

---

Rol: 3937-2010

Ministro: Fuentes Belmar, Juan Eduardo

Ministro: Rojas González, Mario

Redactor: Asenjo Zegers, Rodrigo

Abogado integrante: Asenjo Zegers, Rodrigo

Tribunal: Corte de Apelaciones de Santiago(CSAN)

Partes: Leonardo Hernán Espinoza López

Fecha: 31/01/2011

Cita Online: CL/JUR/1709/2011

Hechos:

Particular interpone recurso de protección contra DICOM EQUIFAX, por estimar arbitraria e ilegal la emisión de informes que contengan el denominado predictor de riesgo. La Corte de Apelaciones acoge la acción constitucional deducida

Sumarios:

1 . Lo que se autoriza publicar en una base de datos pública o privada, o bien, en un boletín de informaciones comerciales, en este caso Dicom, son como ya se dijo, situaciones de carácter indubitado y objetivo, fundamentalmente deudas, no así, apreciaciones subjetivas o probabilísticas de ninguna naturaleza

2 . El predictor (de riesgo) es un dato de carácter personal, en consecuencia sólo puede divulgarse cuando una ley lo autorice o el titular consienta en ello. No requerirá autorización, en cambio, cuando sean datos que provengan de fuentes públicas, lo que no se da en la especie, toda vez que es un dato que elabora la propia recurrida y no proviene de fuente alguna

Texto Completo:

Santiago, treinta y uno de enero de dos mil once.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que con fecha 21 de julio de dos mil diez, a fojas 10, don Leonardo Hernán Espinoza López, factor, domiciliado para estos efectos en Calle Huérfanos N° 1294, oficina 65, Santiago, recurrió de protección, contra "DICOM EQUIFAX", representada legalmente por su Gerente General don Mario Godoy Zanni, ambos domiciliados en Miraflores 353, pisos 5, 6, 7 y 8, Santiago; por haber conculcado sus garantías constitucionales establecidas en el Artículo 19 N° 2 inciso 2°, N° 4 y N° 26 de la Constitución Política de la República, solicitando se restablezca el imperio del derecho, disponiendo que Dicom Equifax deje sin efecto la emisión de informes respecto del recurrente que contengan el denominado "predictor de riesgo", con costas.

SEGUNDO: Que fundamentando la acción cautelar intentada, el recurrente señala lo siguiente:

a).- Durante los primeros días del mes de julio de 2010 y con motivo de habersele negado por una empresa automotriz, la venta de un vehículo sobre la base de un informe evacuado por la recurrida que lo califica como un cliente de riesgo, no obstante no tener deudas ni morosidades en el sistema financiero y comercial, ha podido detectar una actuación arbitraria de la empresa recurrida -DICOM

---

EQUIFAX- la que se produce al emitir "sus informes sobre la viabilidad de una persona para ser sujeto de crédito".

b).- El acto arbitrario lo realiza la recurrida construyendo un "juicio de valor" sin ningún antecedente objetivo que no sea el dado por el inserto en el producto DICOM, de un predictor que "califica el riesgo" del consultado según la disminución o no de un puntaje previamente asignado por la recurrida - de forma unilateral - que aumenta o disminuye según las oportunidades en que el rol único tributario del sujeto es consultado a su base de datos, por las distintas entidades comerciales, financieras y bancarias donde la persona ha pedido un crédito o información para obtenerlo, de tal suerte que si se consulta mucho su RUT, su titular ve disminuido proporcionalmente el puntaje que le asigna la recurrida, convirtiéndose ese hecho en un predictor de "mayor o menor riesgo".

c).- Agrega el recurrente que el "predictor", va de 0 a 999, al costado del 0 aparece el signo (+) para señalar el alto riesgo del consultado. Por otra parte, entre los 375 y 599, el "predictor" de riesgo indica, moderado; y quien se mantiene entre los 785 y los 999, se le calificará como de muy bajo riesgo según el signo (-) establecido al costado de esa cifra. A mayor abundamiento, debajo del cuadro descrito se inserta la siguiente afirmación "De cada 100 personas con un predictor igual a 212, se espera que 21 de ellas cumplan con sus obligaciones de pago durante los próximos 18 meses".

d).- Lo expuesto, añade, podría leerse, como en la práctica ocurre por parte de los agentes comerciales y financieros que piden el informe, de la siguiente manera "cuidado: 79 de cada 100 personas con ese predictor igual a 212 no pagarán su crédito, por lo que señores agentes comerciales, financieros y bancarios, no les considere al momento de evaluar su crédito, no se arriesgue". Continúa expresando que un proceder como el descrito, representa por parte de la recurrida verificar un juicio de valor arbitrario carente de todo antecedente de hecho o de derecho que permita arribar a una decisión. El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Castellana señala, con respecto del "Juicio de valor" que, el mismo, constituye "una opinión, parecer que se da de manera subjetiva sin pruebas fehacientes que lo demuestren".

e).- En el caso particular, el actor estima que el "predictor" le causa menoscabo, pues según lo indica, lo discrimina frente al sistema financiero y comercial con "apreciaciones arbitrarias" carentes de todo antecedente objetivo, que permitan afirmar a la recurrida que se trata de "un sujeto de riesgo". Señala que el "Predictor", es un agente perverso y distorsionador de la realidad, pues para mantenerse en los niveles de riesgo moderado y bajo, la persona debería abstenerse de consultar a los distintos entes que integran el sistema financiero y comercial, por la posibilidad de algún tipo de crédito y sus condiciones, ello a riesgo de ser mal ponderado, por ser tan consultado, calificación que para nada atiende a si cuenta o no con los bienes e ingresos suficientes que le permitan, eventualmente, caucionar o garantizar sus obligaciones, con sus posibles acreedores.

f).- Continúa señalando que la conducta descrita, resulta del todo inconstitucional, toda vez que vulnera sus garantías constitucionales señaladas en los artículos 19 N° 2 inciso 2° en lo que se refiere a la prohibición constitucional de efectuar diferencias o tratos discriminatorios; N° 4, en lo que se refiere al respeto y protección a la vida privada mediante la prohibición de realizar actos que causen descrédito; y, N° 26 de la Constitución Política. Por lo expuesto, afirma, el proceder de DICOM EQUIFAX resulta arbitrario, además de constituir una acción a todas luces discriminatoria.

g).- En cuanto al derecho, señala que el recurso de protección es una acción procesal extraordinaria,

---

que tiene por objeto dar amparo, protección y restablecer el orden jurídico quebrantado, a favor de quien se estima amenazado, perturbado o privado del legítimo ejercicio de un derecho. Añade, que este recurso no requiere de una tramitación especial que no sea, el determinar, con audiencia de la parte recurrida, la efectividad de los hechos que dan lugar a la amenaza o perturbación de la que se reclama. Por tratarse de un procedimiento concentrado, la convicción que asista a la Corte para decidir en relación al recurso, procederá de los hechos y alegaciones invocadas por el recurrente, de lo que invoque a su favor la parte recurrida y de las pruebas allegadas. Continúa expresando que no se trata, que el derecho que se pretende proteger sea indiscutible, como tampoco el fallo que pueda dictarse produzca efectos para decidir quien es el titular de un derecho determinado, ya que este recurso extraordinario no tiene otra finalidad que la de mantener una situación de hecho frente al desenvolvimiento de los derechos, impidiendo acciones que vulneren el orden jurídico, como la arbitrariedad denunciada.

h).- En este mismo orden de ideas, sigue, dentro del catálogo de garantías constitucionales, se encuentra la prohibición constitucional de efectuar diferencias o tratos discriminatorios, establecida en el Artículo 19 N° 2, inciso 2°, la que se ve conculcada, toda vez que se le priva de su derecho constitucional de optar a créditos con el sistema financiero y comercial para adquirir bienes y servicios, situación que no puede ser vulnerada merced un acto arbitrario y carente de fundamentación objetiva y legal, como lo es el informe DÍCOM y su "predicador de riesgo".

i).- A mayor abundamiento, señala el recurrente, que el artículo 19 n° 4, de la Constitución, asegura a toda persona el respeto y protección de su vida privada mediante la prohibición de realizar actos que le causen descrédito. Y, es en esta parte, precisamente, en la protección del crédito de su persona, en donde se ha producido perturbación por parte de la recurrida mediante una calificación de sujeto riesgoso para ser titular de créditos con la banca y el comercio establecido. Asimismo, debe tenerse presente lo dispuesto en el artículo 19 N° 26, en cuanto a que los preceptos legales que por mandato de la Carta Fundamental, regulen o complementen las garantías que ésta establece, o que las limiten, no podrán afectar los derechos en su esencia, ni imponer condiciones, tributos o requisitos que impidan su libre ejercicio. Así también, en este orden de materias, también se han infringido por la recurrida, los artículos 1° y 11°, del Pacto de San José de Costa Rica, que consagra el compromiso de los Estados Partes, de respetar los derechos y libertades reconocidos en ella sin discriminación alguna por motivos de cualquier índole; y, el aseguramiento de que nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, ni de ataques ilegales a su honra o reputación.

TERCERO: Que según el recurrente, conforme con lo que expone y lo que al efecto se establece en los artículos 19 N° 2 inciso 2°, en lo que se refiere a la prohibición constitucional de efectuar diferencias o tratos discriminatorios; N° 4, al aseguramiento del respeto y protección de la vida privada de las personas mediante la prohibición de realizar actos que causen descrédito; N° 26, en cuanto a que los preceptos legales que por mandato de la Constitución, regulen o complementen las garantías que ésta establece o que las limiten no podrán afectar los derechos en su esencia, ni imponer condiciones, tributos o requisitos que impidan su libre ejercicio; 1° y 11° del Pacto de San José de Costa Rica, ratificado por Chile el 21 de agosto de 1990; y, Auto Acordado sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección; solicita, concluyendo su libelo, tener por interpuesto el recurso, darle tramitación y previo informe de la recurrida, declarar que se hace lugar al mismo, ordenando el restablecimiento del imperio del derecho y disponiendo que la recurrida Dicom Equifax, deje sin efecto la emisión de informes

---

respecto del recurrente, que contengan el denominado "predicador de riesgo", con costas.

CUARTO: Que el actor acompaña a su recurso, como fundantes de su acción, los siguientes documentos; dos informes DICOM, que dan cuenta de la conducta discriminatoria y arbitraria de la recurrida; carta de reclamo y respuesta de DICOM; y, carta de reclamo al Servicio Nacional del Consumidor.

QUINTO: Que por resolución de fecha 22 de julio de 2010, de fojas 27, esta Corte, declaró la admisibilidad del recurso, solicitando el informe de rigor.

SEXTO: Que, a fojas 66, don Carlos Dávila Izquierdo, abogado, con domicilio en calle Huérfanos N° 669, oficina 310, Santiago, mandatario judicial, actuando a nombre y en representación de la sociedad "EQUIFAX CHILE S.A." (antes DICOM S.A.), con domicilio en calle Miraflores N° 353, 8° Piso, Santiago, en adelante indistintamente "EQUIFAX", evacua el informe que fue requerido, solicitando que el recurso "deberá ser RECHAZADO por las razones que se indicarán."

a).- Señala primeramente que Equifax Chile S.A., presta servicios de información comercial, financiera, tributaria, laboral, jurídica y previsional por vía computacional, tanto al sector público como al privado. Opera bases de datos que procesan información provenientes de fuentes abiertas, de carácter públicas o accesibles a público. Agrega, que esta información de índole mercantil sobre morosidad, no tiene el carácter de dato personal íntimo o sensible, sino que es de relevancia social o supraindividual. Esas características objetivas, permiten sostener que la actividad de EQUIFAX contribuye al buen desarrollo de las actividades económicas ya que pone a disposición de los interesados y en general, de todos los agentes económicos del país, un servicio que sistematiza, ordena e integra los datos de carácter comercial y financiero, posibilitando con ello que los riesgos de sus actividades disminuyan y que se contribuya a la transparencia e igualdad en las relaciones comerciales, siendo en tal sentido indudable su aporte para el bien común.

b).- Producto de las actividades realizadas por EQUIFAX, y de su complementación, como asimismo, de la utilización de variables múltiples, señala que su representada establece indicadores de riesgo crediticio o predictores, que en el caso de sus informes, se funda básicamente, en razón de 3 factores principales, a saber: 1) número de protestos que posee la persona y el número de morosidades; 2) lo relativa al número de domicilios; y, 3) el número de consultas a los RUT por terceros. Agrega que la recurrente fundamenta que el sistema utilizado por su representada como predictor de riesgo crediticio y factor de consultas al RUT sería ilegal y arbitrario, ya que no se basa en antecedentes objetivos. Frente a lo expresado por el recurrente, señala que cabe precisar que para señalar lo antes expuesto, toma única y exclusivamente el tercer factor mencionado, esto es, el número de consultas a los RUT por terceros, factor que desde ya, aclara, es el menos representativo o influyente en el predictor como lo señalará.

c).- Sostiene que los principales factores del predictor son los dos primeros, esto es, el número de protestos y morosidades, y la cantidad de domicilios, para luego finalmente, aplicar la consulta de RUT durante los últimos 3 meses, lo que en definitiva permite dar una razonabilidad a los predictores de riesgo, toda vez que producto de ello, sus variables se vinculan como conjunto, a información relevante para poder acercarse a una probabilidad de pagos futuros. En este sentido, el objetivo del predictor, es precisamente, tratar de predecir el comportamiento de sujetos de deuda en un sentido prospectivo, ya que los predictores de riesgo se sustentan en aquellos elementos que se vinculan efectivamente con la

---

probabilidad de cumplir los compromisos financieros. Por consiguiente, si el factor de consultas al RUT se puede vincular, junto al grupo de variables que operan de manera conjunta, al riesgo comercial de una persona, entonces el mismo es razonable, teniendo un impacto secundario el último factor.

Así las cosas, añade, dicho predictor se dirige a determinar la probabilidad de cumplimiento de obligaciones financieras de una persona determinada, razón por la cual admite un cierto margen de error (no existen predicciones exactas, ya que el don de adivinar lo que sucederá no es propio del hombre). Ello es de la esencia de un instrumento probabilístico.

d).- Más adelante señala que, al producirse la vinculación de todas las variables, y al existir cambios en ellas, puede darse movilidad al predictor. En efecto, como se podrá apreciar en el caso del recurrente, conforme a los informes acompañados por él mismo, aparece en el mes de junio con un predictor de 499, y luego, en el de Julio con un predictor de 212. Lo anterior, se debe, a que el único factor que tuvo movilidad durante los meses de Junio y Julio, respectivamente, fue la gran cantidad de consultas efectuadas por terceros. En el mismo sentido, y a raíz de un reclamo presentado por el recurrente a su representada, señalando que sólo tenía su domicilio particular y dirección comercial, se procedió a eliminar otros domicilios que le aparecían en el informe, por lo que al tener movilidad el segundo factor, de inmediato cambió su predictor subiendo a 406, conforme al informe que se acompaña en un otroso de esta presentación. Lo expuesto, demuestra claramente, a juicio del informante, la razonabilidad y vinculación como un conjunto de las variables que componen el predictor. En efecto, mientras mayor es el nivel de consultas al RUT en el corto plazo, mayor será el impacto del indicador en el predictor de riesgo. Sin embargo, son muy pocas las personas que, estadísticamente, tienen más de 12 consultas en un lapso de tres meses. En efecto, ellas representan un 0,1% del total de sujetos. Dentro de ese 0,1%, el 75,4% tiene un riesgo alto, incluyéndose en la tasa de malos. Como puede observarse, la poca y excepcional cantidad de personas que son consultadas de manera frecuente, normalmente tendrán un riesgo comercial alto. El vínculo empírico entre el factor consultas y el riesgo comercial es, en los grandes números, lo suficientemente significativo como para ser incluido dentro del conjunto de variables que se agrupan para construir el predictor de riesgo. Así, el factor de consultas contribuye a distinguir a los consumidores de mayor riesgo.

e).- Así, el informante expresa que, se puede concluir que la consulta de Rut, no es ilegal ni arbitraria. No es ilegal, por cuanto el predictor y el registro de consultas al Rut no es un dato personal, toda vez que las consultas no conciernen directamente a la persona que se consulta, ya que la misma es generada por un hecho originado en el actuar de terceros: los solicitantes de las consultas. En otras palabras, la información se construye con el actuar de otros, y no con el acto propio de la persona consultada. Para dichos efectos se debe tener presente que la doctrina ha entendido que los datos personales "son aquellas informaciones referidas a una persona física, directamente ligados a ella o determinantes de su personalidad". El argumento contrario, relativo a que el registro de consultas si conforma un dato personal porque aparece en su informe comercial y se vincula con su estatus de riesgo, es una falacia. Ello se debe a un doble motivo: en primer lugar, si dicho argumento fuera cierto, entonces cualquier dato que aparezca en el informe comercial sería considerado un dato personal, lo que implicaría que la fuente del dato sería el informe, y no la persona. Ello es absurdo, ya que la propia definición legal asocia el carácter personal del dato con la persona. En segundo lugar, no existe ninguna razón para excluir variables que inciden en el riesgo crediticio de una persona que no provengan de actos de la misma, la ley no lo prohíbe. Si se demuestra que la variable tiene una relación causal empírica (en los grandes

---

números) con el riesgo comercial, entonces se justifica que ella sea utilizada atendida su relevancia, razonabilidad y aplicación de los mismos criterios para toda persona que se encuentre en análogas condiciones. En consecuencia, al no ser un dato personal, el tratamiento de este dato no está regulado por esta ley. De esta manera, no podrían aplicarse los límites y restricciones que la misma dispone, y quedarían cubiertos por los principios generales de libertad, en especial la prohibición de censura previa (art. 19 N° 12 de la Constitución).

f).- Continúa señalando que como consta de la historia fidedigna del establecimiento de la ley N° 19.628, de protección de datos de carácter personal, al establecerse el régimen jurídico de la actividad desempeñada por las empresas del rubro de la información comercial, se tuvo a la vista cual era dicha actividad. En ese entonces, y a raíz de una intervención parlamentaria, se consideró de manera expresa el indicador de consultas al RUT en la discusión que dio origen al diseño de la ley. Por consiguiente, no podría decirse que el mismo viola la intención del legislador. Cabe hacer presente, además, que nadie cuestionó, en ese entonces, la legalidad, constitucionalidad o la supuesta arbitrariedad del factor de consultas al RUT. La utilización no es, desde luego, ilegal, razón por la cual el motivo invocado por el recurrente no es real. Por su parte, la consulta de RUT tampoco es arbitraria, por cuanto el proceder antes expresado es razonable y no ha habido un proceder contrario a la justicia dictado sólo por capricho o por mera voluntad. La razonabilidad o arbitrariedad de la utilización del factor de consultas, no depende de si el mismo es generado por el propio titular, ya que no es una variable que configure responsabilidad para el afectado. Ello es razonable, y no está prohibido por la ley, debido a que la misma variable contribuye a predecir comportamientos futuros. Una muestra de su razonabilidad dice relación con que los informes comerciales de riesgo, sólo incluyen el número de consulta de los últimos tres meses, con lo que la información está debidamente actualizada y acotada.

g).- Agrega que, según consta de un informe dicom platinum que acompaña, a nombre del recurrente, no existe actualmente un predictor de riesgo alto a su nombre, según se aprecia del informe, donde aparece que el predictor tiene un puntaje de 406 y, por ende, el recurrente quedó con un predictor de riesgo moderado, razón por la cual, quedó sin efecto el predictor de riesgo a que se hace alusión en el presente recurso. Concluye este acápite expresando que en razón de lo anterior, el presente recurso carece actualmente de objeto, siendo innecesario que la Corte adopte medida alguna para restablecer el imperio del derecho.

h).- Continúa señalando el informante, que esta Corte, en hechos que afirma, son de similar naturaleza jurídica que el presente recurso, ha señalado que EQUIFAX no incurre en acto arbitrario o ilegal al eliminar o modificar la información indicando que el recurso carece de fundamento y, cita parte de los fallos que acompaña a su informe. Por lo expuesto, añade, se debe declarar sin lugar el recurso toda vez que el derecho que supuestamente se dice conculcado desapareció, no encontrándose en consecuencia los derechos constitucionales del recurrente, respecto de su representada, actualmente comprometidos. En el mismo orden de ideas, indica que tal como los fallos citados y que acompaña, encontrándose a la fecha restablecido el imperio del derecho, han señalado que en la actualidad no es necesario adoptar medidas, ha perdido éste, entonces, oportunidad, no existiendo la situación que pudo ocasionarle agravio, de manera que no corresponde a este Tribunal adoptar ninguna otra medida que las ya tomadas por la entidad recurrida, por ser ello totalmente innecesario, el recurso debe rechazarse.

i).- Sostiene luego que el derecho de las personas naturales y jurídicas a difundir ideas, datos,

---

informaciones, opiniones en cualquier forma y por cualquier medio, sin censura previa, sobre los bienes y servicios que producen, requieren o se desprenden del ejercicio de sus actividades, integra la libertad de informar que asegura el N° 12 del artículo 19 de la Constitución Política. No cabe sostener un derecho absoluto que impida informar acerca de asuntos que tienen carácter supraindividual. Alegar lo contrario, significaría dotar a cada individuo de una potestad de autodeterminación informativa ejercitable a su arbitrio y por ende, abusivamente si fuere necesario, pese a encontrarse comprometidos intereses y valores supraindividuales. Agrega que más allá de los datos sensibles o personalísimos, por ende, no existe la facultad de autodeterminación informativa que prive o limite la libertad de informar y si surge un conflicto en tal sentido, debe prevalecer el interés supraindividual o sea concretamente la libertad de informar. Por otra parte, sostiene, la Constitución Política asegura a todas las personas en el inciso 1° del N° 21 del artículo 19, la libre iniciativa y prosecución indefinida de cualquiera actividad económica, sea extractiva, productiva, comercial, de intercambio, financiera o de servicios, por ejemplo, y ello tanto dentro del país como en el ámbito internacional. La amplitud de la garantía, rige, empero, con la triple excepción que la actividad económica no sea contraria a la moral, al orden público o a la seguridad nacional y además, que la actividad se realice respetando las normas legales que la regulen.

j).- Como conclusión, el informante pide se tenga por evacuado el informe requerido a su representada EQUIFAX CHILE S.A., solicitando que conforme a lo que expresa, se rechace el recurso, declarando expresamente que EQUIFAX CHILE S.A., no ha actuado en forma arbitraria e ilegal respecto del predictor y en cualquier caso han cesado las amenazas de los derechos constitucionales supuestamente conculcados, desapareciendo los hechos que dieron motivo a la acción de protección.

SÉPTIMO: Que la recurrida acompaña a su informe, ocho fallos de recursos de protección de diversas Cortes de Apelaciones y uno de la Excma. Corte Suprema; carta del recurrente y respuesta de la recurrida; e, Informe dicom plus de la recurrente de fecha reciente. Afirma, por último, acompañar fotocopia de escritura pública en la que consta su personería por la recurrida, lo que efectivamente, no hace.

OCTAVO: Que, más adelante, se trajeron los autos en relación y se procedió a la vista de la causa, escuchando las alegaciones orales de los apoderados de la recurrente y de la recurrida.

NOVENO: Que el recurso de protección tiene por objeto el restablecimiento del imperio del derecho, en aquellos casos en que se han vulnerado los derechos constitucionales amparados por esta acción cautelar, cuando se ha privado, perturbado o amenazado a su titular en su ejercicio. Tal como lo ha hecho presente en forma reiterada, la Excma. Corte Suprema, el recurso de protección de garantías constitucionales, establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de La República, constituye jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el libre 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 moleste ese ejercicio.

DÉCIMO: Que se desprende de lo anotado, que constituye un requisito indispensable de la acción cautelar de protección, la existencia de un acto u omisión ilegal -esto es, contrario a la ley, según el concepto contenido en el artículo 1° del Código Civil- o arbitrario -producto del mero capricho de quién incurre en él- y que provoque algunas de las situaciones o efectos que se han indicado, afectando a una o más de las garantías -preexistentes- protegidas, consideración que resulta básica para el análisis y la decisión de cualquier recurso como el que se conoce.

---

UNDÉCIMO: Que, tal como lo ha señalado un fallo de la Corte de Apelaciones de Temuco, recientemente confirmado por la Excma. Corte Suprema, para dilucidar esta acción de protección es necesario revisar una serie de textos para determinar si la recurrida tiene la facultad o el derecho que alguna norma del ordenamiento jurídico le autorice, para publicar en una base de datos pública o privada, o bien, en un boletín de informaciones comerciales, en este caso Dicom, el denominado "predictor de riesgo" o una determinada deuda de alguna persona natural o jurídica. Respondiendo lo anterior, se puede decir con claridad que, en principio, los recurridos pueden efectivamente publicar o hacer circular informaciones, en una base de datos o boletines comerciales públicos o privados, pero ahondando más en el tema, para hacer aquello, la ley ha seleccionado o determinado qué tipos de instrumentos financieros o comerciales pueden ser objeto de información o circulación en los boletines comerciales y además en el caso que se autorice aquello, se deben cumplir ciertos requisitos. Así, como se señaló, referido a una determinada deuda, esto es a una obligación cierta, precisa, objetiva y determinada; naturalmente, nada de lo dicho autoriza a extender lo anterior, para publicar informaciones por completo subjetivas, tales como el denominado "predictor de riesgo", que en palabras de la recurrida es un índice en "que los principales factores del predictor son el número de protestos y morosidades, y la cantidad de domicilios, para luego finalmente, aplicar la consulta de RUT durante los últimos 3 meses, lo que en definitiva permite dar una razonabilidad de los predictores de riesgo, toda vez que producto de ello sus variables se vinculan como conjunto, a información relevante para poder acercarse a una probabilidad de pagos futuros. En este sentido, el objetivo del predictor, es precisamente, tratar de predecir el comportamiento de sujetos de deuda en un sentido prospectivo, ya que los predictores de riesgo se sustentan en aquellos elementos que se vinculan efectivamente con la probabilidad de cumplir los compromisos financieros. Así las cosas, añade, dicho predictor se dirige a determinar la probabilidad de cumplimiento de obligaciones financieras de una persona determinada, razón por la cual admite un cierto margen de error (no existen predicciones exactas, ya que el don de adivinar lo que sucederá no es propio del hombre). Ello es de la esencia de un instrumento probabilístico."

DUODÉCIMO: Que en el contexto de lo señalado en el motivo anterior y para avanzar en el análisis del recurso, primeramente se revisarán, someramente, en lo atinente, las dos principales normas que tienen directa relación con la actividad de la empresa requerida, cuales son el D.S. N° 950 de Hacienda, de 28 de marzo de 1928, en su texto vigente que incluye hasta la modificación efectuada por medio del D.S. N° 998 de Hacienda, publicado en el Diario Oficial de 25 de octubre de 2006; y, la Ley N° 19.628, en su texto también vigente, que incluye la modificación efectuada por medio de la Ley N° 20.463, publicada en el Diario Oficial de 25 de octubre de 2010, sobre Protección de la vida privada y de datos de carácter personal.

En efecto, el D.S. N° 950, en su artículo primero dispone que una serie de oficinas de toda la República, enviarán diariamente, a la Cámara de Comercio de Chile de Santiago, una cantidad de datos y antecedentes que en cada caso se indican. Así, deben enviar antecedentes: los Notarios; los Juzgados Civiles; los Conservadores de Bienes Raíces; las instituciones de la Administración que realice actividades destinadas a promover el desarrollo económico del país; y, los bancos y demás instituciones financieras.

Su artículo 3°, señala que "la Cámara de Comercio de Chile publicará bajo su vigilancia y responsabilidad un boletín semanal que contenga estos datos" proporcionados por las entidades mencionadas. Finalmente, los incisos 1°, 3° y final del artículo 4° dicen: "El Boletín de Informaciones

---

Comerciales contendrá una Sección "Aclaraciones" en la que, sin costo alguno para los interesados, se insertarán en extractos, las explicaciones que puedan dar las personas afectadas por la publicación de datos en el Boletín anterior, ya sea por causa de errores, inexactitudes o por cualquier otra causa. ...

"Asimismo, se publicará en el Boletín Comercial o Boletín de Informaciones Comerciales una sección especial destinada a aclarar la publicación de la nómina de los deudores morosos, de los protestos de cheques, letras de cambio y pagarés, y de las letras de cambio y pagarés a las que se refiere la letra a) del numeral 6) del artículo 1, cuando la cuota o cuotas morosas o las obligaciones derivadas de tales documentos hubiesen sido indudablemente pagadas o se hubiesen extinguido de otro modo legal con posterioridad al protesto o a su publicación en el Boletín....

"A contar del día 1º de enero del año 2010, las publicaciones de las aclaraciones de la nómina de deudores morosos, de los protestos de cheques, letras de cambio y pagarés, y de las letras de cambio y pagarés a las que se refiere la letra a) del numeral 6) del artículo 1, cuando aparecieren indudablemente pagadas, o cuando las obligaciones derivadas de tales documentos se hubieren extinguido de otro modo legal, se efectuarán sin costo alguno para los interesados, cualquiera sea su monto, debiendo la Cámara de Comercio efectuar tales aclaraciones en base a la información que, conforme al artículo 19 de la ley N° 19.628, le deben entregar los acreedores, pudiendo los interesados, en todo caso, solicitar siempre la aclaración."

Como puede apreciarse del texto transcrito, lo que se autoriza publicar en una base de datos pública o privada, o bien, en un boletín de informaciones comerciales, en este caso Dicom, son como ya se dijo, situaciones de carácter indubitado y objetivo, fundamentalmente deudas, no así, apreciaciones subjetivas o probabilísticas de ninguna naturaleza.

DÉCIMO TERCERO: Que como se ha expuesto, el debate en esta acción de protección consiste en saber si la recurrida, tiene o no, el derecho a publicar en el boletín de informaciones comerciales Dicom, el denominado "predictor de riesgo". El decreto ya aludido, de modo alguno autoriza que una determinada apreciación, confeccionada con parámetros desconocidos, sea publicada o informada en un boletín comercial ya sea público o privado. Que, finalmente, el texto legal que resuelve la materia en discusión es la Ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, que en su título tercero denominado de la utilización de datos personales relativos a obligaciones de carácter económico, financiero, bancario, comercial, dispone en su artículo 17, que los responsables de los registros o bancos de datos personales, sólo podrán comunicar información que verse sobre obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial cuando éstas consten en letras de cambios y pagarés protestados; cheques protestados por falta de fondos, por haber sido girados contra cuenta corriente cerrada o por otra causa y luego se refiere al incumplimiento de obligaciones derivadas de diferentes mutuos. Agrega en su inciso segundo que también podrán comunicarse aquellas otras obligaciones de dinero que determine el Presidente de la República mediante Decreto Supremo (Decreto Supremo que no se ha dictado sobre la materia, salvo el que ya se ha analizado que no dice relación con este inciso), las que deberán estar sustentadas en instrumento de pago o de crédito válidamente emitidos, en los cuales conste el consentimiento expreso del deudor u obligado al pago y su fecha de vencimiento. Como se desprende de lo anterior, no existe norma jurídica alguna que faculte a la recurrida para publicar en el boletín de informaciones comerciales Dicom, una predicción o apreciación (en consecuencia, totalmente subjetiva) del eventual grado de cumplimiento de una persona, en relación a sus futuros compromisos comerciales.

---

DÉCIMO CUARTO: Que profundizando en la ley referida en el motivo anterior, no se puede perder de vista una serie de disposiciones que resultan plenamente aplicables en la especie. Así, se transcribirán artículos e incisos que dicen directa relación con la materia:

"Artículo 1º.- El tratamiento de los datos de carácter personal en registros o bancos de datos por organismos públicos o por particulares se sujetará a las disposiciones de esta ley, con excepción del que se efectúe en ejercicio de las libertades de emitir opinión y de informar, el que se regulará por la ley a que se refiere el artículo 19, N° 12, de la Constitución Política.

"Toda persona puede efectuar el tratamiento de datos personales, siempre que lo haga de manera concordante con esta ley y para finalidades permitidas por el ordenamiento jurídico. En todo caso deberá respetar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los titulares de los datos y de las facultades que esta ley les reconoce."

Tal como resulta obvio, a pesar de lo señalado en el informe, la actividad de la recurrida no se encuentra amparada por el N° 12 del artículo 19 de la Constitución, que se refiere a las libertades de opinión e información.

"Artículo 2º.- Para los efectos de esta ley se entenderá por:

c) Comunicación o transmisión de datos, dar a conocer de cualquier forma los datos de carácter personal a personas distintas del titular, sean determinadas o indeterminadas.

e) Dato estadístico, el dato que, en su origen, o como consecuencia de su tratamiento, no puede ser asociado a un titular identificado o identificable.

f) Datos de carácter personal o datos personales, los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables."

Resulta innegable, entonces, que el denominado "predictor de riesgo", en la forma que lo divulga la recurrida, no es de manera alguna un dato estadístico, a la luz del concepto legal de esta expresión, toda vez que para serlo, no puede ser asociado a un titular identificado, ni siquiera identificable. Por el contrario, según su significado legal, se está en presencia de un "dato de carácter personal".

"Artículo 4º.- El tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello.

La autorización debe constar por escrito.

No requiere autorización el tratamiento de datos personales que provengan o que se recolecten de fuentes accesibles al público, cuando sean de carácter económico, financiero, bancario o comercial, se contengan en listados relativos a una categoría de personas que se limiten a indicar antecedentes tales como la pertenencia del individuo a ese grupo, su profesión o actividad, sus títulos educativos, dirección o fecha de nacimiento, o sean necesarios para comunicaciones comerciales de respuesta directa o comercialización o venta directa de bienes o servicios."

Como se dijo, el predictor es un dato de carácter personal, en consecuencia sólo puede divulgarse cuando una ley lo autorice o el titular consienta en ello. No requerirá autorización, en cambio, cuando sean datos que provengan de fuentes públicas, lo que no se da en la especie, toda vez que es un dato que elabora la propia recurrida y no proviene de fuente alguna.

"Artículo 6º.- Los datos personales deberán ser eliminados o cancelados cuando su almacenamiento

---

carezca de fundamento legal o cuando hayan caducado.

"El responsable del banco de datos personales procederá a la eliminación, modificación o bloqueo de los datos, en su caso, sin necesidad de requerimiento del titular."

En consideración a que el tantas veces aludido "predictor de riesgo", carece por completo de fundamento legal, debe ser eliminado, lo que el responsable debiera hacer, sin necesidad de requerimiento.

"Artículo 9°.- Los datos personales deben utilizarse sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, salvo que provengan o se hayan recolectado de fuentes accesibles al público.

En todo caso, la información debe ser exacta, actualizada y responder con veracidad a la situación real del titular de los datos."

El texto transcrito elimina la posibilidad de divulgar "datos personales" que hayan sido elaborados por el propio divulgante y que consistan sólo en un esfuerzo probabilístico, que esencialmente no puede ser "exacto" ni "responder con veracidad a la situación real del titular".

"Artículo 12.- Toda persona tiene derecho a exigir a quien sea responsable de un banco, que se dedique en forma pública o privada al tratamiento de datos personales, información sobre los datos relativos a su persona, su procedencia y destinatario, el propósito del almacenamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos son transmitidos regularmente.

"Sin perjuicio de las excepciones legales, podrá, además, exigir que se eliminen, en caso de que su almacenamiento carezca de fundamento legal o cuando estuvieren caducos."

Lo transcrito reitera lo ya expresado, en el sentido que toda persona tiene derecho a exigir que se elimine determinada información, cuando ella carece de fundamento legal, como es el caso del predictor, objeto del presente recurso.

DÉCIMO QUINTO: Que en esta perspectiva, la actuación de la recurrida ha sido arbitraria e ilegal puesto que con la elaboración y divulgación del ya mencionado "predictor de riesgo", se han violentado las siguientes garantías del recurrente: a) la establecida en el artículo 19 N° 2, inciso 2°, la que se ve conculcada, toda vez que se le priva o dificulta de modo importante, su derecho constitucional de optar a créditos en el sistema financiero y comercial para adquirir bienes y servicios, situación que no puede ser vulnerada merced un acto arbitrario carente de fundamentación objetiva y legal, como lo es el "predictor de riesgo", contenido en el informe DICOM; b) La del artículo 19 N° 4, que asegura a toda persona el respeto y protección de su vida privada mediante la prohibición de realizar actos que le causen descrédito. Y, es en esta parte, precisamente, en la protección del crédito de su persona, en donde se ha producido perturbación por parte de la recurrida mediante una calificación de sujeto riesgoso para ser titular de créditos con la banca y el comercio establecido, con lo que se ha desprestigiado, sin fundamentos objetivos, el buen nombre e imagen del recurrente; y, c) La del artículo 19 N° 26, que sin perjuicio de no estar protegida por esta acción, también se afecta en cuanto a que los preceptos legales que por mandato de la Carta Fundamental, regulen o complementen las garantías que ésta establece, o que las limiten, no podrán afectar los derechos en su esencia, ni imponer condiciones, tributos o requisitos que impidan su libre ejercicio.

Así también, resultan infringidos por la recurrida, tal como lo señala el recurrente, los artículos 1° y 11°, del Pacto de San José de Costa Rica, que consagra el compromiso de los Estados Partes, de respetar

---

los derechos y libertades reconocidos en ella, sin discriminación alguna por motivos de cualquier índole; y, el aseguramiento de que nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, ni de ataques ilegales a su honra o reputación.

DÉCIMO SEXTO: Que a mayor abundamiento, no resulta posible a estos sentenciadores sustraerse al hecho que los sistemas sobre tratamiento de datos personales y protección de la vida privada se encuentran fuertemente cuestionados en el país. La forma en que se tratan los datos personales, por las empresas privadas dedicadas a ello, no se ajusta a las normas que protegen esta clase de datos, ni a las garantías constitucionales de las personas. El instrumento autodenominado por la recurrida como "predictor de riesgo" es una manifestación clara de aquello. Como señala una iniciativa, en trámite, en el Poder Legislativo: "Lamentablemente un sistema que es indispensable para la adecuada marcha de la economía y facilitar el acceso al crédito, ha desviado el propósito para el cual fue creado: evaluar el riesgo en el proceso de crédito.", entendiéndose obviamente, que esta evaluación la debe hacer la entidad crediticia, internamente, con sus propias políticas y parámetros y no una empresa, respecto de la cual se desconocen, realmente, los factores que emplea para elaborar su "predictor", y que lucra con su divulgación. Refiriéndose al informe "DICOM", la misma iniciativa legislativa señala que el mismo "está conduciéndonos como sociedad a un extremo de consecuencias sociales muy graves. Hoy el certificado de DICOM actúa como elemento de limitación de acceso al trabajo, acceso a la salud privada, colegios particulares subvencionados, fondos de fomento al emprendimiento y otras actividades del quehacer diario que, en la práctica empobrecen no sólo al deudor directo, sino a sus familias y condicionan el futuro de sus hijos. Junto a ello, es posible advertir como diariamente al ser utilizados estos registros para finalidades diferentes a las que orientaron su creación, en definitiva se está permitiendo que se vulneren los derechos fundamentales de nuestros nacionales, empobreciendo el desarrollo de nuestra Democracia al no tener como Estado la capacidad de proteger a nuestros compatriotas y defender en el Siglo XXI la plena vigencia de los derechos fundamentales.". Agregando que lo que busca el proyecto es "es dar protección a todos los chilenos y chilenas, de manera que sus datos personales se traten de cara a ellos, en el marco de la legislación vigente, con pleno respeto de los principios internacionalmente reconocidos para el tratamiento de datos personales y lo que es más importante que los registros que se han creado para evaluar el proceso de crédito sean utilizados para dicho fin y no para otro. Así, junto con proteger a nuestros nacionales permitiremos que los sistemas de información comercial se fortalezcan y legitimen al convertirse en una fuente de oportunidades para las personas, como lo es el acceso al crédito, pero sin que por ello se lesionen los derechos más elementales de las mismas."

DÉCIMO SÉPTIMO: Que otra iniciativa legislativa, de reciente data, ya aprobada en su primer trámite constitucional por la unanimidad de la H. Cámara de Diputados, y que persigue la prohibición de elaborar rankings o predictores de riesgo comercial, señala en su exposición de motivos, que es posible que "una persona que JAMÁS ha tenido morosidades ni protestos de ningún tipo, sea calificada en nivel de riesgo alto, (325 puntos, en el predictor de Dicom) por el sólo hecho de ser motivo de consultas por terceros.

"El artículo 9° de la ley 19.628 establece que la información recolectada o aquella proveniente de fuentes accesibles al público, debe ser exacta, actualizada y responder con veracidad a la situación real del titular de los datos, prescripción legal que claramente se ve alterada si se considera para la elaboración de un ranking u predictor de riesgo, un factor absolutamente ajeno al comportamiento o voluntad del titular.

---

"Por su parte, la información acerca de la -valga la redundancia-información sobre consultas, claramente no es de aquella calificada como información pública, y en consecuencia sólo podría ser utilizada en la medida que el titular lo autorizara expresamente. ... de manera que, si las personas no han autorizado expresamente a Dicom para que utilice los datos relativos a la cantidad de personas o veces que ha consultado sobre sus antecedentes, el tratamiento de estos datos vulnera las normas del artículo 4° de la ley 19.628, siendo en consecuencia un acto ilegal.

"La situación planteada, además de injusta, por no corresponder a hechos imputables al titular de los datos, constituye una alteración de la realidad, pues muchas personas honestas y trabajadoras, que ejerciendo el legítimo derecho de cotizar, por ejemplo, un crédito hipotecario o de consumo con distintas entidades bancarias o financieras, incrementarán su riesgo, cada vez que estas entidades realicen las consultas, con las nefastas consecuencias para sus finanzas particulares, por negárseles los créditos u obtenerlos con tasas más altas, atendido el riesgo que representan para el sistema financiero, según el predictor de Dicom.

"Incluso más, bien podría utilizarse esta herramienta de consulta para perjudicar el crédito o fama de cualquier persona, especialmente la de aquellas que realizan o ejercen funciones públicas. Un Ministro de Estado, un juez de la República, un Jefe de Servicio, un Parlamentario, un dirigente o representante empresarial podría caer víctima de estos predictores y, en consecuencia del escarnio público, si algún inescrupuloso consultara sólo 20 veces los antecedentes de esa persona, lo que lo haría aparecer como riesgoso económicamente.

"¿Qué riesgo puede representar alguien quien no teniendo nunca un protesto ni morosidad alguna, sólo ha sido consultado por terceras personas?. Esta situación afecta a miles o millones de personas honestas esforzadas, micro o pequeñas empresas, cuya subsistencia depende de su capacidad crediticia, y que este tipo de información antojadiza e irrelevante, puede marcar la diferencia entre el empleo o la cesantía, entre el emprendimiento o la frustración.

"Sin perjuicio del actuar ilegal y arbitrario por parte de, a lo menos, la empresa Dicom, que utiliza para el tratamiento de los datos información con respecto a la cual no está autorizada por la ley, ni por los titulares de los datos, nos parece necesario reforzar las prescripciones de la ley 19.628, de manera que, ni aún con el consentimiento del titular, las empresas o persona que realizan tratamiento de datos personales puedan utilizar en la elaboración de sus predictores, la información acerca de las consultas que han realizado terceros sobre los datos de una persona."

DÉCIMO OCTAVO: Que en relación con las argumentaciones y antecedentes reseñados en los motivos anteriores, sólo deberá agregarse, que también tiene una incidencia relevante en el denominado "predictor", tal como lo expresa el informe de la recurrida, el número de variaciones de domicilio y/o trabajo de la persona, lo que por cierto, no guarda ninguna relación, de naturaleza objetiva, con el eventual grado de cumplimiento de sus compromisos. Tan es así, que en los autos queda demostrado con los documentos acompañados por el actor, a fojas 1, 2, 3, 4, y por los dichos de la recurrida, que en un sólo día (entre el 7 de julio de 2010 y el 9 de julio siguiente) el predictor puede subir de 212 a 406, por el simple hecho de que el afectado envió una carta a DICOM, reclamando y haciendo presente que no es efectivo que registra seis domicilios, sino que tiene solamente uno y que no es ninguno de los que indica el informe. Vale la pena preguntarse si acaso la empresa verificó de alguna manera los dichos de su reclamante?. La respuesta no puede ser otra que un no, solamente se limitó a responder su carta con una, en que de forma que no resulta fácil calificar por la notable

---

"superioridad" que manifiesta, le expresa. "En relación a su interés de aumentar su DICOM PREDICTOR le informo que hemos eliminado las direcciones caducas, hecho que incrementó su predictor.". Qué nivel de objetividad, certeza, exactitud, actualidad, confiabilidad y veracidad, puede tener una información que tiene su basamento únicamente en los dichos del interesado y que se vende a terceros para los efectos de evaluar económica y financieramente a una persona.

Además y yendo al fondo de este aspecto, el registrar varios domicilios, en un horizonte de tiempo ilimitado, nada significa ni podría llegar a significar, en cuanto a poder predecir el comportamiento de cumplimiento comercial, económico o financiero de una persona. Por el contrario, podría llegar a significar lo opuesto, inclusive para la eventualidad que los varios domicilios fueran simultáneos, toda vez que ello podría importar un alto grado de emprendimiento y diversificación de actividades, lo que de manera alguna, permite el abuso y la arbitrariedad que representa el arrogarse la facultad de presumir un grado mayor de probables incumplimientos.

DÉCIMO NOVENO: Que no se puede perder de vista, lo señalado por la recurrida en su informe, cuando expresa que ella establece indicadores de riesgo crediticio o predictores, que en el caso de sus informes se fundan básicamente, en razón de 3 factores principales, a saber: 1) número de protestos que posee la persona y el número de morosidades; 2) la relativa al número de domicilios; y 3) el número de consultas a los RUT por terceros.

Añade que frente a lo expresado por el recurrente, en el sentido de que ello sería ilegal y arbitrario porque no se basa en antecedentes objetivos, señala que cabe precisar que para afirmar lo antes expuesto, toma única y exclusivamente el tercer factor mencionado, esto es, el número de consultas a los RUT por terceros, factor que desde ya, "aclaramos es el menos representativo o influyente en el predictor como lo señalará.". Sostiene, que los principales factores del predictor son los dos primeros, esto es, el número de protestos y morosidades, y la cantidad de domicilios, para luego finalmente, aplicar la consulta de RUT durante los últimos 3 meses, lo que en definitiva permite dar una razonabilidad de los predictores de riesgo, toda vez que producto de ello sus variables se vinculan como conjunto, para poder acercarse a una probabilidad de pagos futuros. En este sentido, el objetivo del predictor, es precisamente, tratar de predecir el comportamiento de sujetos de deuda en un sentido prospectivo, ya que los predictores de riesgo se sustentan en aquellos elementos que se vinculan efectivamente con la probabilidad de cumplir los compromisos financieros. Así las cosas, agrega, el predictor se dirige a determinar la probabilidad de cumplimiento de obligaciones financieras de una persona determinada, razón por la cual admite un cierto margen de error (no existen predicciones exactas, ya que el don de adivinar lo que sucederá no es propio del hombre). Ello es de la esencia de un instrumento probabilístico.

Lo antes relatado no hace más que acreditar, con los propios dichos de la recurrida, la completa falta de objetividad y, en consecuencia, lo arbitrario que resulta este predictor. Aún más, la recurrida ofrece en su informe, señalar la metodología, lógica y objetiva del como se elabora el predictor, cosa que, en definitiva, simplemente no hace, limitándose a un conjunto de afirmaciones que sucintamente, son las transcritas precedentemente. El reconocimiento explícito a los márgenes de error que puede registrar el predictor, importa reconocer su carencia de rigor y objetividad, que lo desmerece como instrumento confiable y útil al momento de evaluar económica y financieramente a una persona.

VIGÉSIMO: Que para concluir el análisis de los hechos que motivan el recurso de autos y acreditar las consideraciones formuladas precedentemente, estos sentenciadores han estimado necesario revisar

---

la página Web de la recurrida, donde se encuentra una descripción del denominado "predictor" y sus beneficios, en los términos que a continuación se reproducen:

"PREDICTOR:

Una herramienta predictiva superior para minimizar el riesgo y evaluar el comportamiento actual y futuro de cuentas de crédito de personas naturales.

DICOM PREDICTOR PUBLICO es un modelo analítico de la mayor rigurosidad que predice la probabilidad de futuros impagos, tanto en cuentas nuevas como en la cartera de clientes. Desarrollado con una muestra representativa a nivel nacional de la base de datos de créditos Dicom/Equifax. DICOM PREDICTOR PUBLICO ordena las cuentas de acuerdo al nivel de riesgo, permitiendo que las instituciones definan su punto de corte según niveles tolerables de riesgo. Esta herramienta además de mejorar la consistencia y precisión de las decisiones crediticias, brinda la posibilidad de aplicar estrategias exitosas al poner el foco en los segmentos del mercado de más alta rentabilidad con mayores márgenes de aceptación de clientes con menor riesgo.

DICOM PREDICTOR PUBLICO es una herramienta operativa y estratégica que puede ser integrada fácilmente a las operaciones actuales, automatizando decisiones de evaluación de crédito.

Beneficios.

- Incrementar los márgenes de aceptación de prospectos, a través de la identificación del deterioramiento de ciertas variables, al mantenerse niveles tolerables de riesgo.

- Mejorar mecanismos de monitoreo de comportamiento, otorgando la flexibilidad necesaria para modificar las estrategias que reflejan los actuales niveles de riesgo.

- Disminuir pérdidas, identificando con mayor precisión candidatos con alta probabilidad de impagos.

- Incrementar participación en el mercado, ofreciendo mejores precios a los mejores candidatos.

- Evaluar candidatos sin información negativa con mayor precisión.

- Crear mayores oportunidades de ventas cruzadas por establecer puntos de corte efectivos de riesgo.

- Tomar decisiones sobre la cuenta, abarcando desde el aumento o disminución de líneas de crédito hasta opciones de renovación, así como gestiones de cobranza.

- Entender como cada variable del reporte DICOM PLUS GOLD, influye en los niveles de riesgo.".

Con lo anterior se demuestra, la alta significación que puede llegar a tener esta "herramienta" y el consiguiente daño que puede, eventualmente, provocar el que se elabore, sin autorización de ley y sin antecedentes objetivos, comprobados y comprobables, lo que lo hace ilegal y arbitrario.

VIGESIMO PRIMERO: Que, adicionalmente, la recurrida cita en su informe una cantidad de jurisprudencia de Cortes de Apelaciones y de la Excm. Corte Suprema, cuyos fallos acompaña, que afirma, son de similar naturaleza jurídica que el presente recurso, y que señalan que EQUIFAX no incurre en acto arbitrario o ilegal al eliminar o modificar la información indicando que el recurso carece de fundamento. Esta afirmación de la recurrida, no resulta aceptable para estos sentenciadores, en consideración a que su fundamento, es decir, los fallos citados y que acompaña, no se refieren al tantas

---

veces citado predictor y dicen relación, todos ellos, con una materia por completa diversa a la que trata el presente recurso.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que, por último, preciso es dejar constancia que el bajo "predictor" que registra el recurrente, no obstante todas las explicaciones con que pretenda fundarlo la recurrida, no guarda relación alguna con el hecho de que se trata de una persona de 42 años de edad que, según señala el propio informe "No posee documentos impagos y/o protestados a la fecha de emisión de este informe.", que registra tres vehículos y seis vinculaciones como socio. No obstante todos estos datos, el informe lo hace aparecer como "estudiante". Con todo lo anterior, se demuestra que el mencionado "predictor de riesgo", no resulta un instrumento, ni un índice, que represente algún grado de confiabilidad, por lo que, nuevamente, se concluirá que se está en presencia de un indicador totalmente arbitrario.

VIGÉSIMO TERCERO: Que, no obstante la conciencia de estos sentenciadores en cuanto al efecto relativo de las sentencias, no pueden omitir el dejar constancia de su parecer en el sentido de que resultan tan obvias las ilegalidades y arbitrariedades que comete la recurrida, con la elaboración y puesta a disposición del público del denominado "predictor de riesgo", que estiman se trata de una práctica a la que debiera ponerse término, para evitar así el poder llegar a dañar injustamente el crédito y la imagen de las personas, sin que exista autorización legal que lo permita, ni razones objetivas que lo avalen.

VIGÉSIMO CUARTO: Que, como se colige de todo lo expuesto, habiéndose acreditado que la recurrida ha incurrido en una actuación ilegal y, además, arbitraria, con vulneración de las garantías constitucionales consagradas en los números 2 inciso segundo, 4 y 26 del artículo 19 de la Carta Fundamental, no cabe sino acoger el recurso entablado, disponiendo lo que se dirá en lo resolutivo, imponiendo, además, a la recurrida el pago de las costas del recurso.

Por estas consideraciones y en virtud de lo que disponen el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre tramitación del recurso de protección, se declara que SE ACOGE la acción cautelar deducida en lo principal de fojas 10, por don Leonardo Hernán Espinoza López, contra "EQUIFAX CHILE S.A." (antes DICOM S.A.), disponiéndose que la recurrida deberá proceder a eliminar y cancelar de sus registros y bases de datos para acceso público, así como abstenerse de comunicar de cualquier forma a terceros, el denominado "predictor", que mantiene en relación con el recurrente, dentro del plazo de tres días, contado desde que quede ejecutoriado el presente fallo, debiendo informar a esta Corte, la efectividad de haber dado cumplimiento a lo ordenado. Además, se condena al pago de las costas de la causa a la recurrida.

Se previene que el Ministro señor Fuentes, no comparte lo expresado en los fundamentos décimo sexto y décimo séptimo del fallo.

Regístrese, notifíquese y, oportunamente, archívense los autos.

Redacción del abogado integrante Sr. Asenjo.

Rol N° 3937-2010.-

Pronunciada por la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Eduardo Fuentes Belmar, e integrada por el Ministro señor Mario Rojas González y por el abogado integrante señor Rodrigo Asenjo Zegers.

