

Rancagua, treinta de enero del año dos mil veinte.

**VISTOS:**

Que, con fecha 19 de diciembre del 2019, comparece Ángela Arias Acuña deduciendo recurso de protección en contra de CAT administradora de tarjetas S.A.

Funda su recurso en que a comienzos del año 2017 mantenía una deuda con la recurrida por uso de su tarjeta de crédito, que ascendía a \$6.756.871, la cual fue pagada, en su totalidad, por internet. Así las cosas, solicitó certificado que acreditase el pago de la deuda, el cual le fue entregado el 5 de septiembre del 2017. Posterior a ello, utilizó nuevamente su tarjeta de crédito, sin embargo al revisar su estado de cuentas, verificó que aun aparecía la deuda antes dicha junto con las últimas adquiridas. Frente a ello, el servicio al cliente le informó que la deuda pagada desaparecería dentro de los siguientes días, por lo que decidió esperar y no pagar nada, a fin de que los abonos que pudiera efectuar no recayeran en la deuda mas antigua.

Explica que el día 29 de enero del año 2018, doña Karin Valdés Navarrete, ejecutiva de atención al cliente, le informó que con esa fecha se procedió al pago de la singularizada deuda y que le reversarían los intereses por \$542.992 en el plazo de 5 días hábiles, pero ello nunca ocurrió. Al contrario, fue publicada dicha morosidad en los registros de la Cámara de Mercado Financiero y DICOM. Añade que al no encontrarse determinada la deuda, ésta no es líquida, por lo que no procede su cobro extrajudicial, debiendo ser retirada de aquellos registros.

Expresa que con fecha 13 de Julio del año 2018 presentó demanda ante el 2º Juzgado de Policía Local de Rancagua, causa Rol 210540, para que se separase la deuda ya pagada y, sus intereses erróneamente generados, de la nueva deuda, es decir, solicitó se determinara el monto de lo realmente debido, además de una indemnización de perjuicios.

Denuncia como garantía vulnerada la del artículo N°2, N°21 y N°24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, explicando respecto de ésta última que el hecho de aparecer en los mencionados registros se ve afectada su posibilidad de acceder a créditos.

Solicita que se ordene a la sociedad a retirar su proceso de cobro hasta que la deuda con la institución sea líquida y que informe a la Cámara



de Mercado Financiero y a cualquier otro sistema de registro de deudores, que la deuda no se encuentra morosa, ya que no está determinada y por ello no es exigible.

Se acompañó diversa prueba documental en su presentación, a saber, certificado emitido por Enrique Dante Barrios Magnoli, Jefe de departamento de Deudores y Clientes CAT, de fecha 05 de Septiembre de 2017, informe de deudas N°5017222 emitida por la CMF; correo emitido por Karin Valdés Navarrete, contacto de tarjeta CENCOSUD; informe Platinum 360 equifax y solicitud de crédito Oriencoop.

Que, con fecha 13 de enero del 2020 se evacuó traslado por la recurrida, solicitando el rechazo del recurso. En primer lugar indica que en la causa seguida ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Rancagua la recurrente no solicita determinar la deuda, sino que la desconoce. Destaca que en dicha causa no se ha dictado sentencia. En segundo lugar, expresa que con posterioridad a la contestación a su reclamo, la recurrente volvió a utilizar la misma tarjeta de crédito, mediante una compra y solicitar un nuevo super avance telefónico por la suma de \$ 5.000.000, por lo que actualmente la deuda supera los once millones de pesos. En tercer lugar, respecto de la publicación de morosos en los registros financieros, explica que la propia recurrente puede solicitar borrar dichos antecedentes, máxime si indica que la deuda ha sido pagada. Además, agrega que la presente acción de protección no es la vía judicial idónea para solicitar la eliminación de una deuda, si no que corresponde un juicio de lato conocimiento o al procedimiento previsto en la Ley 19.628 sobre protección de la vida privada, pues la recurrida ha actuado conforme lo dictamina su obligación legal consagrada en el Decreto Supremo 950 del Ministerio de Hacienda de informar a la Cámara de Comercio de los créditos morosos, como es el caso del crédito de la recurrente. Indica, que también podría haber recurrido a través del procedimiento establecido en la Ley de Protección al Consumidor. En cuarto lugar, expresa que el recurso no es procedente pues éste es un asunto de incumplimiento contractual, no existiendo un derecho indubitado ya que de acogerse la acción cautelar se deberá declarar dicho incumplimiento, infringiendo con ello las normas generales que señalan que dicha materia debe ser objeto de un procedimiento de lato conocimiento.



Solicita se tenga a la vista la causa de protección Rol 5.104-2018 de esta Corte de Apelaciones y la causa 210.540 seguida ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Rancagua.

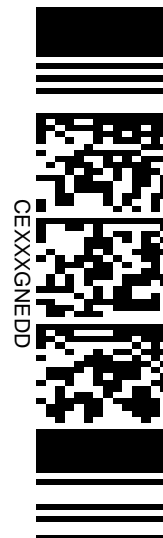
Se trajeron los autos en relación.

**Con relacionado y considerando.**

1º.- Que, el recurso de protección establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías constitucionales que esa misma disposición enumera, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, dificulte o perturbe ese ejercicio.

2º.- Que, la recurrente impugna como acto arbitrario e ilegal la publicación de morosidades que mantiene con la recurrida en el Boletín Comercial de la Cámara de Mercado Financiero, indicando que ello no es procedente pues la deuda ya fue pagada, pero ésta no se ha visto reflejada en el sistema, por lo que la deuda ha ido en aumento al contraer nuevas obligaciones con la recurrida. Frente a ello, el recurrido señala que la recurrente presenta una deuda que supera los once millones de pesos, pues después del reclamo efectuado por la encartada ante el servicio al cliente, aquella ha seguido generando deudas, por lo que se encuentra morosa.

3º.- Que, el recurso de protección es una vía cautelar y excepcional que no busca declarar derechos, sino que proteger aquellos que se encuentren indubitados y que estén siendo amenazados, vulnerados o perturbados, cuestión que no se presenta en autos, pues los antecedentes acompañados por la recurrente resultan insuficientes para atribuir al recurrido la ejecución de actos arbitrarios o ilegales susceptibles de ser remediados por esta vía, ya que no existe claridad respecto del monto realmente adeudado por la misma para efectos de determinar si aquel fue o no pagado y luego remitirlos al Boletín Comercial, cuestión que corresponde conocer en un proceso de lato conocimiento, sin perjuicio de otros derechos que la recurrente pueda hacer valer. Así ha sido entendido, estima esta Corte, por la propia recurrente quien ha iniciado la correspondiente acción ante el Segundo Juzgado de Policía Local de esta ciudad en virtud de los mismos hechos, cuyo procedimiento se encuentra pendiente.



A su vez, la Ley 19.628 sobre protección de la vida privada y datos de carácter personal, en su artículo 12, regula el derecho de las personas a solicitar la eliminación o modificación de la información publicada en los registros, considerándose en el artículo 16 del mismo cuerpo legal que en caso de que dicho reclamo no sea respondido o sea negativo, podrá recurrirse ante el juzgado con competencia civil bajo las reglas procedimentales señaladas en la misma normativa. Así las cosas, dicho procedimiento contempla etapa de discusión y prueba, propios de un procedimiento de lato conocimiento, que regula de mejor manera la defensa de las partes.

Por estas consideraciones, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema, sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, se **rechaza** el recurso deducido con fecha 19 de diciembre de 2019 por Ángela Arias Acuña en contra de CAT Administradora de Tarjetas S.A.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

**Rol 21818-2019 Protección.**



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Rancagua integrada por Ministro Michel Anthony Gonzalez C., Ministro Suplente Jose H. Marinello F. y Abogado Integrante Mario Barrientos O. Rancagua, treinta de enero de dos mil veinte.

En Rancagua, a treinta de enero de dos mil veinte, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 08 de septiembre de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>