérito de la cosa juzgada material producida por la sentencia estimatoria en la acción de protección constitucional, corresponde analizar el factor de imputación de la conducta de los hechores, como elemento para configurar la responsabilidad.

TRIGÉSIMO SÉPTIMO: Que al respecto, debe dejarse constancia, que la responsabilidad extracontractual consagrada en el Código Civil, es un sistema de responsabilidad subjetiva que requiere del factor de imputación culpa o dolo del agente.

TRIGÉSIMO OCTAVO: Que de la revisión de la Ley N° 21.120, existen normas particularmente aplicables al caso concreto, entre ellas los artículos 4°, 5°, 21, 22 y 25, que para claridad explicativa se transcriben:

Artículo 4°.- GARANTÍAS ASOCIADAS AL GOCE Y EJERCICIO DEL DERECHO A LA IDENTIDAD DE GÉNERO. Toda persona tiene derecho:

a) Al reconocimiento y protección de la identidad y expresión de género. Se entenderá por expresión de género la manifestación externa del género de la persona, la cual puede incluir modos de hablar o vestir, modificaciones corporales, o formas de comportamiento e interacción social, entre otros aspectos.



b) A ser reconocida e identificada conforme a su identidad y expresión de género en los instrumentos públicos y privados que acrediten su identidad respecto del nombre y sexo, en conformidad con lo dispuesto en esta ley. Asimismo, las imágenes, fotografías, soportes digitales, datos informáticos o cualquier otro instrumento con los que las personas figuren en los registros oficiales deberán ser coincidentes con dicha identidad.

c) Al libre desarrollo de su persona, conforme a su identidad y expresión de género, permitiendo su mayor realización espiritual y material posible.

Ninguna persona natural o jurídica, norma o procedimiento, podrá limitar, restringir, excluir, suprimir o imponer otros requisitos que los contemplados por esta ley para el ejercicio de este derecho. No será condición para el reconocimiento del derecho a la identidad de género haberse sometido a algún tipo de intervención o tratamiento modificadorio de la apariencia.

Lo anterior es sin perjuicio del ejercicio legítimo de los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución Política de la República y los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes.

Artículo 5°.- PRINCIPIOS RELATIVOS AL DERECHO A LA IDENTIDAD DE GÉNERO. El derecho a la identidad de género reconoce, entre otros, los siguientes principios:

c) Principio de la confidencialidad: toda persona tiene derecho a que, en los procedimientos seguidos ante autoridad administrativa o jurisdiccional, se resguarde el carácter reservado de los antecedentes considerados como datos sensibles, en los términos señalados por la letra g) del artículo 2° de la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada.

“Artículo 21.- DE LOS EFECTOS DE LA RECTIFICACIÓN DE LA PARTIDA DE NACIMIENTO. Una vez efectuadas las modificaciones y subinscripciones a las que se refiere el artículo anterior, **la persona interesada deberá ser reconocida e identificada conforme a su identidad de género.**

Las imágenes, fotografías, soportes digitales, datos informáticos o cualquier otro instrumento con los que las personas figuren en registros públicos y privados deberán ser coincidentes con dicha identidad. La partida de nacimiento del hijo o hija del padre o madre que haya realizado la rectificación deberá consignar dicho cambio.

Lo anterior es sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 2° de la ley N° 20.609, que establece medidas contra la discriminación.”

“Artículo 22.- DE LOS EFECTOS DE LA RECTIFICACIÓN DE PARTIDA RESPECTO DE TERCEROS. Los efectos jurídicos de la rectificación del sexo y nombre realizada en virtud de la presente ley serán oponibles a terceros desde el momento en que se extienda la inscripción rectificada en conformidad al [artículo 104](#) del [decreto con](#)



[fuerza de ley N° 2.128](#), que aprueba reglamento orgánico del Servicio de Registro Civil, del Ministerio de Justicia, de 1930. (inciso primero)”

“Artículo 25.- *PROHIBICIÓN DE DISCRIMINACIÓN ARBITRARIA. Ninguna persona natural o jurídica, institución pública o privada, podrá realizar un acto u omisión que importe discriminación arbitraria y que cause privación, perturbación o amenaza a las personas y sus derechos, en razón de su identidad y expresión de género.*

Los directamente afectados por una acción u omisión que importe discriminación arbitraria podrán interponer la acción de no discriminación arbitraria establecida en la ley N° 20.609, sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o administrativa que pudiera emanar de esta contravención.”

TRIGÉSIMO NOVENO: Que a su vez, la Ley N° 20.609 que establece medidas contra la discriminación arbitraria, consagra en el artículo 2° la definición de discriminación arbitraria, y también las denominadas categorías sospechosas de discriminación, en los términos siguientes:

“Artículo 2°.- *Definición de discriminación arbitraria. Para los efectos de esta ley, se entiende por discriminación arbitraria toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la maternidad, la lactancia materna, el amamantamiento, la orientación sexual, la identidad y expresión de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.*

Las categorías a que se refiere el inciso anterior no podrán invocarse, en ningún caso, para justificar, validar o exculpar situaciones o conductas contrarias a las leyes o al orden público.

Se considerarán razonables las distinciones, exclusiones o restricciones que, no obstante fundarse en alguno de los criterios mencionados en el inciso primero, se encuentren justificadas en el ejercicio legítimo de otro derecho fundamental, en especial los referidos en los números 4°, 6°, 11°, 12°, 15°, 16° y 21° del artículo 19 de la Constitución Política de la República, o en otra causa constitucionalmente legítima.”

CUADRAGÉSIMO: Que dentro de esas categorías sospechosas de discriminación, se encuentra precisamente la identidad de género.

CUADRAGÉSIMO PRIMERO: Que tal como ya se consignó con la transcripción de las normas pertinentes de la Ley N° 21.120, efectuada la rectificación administrativa por



identidad de género, la persona deberá ser reconocida e identificada conforme a su identidad de género y que ésta rectificación sería oponible a terceros desde el momento que se extienda la inscripción de nacimiento rectificada.

CUADRAGÉSIMO SEGUNDO: Que particularmente esclarecedor, es por una parte el principio de confidencialidad asociado al derecho a la identidad de género, establecido en el artículo 5° de la Ley N° 21.120, y que establece el deber de resguardar el carácter reservado de los antecedentes considerados como datos sensibles, conforme a la Ley 19.628 sobre tratamiento de datos personales y protección de la vida privada. Este principio de confidencialidad, se extiende además a no solicitar la exhibición de los documentos identificatorios originales y donde se consignen los datos anteriores de la persona, ante ninguna institución pública o privada.

CUADRAGÉSIMO TERCERO: Que en consecuencia, el retardo de la empresa COOPEUCH, para rectificar el nombre e identidad de género de la actora a petición de la actora, y el requerimiento adicional, de que ésta exhibiese su partida de nacimiento rectificada y que consignaba sus datos identificatorios anteriores, no bastando la sola exhibición de su nueva cédula de identidad y nuevo certificado de nacimiento para realizar el cambio, constituye una acción injustificada, que significa imponer otros requisitos no contemplados en la Ley N° 21.120, para reconocer e identificar a la persona de acuerdo a su identidad de género.

CUADRAGÉSIMO CUARTO: Que este comportamiento por parte del personal de la empresa demandada de negarse a reconocer el derecho a la identidad de género de la actora e imponer requisitos inoficiosos de exhibición de documentación adicional no contemplados en la Ley N° 1, carece de justificación razonable, por ende es una conducta que constituye una discriminación arbitraria, que priva a una persona de los elementos propios de su derecho a la identidad de género y afecta y perturba su derecho a la honra

CUADRAGÉSIMO QUINTO: Que esta conducta contraria a los mandatos de la Ley N° 21.120 sobre identidad de género, y constitutiva de discriminación arbitraria al tenor de la definición del artículo 2° la Ley N° 20.609, constituye en los hechos la figura denominada como culpa contra la legalidad, toda vez que la conducta de los sujetos, infringe abiertamente mandatos imperativos consagrados en nuestro ordenamiento jurídico.

CUADRAGÉSIMO SEXTO: Que establecida esta figura de culpa contra la legalidad, se encuentra cumplido el factor de atribución de responsabilidad en la conducta de los empleados de la empresa demandada.

CUADRAGÉSIMO SÉPTIMO: Que en cuanto a los daños reclamados por la actora, ésta los hace consistir trato discriminatorio e irrespetuoso recibido por parte de los funcionarios de la empresa COOPEUCH, humillándola en el trato, desconociendo su identidad de género, negándose a modificar sus datos y exigiendo documentos adicionales para ello.



CUADRAGÉSIMO OCTAVO: Que el daño moral consiste en el detrimento, angustia, dolor, sufrimiento, aflicción o menoscabo psicológico, que cualquier persona puede experimentar a raíz de un evento traumático, consistente para el caso concreto, en haber recibido un trato discriminatorio de parte de empleados de la empresa COOPEUCH, quienes retardaron arbitrariamente el reconocimiento de su identidad de género en más de una oportunidad, entre febrero y marzo del año 2020.

CUADRAGÉSIMO NOVENO: Que para acreditar elementos que sirvan de antecedentes para acreditar esta angustia, aflicción o menoscabo psicológico que reclama haber sufrido la actora, rindió como prueba para ello, la testimonial de la testigo Tapia Rojas. Esta testigo que aparece instruida de los hechos y su cronología según su relato, declaró *haber visto llorar a la actora de enojo* y sostuvo *que la notó muy ansiosa, enojada, triste y angustiada*.

QUINCUAGÉSIMO: Que adicionalmente, hay que recordar que la forma en que la actora pudo poner fin a los hechos discriminatorios que reclama, fue recién a través de la judicialización de los hechos, a través de la interposición de una acción de protección constitucional ante la Corte de Apelaciones de Puerto Montt, lo que supone que debió exponer en sede judicial tanto su situación jurídica, la discriminación sufrida, debiendo por consiguiente revivir esta dinámica de discriminación sufrida, como único medio de ponerle fin a la misma situación.

QUINCUAGÉSIMO PRIMERO: Que adicionalmente, un juzgamiento de los hechos con perspectiva de género, requiere que los mismos sean analizados y ponderados a la luz de la especial situación de vulnerabilidad en la que se encuentra una persona que rectificó su identidad de género y que busca el reconocimiento social y respeto de esa identidad por parte de toda la sociedad, teniendo en cuenta especialmente, que la identidad de género es precisamente una de las categorías sospechosas de discriminación, reconocida como tal tanto en instrumentos normativos nacionales como internacionales.

QUINCUAGÉSIMO SEGUNDO: Que la negativa repetida en el tiempo entre febrero y marzo del año 2020, referida a la que empresa COOPEUCH a través de personal de la misma que no es posible identificar, reconociese la identidad de género de la actora, el hecho de ser llamada por un nombre e identidad de género que no coincidente a su nombre actual, y la natural consecuencia de sentirse enojada, triste y humillada como declaró la testigo, sumada a la especial situación de vulnerabilidad ya descrita, constituyen elementos objetivos, que a través de un proceso lógico deductivo, permiten al tribunal construir una presunción judicial que tiene los caracteres de gravedad y precisión suficientes, para establecer que la actora sufrió un daño moral, consistente en un sufrimiento emocional y psicológico producido como consecuencia de un trato discriminatorio, que vulneró su derecho a la honra y desconoció además su derecho a la identidad de género y de recibir un trato respetuoso de su identidad y rol de género.



QUINCUAGÉSIMO TERCERO: Que para la estimación pecuniaria de este daño moral, el tribunal tendrá especialmente en cuenta, que los hechos descritos fueron constitutivos de una discriminación arbitraria y sólo pudieron remediarse mediante la judicialización de los mismos hechos en sede de acción de protección constitucional. Por estas razones, y teniendo en cuenta la especial situación de vulnerabilidad en que se encuentra la actora, este padecimiento emocional sufrido por ella, se evaluará en la suma prudencial de \$ 7.000.000 (siete millones de pesos), como se dirá en la parte resolutive del fallo.

QUINCUAGÉSIMO CUARTO: Que finalmente, corresponde analizar la existencia de nexo causal entre la actuación culposa del personal de la empresa COOPEUCH, de exigir documentación adicional y retardar arbitrariamente el reconocimiento de la identidad de género femenino de la actora y el sufrimiento emocional sufrido por la actora a consecuencia de estos tratos.

QUINCUAGÉSIMO QUINTO: Que acudiendo a la teoría de la imputación objetiva para establecer la relación de causalidad, y observada por tanto, desde la perspectiva de un tercero imparcial ese sufrimiento emocional de la actora desde punto de vista fáctico, aparece como una consecuencia de un trato injustificado y discriminatorio de negarse a reconocer su identidad de género, derivado de una serie de actuaciones consistentes en requerir documentación identificatoria adicional y retardar sin justificación el reconocimiento de la misma identidad, en atenciones prestadas a la actora entre febrero y marzo del año 2020, actuaciones que pudieron y debieron ser evitadas.

A su vez, examinado este sufrimiento psicológico derivado del trato recibido por la actora entre febrero y marzo del año 2020, desde el punto de visto normativo, constituye una consecuencia verosímil de la decisión arbitraria de exigirle documentación identificatoria adicional a la actora y que quedaba amparada por el principio de confidencialidad, para pretender reconocer su identidad de género, actuación que resulta contraria a la normativa consagrada en la Ley N° 21.120.

QUINCUAGÉSIMO SEXTO: Que en este sentido, queda configurada y acreditada la relación de causalidad entre las actuaciones culposas de los funcionarios de la empresa demandada y el daño moral sufrido por la actora.

QUINCUAGÉSIMO SÉPTIMO: Que cabe recordar, que es un hecho pacífico en la causa, que quiénes desplegaron las atenciones a la actora Tamara Pérez Zambrano entre febrero y marzo del año 2020, eran empleados o trabajadores de la empresa COOPEUCH.

QUINCUAGÉSIMO OCTAVO: Que debe recordarse que entre las normas que regulan el régimen de responsabilidad civil extracontractual en el Código Civil, se consagra aquella categoría conocida como responsabilidad por hecho ajeno, según los artículos 2320 y 2322 del Código Civil.



En estos casos, la empresa debe responder civilmente por el hecho de sus dependientes, en la medida que las actuaciones de estos últimos causen daño, y no logre acreditar haber desplegado las conductas necesarias para evitar que estas actuaciones ocurrieran

QUINCUAGÉSIMO NOVENO: Que de la revisión de la prueba rendida por la empresa demandada, como el documento titulado *Política de diversidad e inclusión de COOPEUCH*, aparece como un documento elaborado varios meses con posterioridad a los hechos juzgados. De igual modo el documento de 1 página titulado como “Respuesta Fiscalía de COOPEUCH sobre Ley N° 21.120, carece de fecha, y por ende no puede ser ubicado temporalmente como una instrucción dictada por la empresa en forma previa a la ocurrencia de los hechos que se acreditaron como constitutivos de discriminación arbitraria contra la actora. Finalmente, el Código de Ética y Conducta de COOPEUCH, como documento de recomendación genérico de comportamiento, carente de fecha, y sin menciones específicas sobre el trato y procedimientos derivados de la Ley N° 21.120, tampoco aparece como una medida adecuada y oportuna, que pudo haber evitado el trato discriminatorio que en definitiva brindaron los empleados de la empresa, haciendo uso de los procedimientos y políticas internas establecidos para tramitar un cambio de nombre general por parte de un cliente.

SEXAGÉSIMO: Que en consecuencia, sí se configura la calidad de tercero civilmente responsable de la empresa Institución financiera Cooperativa COOPEUCH, respecto de los hechos de sus empleados, hechos desplegados en la atención brindada a la actora entre febrero y marzo del año 2020; corresponde acoger la demanda indemnizatoria en contra de ella, condenándola a pagar el total de los montos indemnizatorios ya determinados por daño moral, como se dirá en la parte resolutive del fallo.

SEXAGÉSIMO PRIMERO: Que establecido lo anterior, corresponde analizar aquellas defensas subsidiarias promovidas por la empresa demandada, y que no han sido especialmente descartadas en forma previa.

SEXAGÉSIMO SEGUNDO: Que la primera de estas defensas de la demanda, se refiere a que los errores cometidos en las fechas de los hechos narrados en la demanda, impedirían configurar cualquier tipo de responsabilidad civil

SEXAGÉSIMO TERCERO: Que al respecto, cabe dejar establecido, que los errores cometidos en las fechas descritas en el libelo de demanda, referidas por error como ocurridas el año 2019, no impiden la determinación de la responsabilidad civil en el caso concreto, teniendo en cuenta por un lado, que la dinámica de los hechos y su cronología ocurrida el año 2020, aparece acreditada tanto con los hechos asentados en la sentencia de la acción de protección constitucional, que como se dijo produce cosa juzgada en este procedimiento, y adicionalmente, la cronología de atenciones brindadas a la actora fue



expresamente confesada por la parte demandada en su escrito de contestación, tal como se estableció en la motivación vigésimo tercera.

De esta forma, no existe duda que los hechos que se reclaman y que hacen nacer la responsabilidad de la empresa demandada, ocurrieron entre febrero y marzo del año 2020, de manera que la confusión de fechas en la demanda, no es más que un error de simple referencia, que queda además en evidencia, si se tiene en cuenta la fecha en que la actora realizó la rectificación administrativa de su identidad de género ante el Servicio de Registro Civil e Identificación.

SEXAGÉSIMO CUARTO: Que una segunda alegación de defensa, se refiere a que la sentencia dictada en sede de acción de protección constitucional no produciría ningún efecto en este proceso declarativo.

SEXAGÉSIMO QUINTO: Que sobre el particular, este sentenciador ya consignó previamente, que sostiene la opinión jurídica referida a que la sentencia estimatorio en sede de protección constitucional, sí produce cosa juzgada sustancia en el juicio declarativo posterior en este caso concreto, y que esta posición jurídica se encuentra hoy apoyada por la doctrina procesal nacional, tal como se estableció en las motivaciones vigésimo octava y siguiente, incluso citando un artículo doctrinario reciente sobre la materia. Por consiguiente corresponde desechar esta alegación por los fundamentos ya consignados en forma previa en el fallo.

SEXAGÉSIMO SEXTO: Que una tercera alegación subsidiaria de defensa, referida a la negación genérica de la discriminación, ya fue descartada a la luz de los hechos acreditados tanto con la cosa juzgada que produce la sentencia de la acción de protección constitucional, el descarte de la prueba rendida por la demandada para desvirtuar estos hechos, y la calificación jurídica de estos hechos, como discriminación arbitraria a la luz de la normativa de la Ley N° 21.120 y la definición de discriminación arbitraria contenida en el artículo 2 de la Ley N° 20.609.

SEXAGÉSIMO SÉPTIMO: Que una cuarta alegación subsidiaria de defensa, asevera un error en el estatuto de responsabilidad invocado por la actora, sosteniendo que los hechos debían reclamarse conforme a las reglas de la responsabilidad contractual.

SEXAGÉSIMO OCTAVO: Que debe tenerse en cuenta, que el estatuto de responsabilidad invocado por la actora, ha sido expresamente el de la responsabilidad extracontractual consagrado en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

SEXAGÉSIMO NOVENO: Que sobre el particular, debe tenerse en consideración que los hechos que se determinaron como generadores de la responsabilidad civil, corresponden a tratos discriminatorios realizados por empleados de la empresa respecto de la actora, consistentes en la negativa injustificada a rectificar sus datos de cliente luego de la rectificación de su identidad de género ante el Servicio de Registro Civil e Identificación.



SEPTUAGÉSIMO: Que estos comportamientos descritos, no forman parte de las obligaciones contractuales propias de la prestación de servicios financieros, y el incumplimiento de estas normas de conducta y trato con las personas, no forma parte del contenido obligacional propio del contrato para que pudiese estimarse como el incumplimiento de una obligación contractual. En ese sentido, la cláusula genérica del artículo 1546 del Código de Civil, no puede significar que estas obligaciones legales referidas a respetar la identidad de género de las personas y no darles un trato discriminatorio derivado de su identidad de género, constituyan obligaciones legales que se relacionen con la naturaleza de la obligación contractual de prestar ciertos servicios financieros. Por ende, resulta adecuado que la actora haya invocado el estatuto de la responsabilidad extracontractual y no el de la contractual como pretende la parte demandada.

SEPTUAGÉSIMO PRIMERO: Que una quinta alegación de defensa subsidiaria, se refiere una supuesta falta de legitimación pasiva de la empresa COOPEUCH, al no haber invocado expresamente las normas del Código Civil de responsabilidad por hecho ajeno contractual.

SEPTUAGÉSIMO SEGUNDO: Que debe recordarse, que la parte demandante invocó el estatuto de responsabilidad extracontractual. Sobre el particular, se debe recordar que es deber de la parte demandante acreditar los hechos, pero que el juez además de conocer el derecho, tiene libertad para calificar jurídicamente aquellos hechos y aplicar las normas jurídicas que correspondan al caso concreto.

SEPTUAGÉSIMO TERCERO: Que en ese sentido, no resulta indispensable que la parte demandante mencione todas las normas jurídicas que en definitiva sirvan como normas decisorias por el juez para arribar a su decisión, teniendo en cuenta que el juez conoce el derecho y que las normas jurídicas no requieren ser probadas.

SEPTUAGÉSIMO CUARTO: Que en el caso concreto, la parte demandada, es una persona jurídica que se dedica a la prestación de servicios financieros. Que como persona jurídica, no tiene una existencia física material que le permita a ella misma cometer actuaciones que puedan calificarse de ilícitas, de manera que es natural que COOPEUCH como persona ficticia, actúa por medio de la actuación de sus representantes, y adicionalmente, como empresa con trabajadores dependientes que desarrollan labores para ello, debe responder naturalmente de los daños que estos trabajadores cometan en el ejercicio de sus funciones.

SEPTUAGÉSIMO QUINTO: Que lo que se suele llamarse como *responsabilidad por hecho ajeno*, no es en realidad una responsabilidad por hechos ajenos, sino una responsabilidad por hechos propios, derivados del incumplimiento del deber de adecuada vigilancia y corrección respecto de los actos cometidos por las personas naturales que se encuentran bajo su dependencia.



SEPTUAGÉSIMO SEXTO: Que por consiguiente, resulta irrelevante que la actora hubiese omitido mencionar el artículo 2320 o 2322 del Código Civil, toda vez que su aplicación al caso concreto luego de la calificación jurídica de los hechos, es atribución exclusiva del juez de la causa, de manera que las alegaciones de falta de legitimación activa carecen de total fundamento.

SEPTUAGÉSIMO SÉPTIMO: Que un sexto argumento de defensa subsidiario, es una supuesta mezcla de estatutos de responsabilidad subjetiva y objetiva en los argumentos del libelo de demanda.

SEPTUAGÉSIMO OCTAVO: Que sobre este punto también resulta aplicable lo que se acaba de consignar, que los errores argumentales que pueda cometer la actora en su libelo de demanda, al referirse a ciertas normas jurídicas como constitutiva de un régimen de responsabilidad objetiva, no resultan vinculantes para el juez ni relevantes para su aplicación en la causa. En este sentido, los errores normativos, o de calificación o interpretación del sentido de una norma jurídica, no resultan obligatorios para el juez, quien además de conocer el derecho, tiene plenas facultades para interpretar las normas jurídicas y aplicarlas al caso concreto, interpretación que puede coincidir o no con lo sostenido por la actora o la demandada. Por consiguiente, esta alegación de defensa también carece de fundamento y deberá ser rechazada.

SEPTUAGÉSIMO NOVENO: Que un séptimo argumento de defensa subsidiario, dice relación con que no se cumplirían los requisitos de la responsabilidad extracontractual por culpa. Al respecto gran parte del fallo ya se dedicó a analizar los elementos de la responsabilidad contractual para tenerla por configurada en el caso concreto. A su vez, respecto del factor culpa, ésta ya se tuvo por configurada en su categoría de culpa contra la legalidad, de manera que esta alegación resulta absolutamente descartada.

OCTOGÉSIMO: Que un octavo argumento de defensa subsidiario, se refiere a que no resulta aplicable en el caso concreto el inciso primero del artículo 2329 del Código Civil invocado por la actora, porque esta norma consagraría una presunción de responsabilidad por hecho propio.

OCTOGÉSIMO PRIMERO: Que nuevamente resulta aplicable lo previamente consignado, a que las normas jurídicas que errónea o correctamente pueda invocar alguno de los litigantes, no resultan vinculantes para el juez de la causa que conoce el derecho. Por consiguiente la invocación de una norma jurídica en particular, no puede transformarse en un factor impeditivo para configurar la responsabilidad civil.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta, que para parte de la doctrina civil nacional, el inciso primero del artículo 2329 del Código Civil, simplemente reitera el principio general de quien causa un daño debe responder, en términos similares al principio consagrado en el artículo 2314 del mismo Código. Por consiguiente, este argumento de defensa deberá ser igualmente desechado.



OCTOGÉSIMO SEGUNDO: Que un noveno un penúltimo argumento de defensa subsidiaria, se refiere a que no resulta aplicable al caso concreto un régimen de responsabilidad objetiva. Esta alegación será naturalmente rechazada, teniendo en cuenta que el tribunal tuvo por establecidos los elementos de la responsabilidad civil, concurriendo el factor culpa contra la legalidad en los empleados dependientes de la empresa demandada, de forma tal que esta alegación carece de sustento y no se relaciona con el estatuto de responsabilidad aplicado por el tribunal a los hechos concretos del caso.

OCTOGÉSIMO TERCERO: Que un último argumento de defensa, dice relación a que al haber omitido en sus peticiones concretas la solicitud de reajustes e intereses sobre el monto indemnizatorio, el tribunal estaría impedido de conceder los mentados reajustes e intereses.

OCTOGÉSIMO CUARTO: Que sobre el particular, debe tenerse en cuenta que tal como ha sostenido la doctrina civil preocupada sobre el punto, los reajustes e intereses resultan accesorios al monto indemnizatorio, y se vinculan con el principio de reparación integral del daño. En este sentido si la indemnización de perjuicios cumple un rol de reparación del daño, y esta indemnización va a ser fijada en unidades no reajustables como pesos chilenos, el reajuste no significa otra cosa que actualizar la suma indemnizatoria llevándola al valor actual del dinero al tiempo en que se pague la indemnización, y no constituye un ingreso por el ganancioso, sino únicamente lo protege de la desvalorización del dinero producto de la inflación que pueda producirse.

A su vez, tratándose de intereses corrientes, la fecha en que el fallo indemnizatorio quede firme, marcará el plazo en que la obligación se haga exigible, fecha luego de la cual el deudor incurrirá en mora y en tal caso resulta aplicable la regla legal respecto a pagar intereses derivado del hecho del retardo.

OCTOGÉSIMO QUINTO: Que por consiguiente, resulta indiferente que el libelo de demanda haya incluido o no la petición de reajustes e intereses, toda vez que siendo éstos accesorios a la indemnización cuando se fija el pago de una suma de dinero, el tribunal tiene el deber de fijarlos para cumplir con la regla legal y para hacer cumplir el principio de reparación integral del daño, y no afectar al ganancioso por el efecto adverso de desvalorización del dinero producto de la inflación.

OCTOGÉSIMO SEXTO: Que en este sentido, el tribunal ordenará que el monto indemnizatorio se pague con los reajustes e intereses correspondientes, los que se detallarán en la parte resolutive del fallo.

OCTOGÉSIMO SÉPTIMO: Que el resto de la prueba documental rendida por la parte demandada y que no ha sido especialmente pormenorizada en su análisis, resultaba irrelevante y no altera las conclusiones a las que ha arriba el tribunal para dar por establecido los elementos que configuran la responsabilidad civil en el caso concreto, sobre la base del análisis y ponderación de la prueba que sí resultaba pertinente.



En este sentido, el documento denominado “*Política de diversidad e inclusión de COOPEUCH*” de 13 carillas de extensión y elaborado con fecha 30 de octubre del año 2020, no resulta relevante para desvirtuar la dinámica de los hechos ya establecidos mediante la cosa juzgada que produce una sentencia firme, ni para desvirtuar la procedencia de la responsabilidad civil que surge de los mencionados hechos, teniendo en cuenta que la fecha de elaboración de este documento, es varios meses posterior a la ocurrencia de los hechos que motivan la acción indemnizatoria.

De igual modo, el documento denominado “*Respuesta de Fiscalía de Coopeuch sobre Ley N° 21.120*”, es impertinente para desvirtuar los elementos que configuran la responsabilidad civil de la empresa demandada, teniendo en cuenta que dicho documento carece de cualquier fecha, y por ende no puede vincularse al caso concreto que se analiza. Finalmente, también resulta irrelevante para los hechos discutidos en la litis los documentos de apertura del producto cuenta de ahorro para la vivienda y el contrato de este servicio suscrito entre la actora y la empresa demandada, toda vez que se trata de un producto contratado a fines del mes de agosto del año 2020, con posterioridad a la fecha del fallo de la acción de protección, que establece cosa juzgada sobre los hechos asentados en él, y ninguna relación tiene con las alegaciones de trato discriminatorio que fueron analizadas en este procedimiento y que resultan los hechos que hicieron surgir la responsabilidad civil en la empresa demandada.

Y teniendo presente además, lo dispuesto en los artículos 3, 4, 5, 21, 22 y 25 de la Ley N° 21.120 sobre identidad de género, artículo 2 de Ley N° 20.609 que establece normas contra la discriminación, artículos 1698, 1700, 1713, 2314, 2320, 2322 del Código Civil, y artículos 144, 175, 176 y 254 y siguientes, 358, 426 Y 427 del Código de Procedimiento Civil; SE RESUELVE:

I.- Que SE RECHAZA sin costas, la tacha formulada por la abogada Carola Cotroneo en representación de la parte demandada, en contra de la testigo Tapia Rojas presentada por la parte demandante, tacha formulada el **25 de enero del año 2022**.

II.- Que SE ACOGEN sin costas, las tachas formuladas por la abogada Tania Sánchez en representación de la parte demandante, en contra de los testigos Manquecheo Millaquén y Cares Vega, tachas formuladas el **28 de enero del año 2022**.

III.- Que SE RECHAZA con costas, el incidente de objeción instrumental, formulado por la abogada Tania Sánchez en representación de la parte demandante, respecto del documento exhibido en la audiencia de fecha **9 de febrero del año 2022**.

IV.- Que SE ACOGE la demanda de indemnización de perjuicios por responsabilidad extracontractual, interpuesta por **Tamara Pérez Zambrano**, en contra de la empresa **Institución Financiera Cooperativa COOPEUCH**, representada legalmente por Rodrigo Silva Íñiguez, todos ya individualizados; sólo en cuanto se condena a la



demanda a pagar una suma única de indemnización por daño moral equivalente a \$ **7.000.000 (siete millones de pesos)** a favor de la demandante.

V.- Que la suma indemnizatoria deberá ser pagada debidamente reajustada, por la variación que experimente el IPC, entre el último día del mes anterior a que la sentencia quede firme y el último día del mes anterior a la fecha de su pago efectivo.

Asimismo, el monto indemnizatorio devengará intereses corrientes para operaciones no reajustables, entre la fecha en que este fallo quede firme y la fecha del pago efectivo de la indemnización.

VI.- Que se condena en costas de la causa principal a la parte demandada, por haber sido totalmente vencida.

Regístrese, notifíquese y archívese oportunamente.

Pronunciada por don JORGE ANDRÉS IBARROLA ÁVILA, Juez Subrogante del Juzgado de Letras de Castro.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Castro, diecisiete de junio de dos mil veintidós**

