

Puerto Montt, tres de mayo de dos mil veintiuno.

Visto:

Comparece en estos autos don **Sergio Paredes Vargas**, domiciliado en Américo Vespuccio N°1042, comuna de Puerto Montt; e interpone recurso de protección en contra de **Banco Santander Chile**, representado por Claudio Melandri Hinojosa; **Banco de Chile**, representado legalmente por Eduardo Ebensperger Orrego; **Banco de Crédito e Inversiones**, representado por Lionel Olavarría Leyton, **Banco Scotiabank**, representado legalmente por Francisco Sardón de Taboada, y **Cooperativa de Ahorro y Crédito el Detallista Limitada (Detacoop Ltda.)**, representada legalmente por Alex Figueroa Navarro, por el acto ilegal y arbitrario de mantener registros ocultos de sus morosidades solucionadas y que afectan su posibilidad de acceder a crédito hipotecario.

Al efecto refiere que en diciembre de 2020 solicitó apertura de cuenta corriente en Banco Santander, a lo que se le respondió con fecha 19 de enero de 2021 que no se le dio lugar a su requerimiento por morosidades o protestos informados en conformidad a la Ley N°19.628. Misma respuesta obtuvo de su solicitud en el Banco BCI que señaló que rechazaba debido a que el año 2001 dejó pendiente de pago una deuda con ellos.

Aclara que en el pasado efectivamente mantuvo morosidades, pero que aquellas se encuentran saldadas o carecen de legitimidad para ser publicadas, como se observaría en su informe DICOM y en el informe emitido por la Comisión para el Mercado Financiero, donde no aparecen registradas. Señala que, sin perjuicio de lo anterior, las recurridas mantendrían un registro oculto de morosidades al que accedieron los Bancos que negaron sus servicios y con los cuales nunca mantuvo productos impagos que justificaran su negativa.

Entiende que con lo anterior se vulneran sus garantías contempladas en el artículo 19 N°4 y N°5 de la Carta Fundamental, a saber, su derecho a la vida privada, la honra, la inviolabilidad del hogar y de toda comunicación privada, a través de un acto ilegal y arbitrario, toda vez que el artículo 6 de la Ley N°19.628 establece que los datos personales deben ser eliminados o cancelados cuando su almacenamiento carezca de fundamento legal. Por lo anterior, solicita que se acoja el presente recurso, ordenando eliminar o cancelar los datos de la deuda histórica que contrajo con Banco de Chile, Banco Scotiabank, Detacoop Ltda. y Banco BCI, almacenados en cualquier registro debiendo comunicarse lo resuelto a la Comisión para el Mercado Financiero a fin que fiscalice el cumplimiento de lo ordenado, ordenando además a los Bancos Santander Chile, la apertura de cuenta corriente Bancaria y crédito hipotecario, y cualquier otro



producto, a su nombre, que le fueren negados en base a información contraria a la legislación vigente, con costas.

Evacuó informe doña Nataly Gaete Gajardo en representación de **Detacoop Ltda**, solicitando el rechazo del recurso, con costas. En primer lugar, sostiene que no queda claro que es lo que se alega en contra de ella, negando la existencia de registros ilegales y ocultos. Por otra parte, refiere que efectivamente otorgó un crédito al recurrente, el que no pagó, por lo que se procedió a su publicación y cobro ejecutivo, rematando bienes del recurrente. Realizado el pago de la mayor parte de la deuda, se dejó de publicar la misma desde enero de 2019. Así, refiere que no ha incurrido en acto ilegal o arbitrario alguno que justifique el recurso interpuesto en su contra.

Evacuó informe don Alejandro Droppelmann Jurgens en representación del **Banco Scotiabank Chile**, solicitando el rechazo del recurso, con costas. En primer lugar, sostiene que no queda claro que es lo que se alega en contra de ella, negando la existencia de registros ilegales y ocultos. Por otra parte, refiere que no se explica la relación que tiene ella con la causa, ya que el recurrente no ha sido cliente de ellos, ni ha pedido servicio financiero alguno, por lo que no existiría acto ilegal o arbitrario de su parte. En otro punto, arguye el rechazo del recurso, toda vez que el procedimiento de protección no es el adecuado para conocer del asunto en cuestión, correspondiendo a un juicio de lato conocimiento establecido en el artículo 16 de la Ley N°19.628, por lo que esta Corte no tiene competencia para conocer del asunto en esta sede.

Evacuó informe don Javier Niklitschek Roa en representación del **Banco de Chile**, solicitando el rechazo del recurso, con costas. En primer lugar, sostiene que no queda claro que es lo que se alega en contra de ella, negando la existencia de registros ilegales y ocultos. Por otra parte, refiere que el actor efectivamente tuvo productos contratados con ellos, las que fueron informadas en su momento, pero que la misma deuda fue declarada incobrable y en consecuencia, se eliminaron dichas obligaciones de los registros mencionados, sin que hayan sido informadas en otros registros. Agrega que existiría falta de legitimación pasiva, toda vez que no se explica cuál sería la forma en que su parte afectó las garantías del recurrente, ni pruebas de que exista un registro clandestino como sugiere el recurrente.

Por otra parte, también arguye el rechazo del recurso, toda vez que el procedimiento de protección no es el adecuado para conocer del asunto en cuestión, correspondiendo a un juicio de lato conocimiento establecido en el artículo 16 de la Ley



N°19.628, por lo que esta Corte no tiene competencia para conocer del asunto en esta sede.

Evacuó informe don Felipe Duhalde Vera en representación del **Banco Santander Chile S.A.**, solicitando el rechazo del recurso, con costas. Al efecto, refiere que no existiría un actuar ilegal o arbitrario de su parte, ya que no es posible obligar a suscribir un contrato por vía de protección, toda vez que es una facultad del Banco según lo establece el artículo 69 de la Ley General de Bancos, por lo que no existe un derecho indubitado. También refiere que no existe una obligación de acreditar el no cumplimiento de una condición y que los antecedentes que utiliza el Banco para analizar la solicitud de cuenta corriente se encuentran debidamente regulados en el artículo 4 del Decreto Supremo N°950 del Ministerio de Hacienda y en el artículo 17 de la Ley N°19.628, por lo que el Boletín de Informaciones Comerciales es registro legal para obtener información en el otorgamiento de servicios financieros. Dado lo anterior, entiende que tampoco existe afectación de garantías fundamentales, por lo que solicita el rechazo del recurso, con costas.

Evacuó informe don Nelson Ibañeta Doddis en representación del **Banco de Crédito e Inversiones**, solicitando el rechazo del recurso, con costas. Al efecto, refiere que no existiría un actuar ilegal o arbitrario de su parte, ya que no es posible obligar a suscribir un contrato por vía de protección, toda vez que es una facultad del Banco según lo establece el artículo 69 de la Ley General de Bancos, por lo que no existe un derecho indubitado. Al igual que otros recurridos, también arguye el rechazo del recurso, toda vez que el procedimiento de protección no es el adecuado para conocer del asunto en cuestión, correspondiendo a un juicio de lato conocimiento establecido en el artículo 16 de la Ley N°19.628, por lo que esta Corte no tiene competencia para conocer del asunto en esta sede.

En cuanto a la relación contractual con su parte, refiere que el recurrente mantiene en sus antecedentes contables una deuda impaga desde el año 2001, la que quedaría al margen de la Ley N°19.628 ya que dicha información no corresponde a un antecedente comercial, sino contable interno de su parte, protegidos por el secreto de contabilidad mercantil. Refiere que acoger el recurso significaría vulnerar los derechos y libertades de su representado, ya que le impondría la obligación de celebrar un contrato contra la autonomía de la voluntad y libertad contractual.

La causa quedó en estado de ver.

Con lo relacionado y considerando:



Primero: Que, tal como se ha venido sosteniendo por esta Corte, el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción 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 o providencias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que prive, perturbe o amenace dicho ejercicio.

Conforme a lo anterior, para la procedencia del recurso de protección se requiere la concurrencia copulativa de los siguientes requisitos de fondo: a) que se compruebe la existencia de una acción u omisión reprochada; b) que se establezca la ilegalidad o arbitrariedad de esa acción u omisión; c) que de la misma se siga directo e inmediato atentado (privación, perturbación o amenaza) contra una o más de las garantías constitucionales invocadas y protegibles por esta vía; y d) que la Corte esté en situación material y jurídica de brindar la protección.

Segundo: Que, el acto ilegal y arbitrario denunciado en esta causa, consistiría en mantener los recurridos registros ocultos de morosidades solucionadas por el recurrente y que afectan su posibilidad de acceder a crédito hipotecario.

Tercero: Que, antes de conocer del fondo del asunto y verificar el mérito de las alegaciones del recurrente, debe analizarse la alegación de los recurridos, en el sentido que el presente recurso no sería la vía idónea para conocer del asunto en comento, dado que habría un procedimiento de lato conocimiento establecido en ley especial para la resolución de este tipo de materias.

Cuarto: Que, el artículo 12 de la Ley N°19.628 establece que *“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. En caso de que los datos personales sean erróneos, inexactos, equívocos o incompletos, y así se acredite, tendrá derecho a que se modifiquen. 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.”* Norma que establece el derecho del recurrente a solicitar que se transparenten los datos sobre su persona que se mantengan en registros de cualquier banco.



Por su parte, el artículo 16 del mismo cuerpo legal ordena que *“Si el responsable del registro o banco de datos no se pronunciare sobre la solicitud del requirente dentro de dos días hábiles, o la denegare por una causa distinta de la seguridad de la Nación o el interés nacional, el titular de los datos tendrá derecho a recurrir al juez de letras en lo civil del domicilio del responsable, que se encuentre de turno según las reglas correspondientes, solicitando amparo a los derechos consagrados en el artículo precedente.”* Procediendo a señalar el tribunal competente y el procedimiento para exigir el cumplimiento de los derechos establecidos en el artículo 12 precitado en el párrafo anterior.

Quinto: Que, como se dijo anteriormente, lo denunciado en esta causa es la supuesta mantención de un registro oculto de morosidades solucionadas o no vigentes del recurrente por parte de los recurridos, en virtud del cual habrían tomado conocimiento de su historia crediticia y de sus incumplimientos contractuales, usándolo como fundamento para la denegación de servicios financieros en la actualidad.

En otras palabras, lo que se pretende es transparentar y modificar una base de datos que sirve de fundamento para el otorgamiento o denegación de un crédito, lo que, según se expuso en considerandos anteriores, corresponde se haga de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley N°19.628, y en caso de incumplimiento, se solucione de acuerdo al procedimiento establecido en el artículo 16 de la ley citada.

Así las cosas, el conocimiento de este asunto ha sido regulado por el legislador, quien dispuso de una vía y un tribunal competente para ello, por lo que el presente recurso debe ser rechazado, por no ser la vía idónea para el conocimiento de esta materia.

Sexto: Que, a mayor abundamiento, debe tenerse en consideración lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley General de Bancos, cuando establece que *“Los bancos podrán efectuar las siguientes operaciones...”* del que se extrae que el otorgamiento de servicios de cuenta corriente o de crédito, por parte de los bancos e instituciones financieras, es una facultad y no una obligación, lo que se condice con los principios de libertad contractual y autonomía de la voluntad que informan nuestro sistema jurídico.

Dado ese contexto normativo, no es dable obligar a un particular -a saber, alguno de los bancos recurridos- a celebrar un contrato, en específico uno de prestación de servicios financieros con el recurrente, por lo que, incluso en la hipótesis de acoger el recurso, no se podría acceder a lo solicitado por el recurrente en su petitorio.



Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto por el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado que rige la materia, se declara:

Que, **se rechaza**, con costas, el presente recurso de protección interpuesto por don **Sergio Paredes Vargas** en contra de **Banco Santander Chile, Banco de Chile, Banco de Crédito e Inversiones, Banco Scotiabank Chile y Cooperativa de Ahorro y Crédito el Detallista Limitada (Detacoop Ltda.)**.

Regístrese, comuníquese y oportunamente archívese.

Redacción a cargo de la Ministra Ivonne Avendaño Gómez.

No firma el Ministro don Juan Patricio Rondini Fernández-Dávila, quien concurrió a la vista y acuerdo, por encontrarse haciendo uso de su feriado legal.-

Rol Protección N°81-2021.



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Puerto Montt integrada por Ministra Presidente Gladys Ivonne Avendaño G. y Fiscal Judicial Mirta Sonia Zurita G. Puerto Montt, tres de mayo de dos mil veintiuno.

En Puerto Montt, a tres de mayo de dos mil veintiuno, 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 04 de abril de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>