

Voces: - RECURSO DE PROTECCIÓN - BANCO ESTADO - PRÉSTAMOS BANCARIOS - DEUDAS DEL SISTEMA FINANCIERO - SECRETO BANCARIO - DICOM - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES - RECURSO ACOGIDO - DISIDENCIA -

Partes: Díaz Romero, Gonzalo c/ Banco Estado | Secreto bancario - Aprobación de Crédito hipotecario

Tribunal: Corte de Apelaciones de Concepción

Fecha: 12-sep-2012

El banco no incurre en una arbitrariedad al negarse a otorgar un crédito hipotecario posterior a su preaprobación, luego de revisar la información financiera del que lo pide. Ello, pues es facultativo de los bancos el entregar o no créditos.

Doctrina:

1.- Corresponde rechazar el recurso de protección interpuesto contra el banco por su negativa a conceder un crédito hipotecario basado en información financiera que se niega a entregar. Esto, pues la preaprobación del crédito hipotecario constituye para el recurrente sólo una mera expectativa. Además, según el artículo 14 de la Ley General de Bancos, es la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras quien da a conocer a los Bancos la nómina de los deudores, a fin de que éstos puedan evaluar la conducta crediticia de sus clientes, por lo que su conducta no puede ser calificada de arbitraria o ilegal, al ser una facultad privativa de las instituciones financieras el otorgamiento de créditos y la determinación de los requisitos para su concesión.

2.- Según el artículo 154 de la Ley General de Bancos, la información respecto a las deudas registradas por el recurrente en el sistema financiero, está protegido por el Secreto Bancario, por lo que no le corresponde al Banco remitirle al recurrente dicha información.

3.- El recurrente se ampara en que el Banco se ha valido de las denominadas Listas Negras o «Dicom's Históricas», lo que vulnera abiertamente la Ley 20.575 , que expresamente establece en sus artículos transitorios el llamado «Perdonazo Bicentenario» que señala que «por única vez» se borrarán de los boletines comerciales a todas las personas que tengan deudas inferiores a los \$2.500.000 al 31 de diciembre de 2011. Sin embargo, lo que está permitiendo esta norma es que no se comuniquen las obligaciones que en ella se indican cuando se hayan hecho exigibles dentro del plazo que establece, pero en ningún caso, significa un «perdonazo de la deuda» como lo señala el recurrente.

Concepción, 12 de septiembre de 2012.

VISTO:

A fojas 15, don GONZALO ESTEBAN DÍAZ ROMERO, abogado, domiciliado en O'Higgins 650, oficina 501, Concepción, recurre de protección en contra del BANCO ESTADO, representado por su Gerente General Ejecutivo, don Pablo Piñera Echeñique, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, Santiago, por el acto arbitrario e ilegal que describe.

Señala que con fecha 6 de marzo de 2012, mediante correo electrónico le manifestó a la ejecutiva del Banco recurrido, doña Raquel Cadenas Junod, la intención que tenía con su cónyuge de acceder a un crédito hipotecario, adjuntándole una serie de antecedentes. Agrega que con igual fecha, la ejecutiva mencionada le contestó, indicándole que efectuaría la respectiva evaluación, solicitándole otros documentos.-

Expone que, con fecha 12 de marzo de 2012, la señora Cadenas le remitió un correo electrónico, adjuntándole una simulación de crédito hipotecario, añadiendo que debía acompañar las liquidaciones de sueldo de su cónyuge y otras consultas. Posteriormente, continúa, con fecha 27 de marzo de 2012, le remitió los antecedentes requeridos, salvo uno al que no tuvo acceso.

Señala que el 3 de mayo de 2012 se contactó con la ejecutiva, señalándole que no había contestado sus requerimientos y le expresó que había realizado una reserva de una vivienda en la Inmobiliaria Aconcagua, la que le indica que en caso de existir una Inmobiliaria como vendedora, la ejecutiva competente era la señora Ximena Millán, de la misma sucursal Concepción.

Explica que el 16 de mayo, su cónyuge recibió correo electrónico de la ejecutiva doña Karen Vargas Vera, de Inmobiliaria Aconcagua, por medio del cual le adjuntaba un documento denominado "Pre-aprobación de crédito hipotecario", en el que Banco Estado preaprueba otorgar un crédito hipotecario del 90% del valor del inmueble, en un plazo de 30 años, lo que les perjudica ostensiblemente como pareja, al no pretender endeudarse por más de 20 a 25 años; y que constató con sorpresa que no fue considerado como deudor principal o codeudor solidario en la solicitud de pre aprobación del crédito hipotecario. Por ello, continúa, se contactó con la ejecutiva de la Inmobiliaria, la que le indicó que ella no manejaba información al respecto, pero esbozó que al parecer él tendría problemas comerciales.

Expresa que el 17 de mayo, se logró contactar con la ejecutiva doña Ximena Millán, a quién le consultó la razón por la cual no aparecía en la pre aprobación del crédito hipotecario, respondiéndole que en virtud del análisis y examen de sus antecedentes comerciales efectuado por el Comité de otorgamiento de crédito hipotecario del Banco Estado, éste órgano, en forma ilegal y arbitraria, había constatado que poseía antecedentes comerciales de deudas insolutas en registros históricos, que impedían que el Banco recurrido le otorgase un crédito hipotecario. Añade que le indicó que la información con que contaba el Banco no era exacta, toda vez que según el Boletín Comercial, no figuraba con deuda alguna en el sistema bancario. Además, le consultó, en subsidio, si era posible acceder aunque fuera a un crédito hipotecario como codeudor solidario de su cónyuge, exponiéndole la ejecutiva que, dada su condición, ni

aun a esa clase de solicitud podía autorizar el Banco. Además, le solicitó que si dicha información se la podía comunicar por escrito, argumentando que ello no era posible, puesto que era política del Banco entregar solamente esa información de modo verbal.

Sostiene que, con fecha 24 de mayo, expuso al Banco, mediante carta que acompaña, todo lo manifestado anteriormente, solicitándole a la institución financiera recurrida que le manifestara por escrito, expresa y formalmente, los motivos en cuya virtud se le rechaza o niega la posibilidad de acceder a un crédito hipotecario. La respuesta del Banco, mediante correo electrónico, de 4 de junio de 2012, fue que el recurrente presentaría obligaciones impagas informadas en conformidad a la Ley 19.628, sin explicar pormenorizadamente cuales serían dichas obligaciones insolutas. Aclara que ello no es efectivo, dado que de acuerdo a Informe Comercial emitido por Datacrem Titanium, no existen obligaciones informadas, protestos o antecedentes de morosidad, por lo que no se justifica la respuesta emanada del Banco, la que contraviene la Ley 19.496.

Puntualiza que con fecha 11 de junio, reiteró su petición de que le expresaran por escrito las condiciones objetivas del rechazo de la obtención del crédito hipotecario, pormenorizando las razones y eventuales obligaciones impagas que estaría afecto, so pena de las sanciones que establece la Ley 19.628, especialmente en su artículo 9, 11, 18 inciso 2º, 23; y amén de lo dispuesto en la Ley 20.575 y DL 2079 de 1977. A lo que el Banco Estado, con fecha 22 de junio de 2012, le remitió correo electrónico, adjuntándole carta, de 13 de junio de 2012, que le comunica que el rechazo de su solicitud de contratación de producto financiero, que se basa en condiciones objetivas consistentes en que presenta obligaciones impagas informadas en conformidad a la Ley 19.628.

Aclara que tuvo obligaciones impagas, las cuales de acuerdo Informe comercial que acompaña, y en virtud de la modificación de la Ley 20.575, ya no existen, es decir, no constan deudas informadas al Boletín Comercial, por lo que la conducta del Banco recurrido es del todo ilegal y arbitraria, al negarle el crédito fundado en que estaría en el Boletín Comercial. Explica que el Banco se ha valido de las denominadas Listas Negras o "Dicom's Históricas", que constituyen boletines donde aparece todo el comportamiento comercial y crediticio de los clientes o solicitantes de crédito, lo que vulnera abiertamente la nueva Ley 20.575, que expresamente establece en sus artículos transitorios el llamado "Perdonazo Bicentenario" que señala que "por única vez" se borrarán de los boletines comerciales a todas las personas que tengan deudas inferiores a los \$2.500.000 al 31 de diciembre de 2011. Precisa que el Banco recurrido no ha cumplido con el artículo 3, inciso segundo de la Ley 19.496, puesto que el hecho de que se le niegue un crédito sin fundar la respuesta en condiciones objetivas constituye un acto arbitrario e ilegal, dejando al recurrente, aun cumpliendo los requisitos comerciales, sin la posibilidad de obtener o de al menos de acceder a un Crédito Hipotecario, estableciendo una discriminación arbitraria e ilegal, lo que repugna con la actividad comercial bancaria y vulnera el principio de la igualdad ante la ley establecido en nuestra Constitución en su artículo 19 N° 2. Asimismo, estima conculcado el artículo 19 N° 24 de la Carta Fundamental, ya que al cumplir todos los requisitos comerciales y crediticios, ha ingresado a su patrimonio un derecho incorporal y al negársele el crédito hipotecario por razones que no revisten el carácter objetivas y alejadas de la Ley. Solicita, en definitiva, acoger el recurso y se ordene que el Banco recurrido le señale por escrito, los motivos pormenorizados por medio de los cuales se le niega o rechaza un crédito hipotecario individual o en conjunto con su cónyuge en el Banco Estado; que le manifieste por escrito, si el suscrito tiene deudas u obligaciones pendientes publicadas en el Boletín Comercial o morosidades o cualquier otra circunstancia que se encuadre dentro de las condiciones objetivas que justifique el rechazo de su solicitud de

crédito hipotecario, en conformidad a la Ley 19.628, modificada por la Ley 20.575; que individualice cuáles son las obligaciones impagas expresadas en la carta de fecha 13 de junio de 2012, en que registro o lista constan, la forma en que el Banco tuvo acceso, el monto y fecha de la misma, su acreedor; que el Banco recurrido, acompañe la lista o nómina de obligaciones impagas que hace alusión en su carta de 13 de junio de 2012; que el Banco recurrido sea condenado al pago de las costas.

A fojas 64, don RODOLFO CERLIANI VASQUEZ, abogado, por el Banco del Estado de Chile, informa el recurso, señalando que el recurso es extemporáneo, puesto que el Banco informó al recurrente el rechazo a la solicitud del crédito y, tal como él lo señala, el día 13 de junio del año en curso, el recurso fue interpuesto recién el 22 de julio actual y transcurrieron en exceso los 30 días que señala el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema.

En cuanto al fondo del recurso, solicita su rechazo, por improcedente, pues no existe infracción por parte del Banco a la norma constitucional del artículo 19 N° 24 que consagra el derecho de propiedad como lo señala el recurrente. Añade que se ha recurrido equivocadamente en contra del Banco del Estado de Chile.

Expresa que el Banco nunca le ha impedido al recurrente su derecho a solicitar un crédito; cosa distinta es el derecho que tiene su representado, una vez recibida la solicitud de crédito, de evaluar los antecedentes comerciales y financieros recibidos del cliente; si el resultado de ese estudio determina que el cliente no califica para otorgarle el crédito, el Banco está en su derecho de rechazar la solicitud, como ocurrió en la especie.

Explica que es facultad privativa de las instituciones financieras el otorgamiento de créditos, quienes están facultadas para establecer sus propios requisitos y exigencias, lo que implica que el crédito hipotecario como el que solicitó el recurrente, debe pasar por una evaluación de riesgo conforme a pautas preestablecidas.

Afirma que el Banco al revisar los antecedentes comerciales del Sr. Gonzalo Romero Díaz en la denominada "Plataforma Universal", se pudo constatar que este tenía deudas en el Sistema Financiero por \$850.000 a junio de 2012, deudas directas castigadas por ese monto.

Expone que las deudas castigadas, significa, dentro de otros casos, que, al cumplirse una mora superior a plazos máximos de permanencia que indica en el activo, respecto de la fecha en la cual comenzó a ser exigible toda o parte de la obligación, se debe proceder al castigo. Añade que tener operaciones castigadas significa que el recurrente estaba en mora al momento de solicitar el crédito, y esa mora puede ser desde 61 días y más.

Indica que no saben quien envió la información de esta morosidad al Sistema Financiero y que es labor del propio recurrente hacer esas averiguaciones; las demás personas están impedidas de solicitar y obtener esa información, de acuerdo al claro tenor del Art.154 de la Ley General de Bancos que regula el denominado "secreto bancario".

Refiere que el artículo 14 de la Ley General de Bancos establece que la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras debe mantener una información permanente y refundida sobre los deudores de los bancos, para el uso de las instituciones sometidas a su fiscalización. Para lo anterior, los bancos deben informar al ente fiscalizador, todas las obligaciones reales y contingentes de un deudor, sea por su calidad de deudor directo o indirecto, con excepción de aquellas que señala el Capítulo 18-5 de la Recopilación actualizada de Normas de la

Superintendencia de Bancos.

A fojas 70, se decretó autos en relación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1°.- Que 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 legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio.

2°.- Que es requisito indispensable de la acción cautelar de protección, la existencia de un acto ilegal, esto es, contrario a la ley, o bien, arbitrario, producto del mero capricho de quien incurre en él, afectando una o más de las garantías constitucionales protegidas.

3°.- Que el recurrente solicita, a través de su recurso, que el recurrido informe los motivos pormenorizados por los que se le rechazó un crédito hipotecario individual o en conjunto con su cónyuge en el Banco Estado; que se le manifieste por escrito, si el suscrito tiene deudas u obligaciones pendientes publicadas en el Boletín Comercial o morosidades o cualquier otra circunstancia; que individualice cuáles son las obligaciones impagas expresadas en la carta de rechazo a su solicitud, en qué registro o lista constan, la forma en que el Banco tuvo acceso, el monto y fecha de la misma, su acreedor; y que el recurrido, acompañe la lista o nómina de obligaciones impagas que hace alusión en su carta; con costas.

4°.- Que, en primer término, corresponde analizar la extemporaneidad alegada por la recurrida, quien indica que el Banco informó al recurrente el rechazo a la solicitud del crédito el día 13 de junio del año en curso, siendo el recurso fue interpuesto recién el 22 de julio actual, por lo que han transcurrido en exceso los 30 días que señala el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema .

Al respecto es preciso consignar que, como aparece de timbre estampado a fojas 15, el presente recurso fue interpuesto con fecha 22 de julio de 2012 y que el recurrente tomó conocimiento del rechazo de la solicitud de crédito por parte de la recurrida, por documento emitido en la ciudad de Santiago, el que con fecha 22 de junio del año en curso, como consta de correo electrónico de fojas 13, que fue remitido al recurrente por la Unidad de Atención de Clientes del Banco Estado, por lo que la acción cautelar debe entenderse interpuesta dentro de plazo, razón por la cual la alegación de extemporaneidad debe ser rechazada.

5°.- Que consta de los antecedentes del proceso, que la parte recurrida, Banco Estado rechazó la solicitud de crédito del recurrente, puesto que al revisar los antecedentes comerciales del Sr. Gonzalo Romero Díaz en la denominada "Plataforma Universal", constató que este tenía deudas en el Sistema Financiero por \$850.000 a junio de 2012,

6°.- Que, por otra parte, el artículo 14 de la Ley General de Bancos dispone que "No obstante lo dispuesto en el artículo 7° y sin perjuicio de las normas sobre secreto bancario contenidas en el artículo 154, la Superintendencia deberá proporcionar informaciones sobre las entidades fiscalizadas al Ministro de Hacienda y al Banco Central de Chile.

La Superintendencia dará también a conocer al público, a lo menos tres veces al año,

información sobre las colocaciones, inversiones y demás activos de las instituciones fiscalizadas y su clasificación y evaluación conforme a su grado de recuperabilidad, debiendo la información comprender la de todas las entidades referidas. Podrá, también, mediante instrucciones de carácter general, imponer a dichas empresas la obligación de entregar al público informaciones permanentes u ocasionales sobre las mismas materias.

Con el objeto exclusivo de permitir una evaluación habitual de las instituciones financieras por firmas especializadas que demuestren un interés legítimo, la Superintendencia deberá darles a conocer la nómina de los deudores de los bancos, los saldos de sus obligaciones y las garantías que hayan constituido. Lo anterior sólo procederá cuando la Superintendencia haya aprobado su inscripción en un registro especial que abrirá para los efectos contemplados en este inciso y en el inciso segundo del artículo 154. La Superintendencia mantendrá también una información permanente y refundida sobre esta materia para el uso de las instituciones financieras sometidas a su fiscalización. Las personas que obtengan esta información no podrán revelar su contenido a terceros y, si así lo hicieren, incurrirán en la pena de reclusión menor en sus grados mínimo a medio."

Que, el artículo 154 de la misma normativa establece el secreto bancario, al indicar que "Los depósitos y captaciones de cualquiera naturaleza que reciban los bancos están sujetos a secreto bancario y no podrán proporcionarse antecedentes relativos a dichas operaciones sino a su titular o a quien haya sido expresamente autorizado por él o a la persona que lo represente legalmente. El que infringiere la norma anterior será sancionado con la pena de reclusión menor en sus grados mínimo a medio.

Las demás operaciones quedan sujetas a reserva y los bancos solamente podrán darlas a conocer a quien demuestre un interés legítimo y siempre que no sea previsible que el conocimiento de los antecedentes pueda ocasionar daño patrimonial al cliente. No obstante, con el objeto de evaluar la situación del banco, éste podrá dar acceso al conocimiento detallado de estas operaciones y sus antecedentes a firmas especializadas, las que quedarán sometidas a la reserva establecida en este inciso y siempre que la Superintendencia las apruebe e inscriba en el registro que abrirá para estos efectos.

En todo caso, los bancos podrán dar a conocer las operaciones señaladas en los incisos anteriores, en términos globales, no personalizados ni parcializados, sólo para fines estadísticos o de información cuando exista un interés público o general comprometido, calificado por la Superintendencia.

La justicia ordinaria y la militar, en las causas que estuvieren conociendo, podrán ordenar la remisión de aquellos antecedentes relativos a operaciones específicas que tengan relación directa con el proceso, sobre los depósitos, captaciones u otras operaciones de cualquier naturaleza que hayan efectuado quienes tengan carácter de parte o imputado en esas causas u ordenar su examen, si fuere necesario.

Los fiscales del Ministerio Público, previa autorización del juez de garantía, podrán asimismo examinar o pedir que se les remitan los antecedentes indicados en el inciso anterior".

7º.- Que de las disposiciones transcritas en el considerando anterior, fluye que es la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras quien da a conocer a los Bancos la nómina de los deudores, a fin de que éstos puedan evaluar la conducta crediticia de sus clientes, por lo que su conducta no puede ser calificada de arbitraria o ilegal, al ser una

facultad privativa de las instituciones financieras el otorgamiento de créditos y la determinación de los requisitos para su concesión.

Asimismo, la información respecto a las deudas registradas por el recurrente en el sistema financiero, está protegido por el Secreto Bancario, por lo que no le corresponde al Banco remitirle al recurrente dicha información.

8º.- Que el recurrente se ampara en que el Banco se ha valido de las denominadas Listas Negras o "Dicom's Históricos", lo que vulnera abiertamente la Ley 20.575, que expresamente establece en sus artículos transitorios el llamado "Perdonazo Bicentenario" que señala que "por única vez" se borrarán de los boletines comerciales a todas las personas que tengan deudas inferiores a los \$2.500.000 al 31 de diciembre de 2011.

Que el artículo segundo de la Ley 20.575 señala que "Los responsables de los registros o bancos de datos personales que traten información de carácter económico, financiero, bancario o comercial a que se refiere el Título III de la ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, no podrán comunicar los datos relativos a dichas obligaciones cuando se hayan hecho exigibles antes del 31 de diciembre de 2011 y se encuentren impagas, siempre que el total de obligaciones impagas del titular que comunique el registro o banco de datos a la fecha de publicación en el Diario Oficial de esta ley sea inferior a \$2.500.000 por concepto de capital, excluyendo intereses, reajustes o cualquier otro rubro.

En el caso del inciso anterior, tampoco podrá proporcionar información al titular de los datos, ni comunicar el hecho de que éste haya sido beneficiado con esas disposiciones."

De lo expuesto se desprende que lo que está permitiendo esta norma es que no se comuniquen las obligaciones que en ella se indican cuando se hayan hecho exigibles dentro del plazo que establece, pero en ningún caso, significa un "perdonazo de la deuda" como lo señala el recurrente.

9º.-Que, a mayor abundamiento, la recurrida acompaña los documentos relativos al Informe Comercial del recurrente, rolante de fojas 60 a 62 y los antecedentes comerciales de éste, lo que consta a fojas 63, de los que se evidencia claramente la existencia de la deuda castigada que mantiene el recurrente en el Sistema Financiero por \$850.000, hecho en que fundamentó su decisión de rechazar su solicitud de crédito, antecedente que permiten dar clara respuesta a las peticiones formuladas por el recurrente en las letras a) y b) de su recurso. En cuanto a lo que solicita en las letras c) y d), cabe considerar que el Banco no puede dar lugar a ellas, atendido, como ya se señaló en los motivos 6º y 7º anteriores, lo previsto en el artículo 154 de la Ley General de Bancos, que incluso contempla penas privativas de libertad en caso de incumplimiento.

10º.- Que, así las cosas, y teniendo presente que para que pueda prosperar la acción cautelar interpuesta, es necesario que los hechos que le sirven de fundamento puedan ser calificados de acciones u omisiones arbitrarios e ilegales, el presente recurso no puede prosperar, toda vez que como se ha venido demostrando tal calificación no es posible hacerla en el caso de la especie, puesto que de los antecedentes que obran en autos, no se evidencia que concurra ninguna de dichas circunstancias, más aún cuando la solicitud de crédito al Banco recurrido, constituye para el recurrente sólo una mera expectativa.

11º.- Que establecido que el acto denunciado no es arbitrario ni ilegal, el presente recurso de

protección no puede prosperar, por lo que resulta irrelevante analizar y determinar si la recurrente ha sufrido privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de las garantías constitucionales del artículo 19 N°s 2 y 24, en las que funda esta acción.

Por estas consideraciones, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y lo establecido en el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre la materia, se declara:

Que SE RECHAZA, sin costas, el recurso de protección deducido en lo principal del escrito de fojas 15, por don GONZALO ESTEBAN DÍAZ ROMERO.

Regístrese, y archívese, en su oportunidad.

Redacción del Ministro don Juan Rubilar Rivera.

No firma el Ministro señor Carlos Aldana Fuentes, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y acuerdo del fallo, por encontrarse en comisión de servicio.

Rol N° 1612-2012.

Sr. Rubilar

Sr. Montecinos

PROVEIDO POR EL MINISTRO DE LA TERCERA SALA Sr. Juan Rubilar Rivera y el Abogado Integrante Sr. Jorge Montecinos Araya.

GONZALO GABRIEL DÍAZ GONZALEZ Secretario

En Concepción, a doce de septiembre de dos mil doce, notifiqué por el Estado Diario la resolución precedente.

GONZALO GABRIEL DÍAZ GONZALEZ Secretario