Rol: 5072-2011
Ministro: Chevesich Ruiz, Gloria Ana
Ministro: Poblete Méndez, Juan Antonio
Redactor: Barra Rojas, Antonio
Abogado integrante: Barra Rojas, Antonio
Tribunal: Corte de Apelaciones de Santiago(CSAN)
Partes: Hidalgo Aguirre Rosa Myriam con Banco BBVA
Tipo Recurso: Recurso de Protección
Tipo Resultado: Acogido
Fecha: 18/01/2012

Hechos:

Particular interpone recurso de protección contra Banco, por estimar arbitrario e ilegal que éste posee sus datos respecto de una antigua deuda, ya solucionada, almacenados en una base de datos en contravención a la ley. La Corte de Apelaciones acoge la acción constitucional deducida

Sumarios:

1 . Si bien es cierto que el inciso tercero del artículo 14 del Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 1997, que fija el texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos, faculta a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras para mantener una información permanente y refundida sobre los deudores de los bancos, para el uso permanente de las instituciones financieras sometidas a sus fiscalización, lo que constituye una excepción de la reserva bancaria contenida en el artículo 154 del mismo cuerpo legal, de ningún modo constituye una excepción a las obligaciones legales contenidas en la ley 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, pues dicha información o registro debe efectuarse en conformidad a las normas legales del caso ya referidas

Texto Completo:

Santiago, dieciocho de enero de dos mil doce.

A fojas 34: a sus antecedentes.

VISTOS:

PRIMERO: Que, en lo principal de fojas 15, doña Rosa Myriam Hidalgo Aguirre, Tecnóloga Médico, domiciliada en calle O¿Higgins 453, San Bernardo, Santiago, recurre de protección en contra del Banco BBVA, representado por doña Paula Canessa, encargada del Área de calidad de dicho Banco, domiciliados en Pedro de Valdivia N° 100, Providencia, por violación de la Ley de Protección de Datos Personales, lo que le provoca un daño enorme al no poder solicitar un crédito hipotecario en ningún banco del país.

Expone que presentó una solicitud para un crédito hipotecario en el Banco Itau y estaba todo en regla, pero le informaron que tenía una deuda del año 2003 con el Banco BBVA, en un registro informal y clandestino, deuda respecto de la cual hubo un juicio y un remate.

Dice que fue a hacer la consulta a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras,

informándosele que no está registrada ahí, pero que los bancos tenían una segunda pantalla que no era muy legal, respecto de la cual no podían hacer nada.

Agregó, que después de varias averiguaciones se enteró que las deudas vencidas se las habían vendido a SERVINCO en el año 2004, que es una empresa de cobranzas, y que el abogado de la SIBF le comentó que el BBVA no tenía que tener registrada dicha deuda, menos siendo tan antigua.

Dice que fue al BBVA y fue atendida por la señora Paula Canessa, quien quedó de ver su caso y darle respuesta en 7 días, contestándole a su término que como su deuda era muy antigua se iba a demorar en darle una respuesta.

Ha recorrido varios bancos solicitando el crédito hipotecario y todos la tienen en la base de datos clandestina.

Refiere vulnerado el artículo 19 N° 4 y 5 de la Constitución Política de la República, que protege la vida privada y la honra de las personas y la inviolabilidad del hogar y toda forma de comunicación privada.

Por ello considera que el banco BBVA ha cometido un acto ilegal al no atenerse a la normativa por la que debe regirse, ejerciendo atribuciones en forma indebida y contrariando la ley, haciendo presente que la Ley 19.628, sobre Protección a la Vida Privada, en el artículo 6°, señala que los datos personales deben ser eliminados o cancelados cuando su almacenamiento carezca de fundamento legal o cuando hayan caducado; y que en el artículo 18 se dispone que en ningún caso pueden comunicarse los datos que se relacionan con una persona identificada, luego de transcurrido cinco años desde que la respectiva obligación se hizo exigible.

Termina la recurrente, pidiendo que se acoja el recurso y se ordene al banco BBVA pronunciarse sobre el tema y que la elimine de ese histórico ilegal que mantienen los bancos y que ha causado daño.

SEGUNDO: Que informando el presente recurso el señor Víctor Díaz Anderson, en representación del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile Sociedad Anónima Bancaria, con domicilio en Pedro de Valdivia 100, Piso 15°, Providencia, solicita el rechazo del recurso, con costas.

Como cosa previa, dice que la recurrente les imputa que la mantendrían informada en un supuesto registro oculto "clandestino" e "ilegal", como una especie de "lista negra de deudores" y por un crédito que desde el año 2004 es de Servinco y que esa supuesta deuda sería el único motivo del banco Itau para rechazarle una solicitud de crédito, hechos que no constan y que debe acreditar la recurrente.

Después de explicitado los hechos ya consignados, señala como primera razón para el rechazo del recurso "la inexistencia de una acción u omisión arbitraria o ilegal", ya que de ser efectivos los hechos, resulta evidente que ninguna conducta ilegal o arbitraria han realizado, ya que no hay ni siquiera una acción u omisión que se pueda calificar de ilegal ya que ni en Dicom, ni en el boletín comercial, ni en el registro de la Superintendencia de Bancos, ni en ningún otro registro de acceso al público aparece la recurrente informada con una deuda a favor de BBVA, lo que quedaría en evidencia de los propios dichos de la recurrente y de los documentos que acompañó.

Como segunda razón alega "falta de legitimación pasiva", porque lo que reclama la recurrente es que el Banco Itau le rechazó su solicitud de crédito, motivado únicamente por la existencia de un crédito que, desde el 2004, le pertenece a Servinco, y que nunca ha pagado.

Si esa fuera la motivación del Itau para el rechazo, ninguna responsabilidad le cabe al Banco BBVA, ya que el Banco Itau es autónomo para evaluar riesgos y decidir otorgar o no sus créditos.

Concluye que si la recurrente quería reclamar del rechazo de su crédito debió hacerlo en contra del Itau o en contra del titular del crédito que habría motivado el rechazo, esto es, contra Servinco.

Por último, como tercera alegación, invoca "falta de objeto de la acción", porque no la tienen informada en un "registro clandestino" como se afirma en el recurso.

Lo que sí tienen es información de los productos que mantienen hoy sus clientes o que mantuvieron en el pasado, tanto clientes o ex clientes; y ella es una ex clienta que mantuvo productos con el banco, y es por eso que puede confirmar que sí cedieron a Servinco un crédito de ella en el 2004.

TERCERO: Que pedido informe al Banco Itau sobre los hechos materia del presente recurso, a fojas 34, informó que en atención a lo prescrito en el inciso tercero del artículo 14 del Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 1997, que fija el texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras mantiene una información permanente y refundida sobre deudores de los Bancos, para el uso permanente de las instituciones financieras sometidas a sus fiscalización.

Agrega, que la información sobre el estado de deudas de la recurrente doña Rosa Myriam Hidalgo Aguirre es de conocimiento del Banco Itau Chile y corresponde a la información refundida que elabora la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Sobre el manejo de la información sobre deudores de los Bancos, el capítulo 18 5, de la Recopilación de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, dispone que la información que la institución antes referida debe mantener sobre esta materia para el uso de las instituciones fiscalizadas, cumple el propósito deseado por el legislador, cuando éstas, en su condición de acreedoras, ejercen la diligencia ordinaria y demostrativa de recuperar sus acreencias.

La norma antes citada corresponde a una excepción justificada a la reserva bancaria que protege a los deudores y cumple, estrictamente, con el propósito de evaluar el riesgo crediticio de un cliente particular, lo que repercute en el riesgo crediticio general del Sistema Financiero y se relaciona directamente con el objetivo del legislador mencionado anteriormente y contenido en el capítulo 18 5 de la Recopilación de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

CUARTO: Que, en primer lugar, se debe tener presente que sólo se puede proceder a la comunicación de la información que dice relación con datos personales que se mencionan en el artículo 17 de la Ley 19.628, entre ellos, los de carácter financiero o comercial, cuando consta en los documentos bancarios o comerciales que menciona; cuyo es el caso que, en su oportunidad, afectó a la recurrente, ya que, de acuerdo a los fundamentos del recurso, reconoce que en el año 2003 tuvo una deuda con el banco BBVA, que hubo un juicio y un remate, y que las deudas vencidas se las vendieron a Servinco en el año 2004.

QUINTO: Que el artículo 6° de la Ley 19.628 establece, para los responsables del registro o banco de datos personales, como obligación legal para el almacenamiento de dichos datos entre ellos los mencionados en el motivo anterior que sólo puede realizarse con fundamento legal y cuando no estuvieren caducados, debiendo ser eliminados o cancelados cuando su almacenamiento carece de dichas condiciones o requisitos; y, por otro lado, y en concordancia con lo anterior, en los artículos 12

a 16, se concede una serie de derechos a los titulares de los datos, entre ellos, el derecho de eliminación cuando no se cumpla con lo señalado.

SEXTO: Que por disposición de lo previsto en la letra d) del artículo 2° de la Ley N° 19.628, el dato caducado es aquel que ha perdido actualidad por disposición de la ley, por el cumplimiento de la condición o por la expiración del plazo señalado para su vigencia o, si no hubiese norma expresa, por el cambio de los hechos o circunstancias que consigna.

En el caso de datos económicos, financieros, bancarios o comerciales, la caducidad está establecida en el artículo 18, que actualmente fija un plazo de cinco años contados desde que la respectiva obligación se hizo exigible.

SEPTIMO: Que es un hecho pacifico que la recurrente tuvo en el año 2003 una deuda con el Banco BBVA, que fue vendida a Servinco en el año 2004, lo que, en todo caso consta en los documentos que acompaña, consistentes en la impresión del Portal del Poder Judicial, en el que aparece que con fecha 8 de septiembre de 2004 se tuvo por interpuesta demanda ejecutiva en causa Civil Rol N° 8.406/2004; que con fecha 9 de agosto de 2006, en la misma, se tuvo por rendida la cuenta de remate y por aprobada, sino fuere objetada dentro de plazo legal, teniéndose, además, por efectuada consignación y por acompañado el comprobante de depósito judicial; y que, con fecha 9 de mayo de 2007, se ordenó su archivo.

"Del documento acompañado a fojas 10, también del mismo portal, consta que dicho proceso fue caratulado "Banco BHIF/Hidalgo Aguirre Ros", ejecutivo, cobro de pagaré, con fecha de ingreso el 3 de septiembre de 2004.

Además, acompañó documentos que refieren que no figura informada en Dicom, ni el boletín comercial, ni en la SIBF.

Por último, en el documento de fojas 8, sobre "constancia de deuda" emitido y firmado por Servinco, aparece que la recurrente presenta una deuda con BBVA, operación N° 050400770100015951 05040077060007807 5040077500005934 050400779600014444.

Fecha de castigo deuda año 2004.

Deuda cedida al Fondo de Inversiones Fund Two.

Deuda total: $7.092.978, pago contado $ 3.600.000 con pie $1.200.000 y 2 ctas. De $1.200.000 c/u. O convenio por $5.000.000 pie $500.000 y saldo en 24 ctas. De $187.500.

Cabe señalar que el Banco BHIF desde el año 2003 se pasó a denominar Banco BBVA, según información que es de público conocimiento.

OCTAVO: Que los informantes de fojas 24 y 34 no niegan los hechos invocados por la recurrente y contenidos en los documentos relacionados en el motivo anterior, ni la controvierten como distinta; y por otro lado, reconocen tener información de la recurrente en relación a una determinada deuda.

NOVENO: Que, de lo relacionado, aparece en forma clara que la deuda que a la recurrente se le informó y que figura registrada, es aquella que contrajo con el Banco BBVA (Ex Banco BHIF) y que es del año 2003, que fue cedida a Servinco en el año 2004, deuda que se encuentra afectada por la caducidad.

No obstante lo anterior, la deuda aún se la mantiene incorporada en un registro que no es aquél que mantiene Dicom, el Boletín Comercial o la Superintendencia de Bancos e Instituciones

Financieras,

DECIMO: Que, en consecuencia, se debe concluir que la información referida en autos respecto de la recurrente, tanto en su almacenamiento como en su información carece de fundamento legal, lo que incluso queda de manifiesto por no aparecer en los registros legales públicos donde sí debe constar aquello.

DECIMO PRIMERO: Que, si bien es cierto que el inciso tercero del artículo 14 del Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 1997, que fija el texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos, faculta a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras para mantener una información permanente y refundida sobre los deudores de los bancos, para el uso permanente de las instituciones financieras sometidas a sus fiscalización, lo que constituye una excepción de la reserva bancaria contenida en el artículo 154 del mismo cuerpo legal, de ningún modo constituye una excepción a las obligaciones legales contenidas en la ley 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, pues dicha información o registro debe efectuarse en conformidad a las normas legales del caso ya referidas.

DECIMO SEGUNDO: Que el recurso de protección de garantías constitucionales, establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, Es una acción de naturaleza cautelar destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que se indican en la misma disposición, mediante la adopción de medidas de resguardo ante la existencia de un acto u omisión arbitrario o ilegal que impide, amague o moleste ese ejercicio.

DECIMO TERCERO: Que, con lo relacionado precedentemente, surge de manera manifiesta que las recurridas al mantener y consultar un registro que debe ser calificado como "clandestino" o al margen de la ley,incurrieron en una conducta ilegal y arbitraria que afectó la garantía constitucional contemplada en el N° 4 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, que se refiere a la protección de la vida privada de las personas, motivos que llevan a esta Corte a acoger la acción constitucional, decretando las medidas de resguardo que se dirán.

Y teniendo, además, presente lo que disponen los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República; y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, se declara: que se acoge el recurso de protección intentado por doña Rosa Myriam Hidalgo Aguirre, debiendo las recurridas eliminar o cancelar los datos de la deuda morosa que la actora contrajo con el Banco BBVA (Ex Banco BHIF), referida en estos autos, almacenados en cualquier registro o base de datos; debiendo comunicarse lo resuelto a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras para que fiscalice el cumplimento de lo ordenado; con costas.

Redacción del Ministro Suplente señor Poblete.

Regístrese, comuníquese y archívese, en su oportunidad.

Protección N° 5072 2011.

No firma el Ministro Suplente señor Juan Antonio Poblete Méndez, por encontrarse ausente.

Pronunciado por la Octava Sala de la Iltma.

Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Gloria Ana Chevesich Ruiz e integrada por el Ministro Suplente señor Juan Antonio Poblete Méndez y el Abogado Integrante señor Antonio Barra Rojas.