

C.A. de Santiago

Santiago, veintisiete de agosto de dos mil veintiuno.

Al escrito folio 11: téngase presente.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

1º) Que comparece don Adolfo Francisco Barrientos Vásquez, egresado de derecho, a favor de donã Carolina Andrea Linco Valverde, profesora de educación básica, deduciendo recurso de protección en contra de Servicios Equifax Chile Ltda., por el acto ilegal y arbitrario consistente en negarle los derechos que se le otorga a una persona de conocer sus datos personales, de acuerdo a las Leyes N°19.628 y N°20.575, lo cual conculca sus garantías constitucionales consagradas en el artículo 19 N°2 y N°24 de la Constitución Política de la República.

Solicita se ordene a la recurrida la entrega, sin costo, de un reporte que incluya la totalidad de los datos financieros de que disponga a su respecto; se abstenga de seguir entregando el certificado incompleto a futuro, bajo apercibimiento del delito de desacato, con expresa condenación en costas.

Expone que la recurrente suscribió el Contrato de Apertura de Línea de Crédito para Estudiantes de Educación Superior con Garantía Estatal según Ley N°20.027 con el Banco, la cual se había comprometido a pagar en múltiples cuotas, la cual al caer en mora el acreedor hizo efectiva la cláusula de aceleración como si fuera íntegramente de plazo vencido, caducando el plazo de las cuotas futuras y cobrándolas conjuntamente con aquellas vencidas y exigibles, manifestando su voluntad de acelerar el crédito suscribiendo pagares en su nombre.

Posteriormente a la entrada en vigencia de la Ley N°21.214, indica que dicho banco ordenó la eliminación de todos los registros de morosidades, estos incluyendo Cámara de Comercio A.G, Sistema Nacional de Comunicaciones Financieras S.A. y Servicios Equifax Chile S.A. y TransUnion Soluciones de Información Chile S.A, Servicios Equifax Chile Ltda. y la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), así supuestamente quedando el historial crediticio limpio en todos los registros públicos como privados.



Indica que procedió a solicitar una cuenta corriente en diferentes bancos y tarjeta de crédito en el retail, las cuales fueron rechazadas por mantener un historial crediticio por deudas castigadas de acuerdo al predictor de riesgos por parte de Servicios Equifax Chile Ltda. Acto seguido, con fecha de 16 de febrero de 2021, para ver el historial crediticio en el predictor de riesgo que el recurrido tiene en su plataforma, procedió a obtener un certificado, siendo las opciones de la plataforma y ver la forma de adquirir un certificado con las opciones de compra online con entrega inmediata del Informe Platinum 360° en la cual se detalla los protestos, morosidades, la predicción de riesgos y el historial crediticio del usuario, todo esto por un valor de \$15.900, además se tiene por opción adquirir el informe gratuito ordenado por el artículo 3 inciso final de la Ley N°20.575 en la siguiente plataforma <https://sec.equifax.cl/compraonline/obtener-informe-gratuito>.

Arguye que es la primera solicitud en 4 meses que la recurrente hace a la plataforma de Servicios Equifax Chile Ltda., en el cual se obtiene un certificado no valido como informe comercial, no aparece, como saber si el recurrente tiene protestos y morosidades, además la predicción de riesgo, solo aparece quien ha consultado el historial crediticio en los últimos 12 meses, documento que acompaña.

Agrega que el “certificado” que otorgó Servicios Equifax Chile Ltda., que ni siquiera es un certificado de informe comercial, se da por probado de forma expresa que la recurrida ha negado el acceso a los datos personales informados, señalando expresamente en su propia página web que si la actora quiere saber más de su información debe comprar el informe Platinum 360° por un valor de \$15.900.

En cuanto al derecho, refiere que el acto ilegal y arbitrario cometido por la recurrida, corresponde a un proceder caprichoso e infundado por su parte, el que radica en que sin mayores antecedentes está desconociendo Ley N°19.628 y la Ley N°20.575, puntualmente, los derechos que otorga a la persona de conocer sus datos personales.

Finalmente indica que la recurrida teniendo pleno conocimiento de la entrada en vigencia de la ley N°20.575, y al mantener su conducta en el tiempo, aunque ya ha sido condenada en múltiples ocasiones por



tribunales superiores de la República, lo cual acredita su actuar doloso, debe ser condenada al pago de las costas procesales y personales de este recurso.

2º) Que informando don Juan Enrique Nazar Muñoz, abogado, en representación de Servicios Equifax Chile Limitada, solicitó el rechazo del recurso.

Expone que se ha constatado que el recurrente a la fecha, no cuenta con morosidades publicadas en su informe comercial, precisando que la deuda según se señala habría sido ingresada por un banco, pero se desconoce cuál, ya que la recurrente no entrega esa información, ni tampoco antecedentes que acrediten que, de haber existido una deuda, esta hubiera tenido el carácter de educacional. Equifax carece de herramientas para determinar si las deudas ingresadas por instituciones bancarias eran educacionales, dado que solo recibe el nombre del acreedor, monto y vencimiento de las deudas por parte de sus aportantes. Si como señala el recurrente dicha deuda tenía carácter de educacional, la recurrida no tendría elementos para haberla distinguido, por ejemplo, de un crédito de consumo.

Agrega que no tienen antecedentes para concluir que la baja de su gráfico se haya debido a deudas de origen educacional, puesto que la recurrente, en su mismo escrito, no informa siquiera el Banco acreedor que supuestamente lo habría informado en los distintos bancos de datos.

Por lo anterior, precisa que no se puede determinar que, a causa de una supuesta deuda educacional informada y sus informes comerciales, se le haya negado la posibilidad de acceso al crédito, ya que la recurrente sí tuvo deudas, pero de distintos orígenes, ajenos a los reclamados en estos autos.

En cuanto al derecho de acceso y el informe de la Ley N°20.575, señala que la recurrente incurre en un error, puesto que existen dos clases de informes a los que puede tener acceso el titular de datos. El primero de ellos es el que regula el artículo 12º, inciso 1 y 5 de la Ley N°19.628 y que puede ser obtenido en forma gratuita, cada 6 meses y de forma personal, tal como lo señala la norma en forma taxativa.



Agrega que, respecto a dicho informe, su parte mantiene en su sitio web la información correspondiente para orientar al titular de los datos de la forma en como poder solicitar el informe cumpliendo con lo señalado en la citada norma, motivo por el cual, para poder tener acceso a su información debe necesariamente recurrir a una sucursal o agencia para poder efectuar la validación de su identidad y proceder con la entrega de su información.

En cuanto al segundo informe, señala que es el que regula el artículo 3° de la Ley N°20.575 y que puede ser obtenido en forma gratuita, cada 4 meses, tal como lo señala la citada norma en forma taxativa:

*“Los distribuidores de los registros o bancos de datos de carácter económico, financiero, bancario o comercial, deberán contar con un sistema de registro del acceso y entrega de estos antecedentes, individualizando el nombre de quien los ha requerido, el motivo, la fecha y la hora de la solicitud, así como el responsable de la entrega o cesión de la información. Los titulares de la información comercial tendrán derecho a solicitar cada cuatro meses y en forma gratuita la información consignada en dicho sistema durante los últimos doce meses.”*

Respecto a dicho informe, su parte mantiene en su sitio web la información correspondiente para orientar al titular de los datos de la forma en cómo poder obtener el informe a través de su plataforma, con ello cumpliendo con lo señalado en la citada norma.

Continúa expresando que su actuar en caso alguno puede considerarse como ilegal y menos arbitrario, por cuanto, respecto de su gráfico, el artículo 9 de la Ley N°19.628, permite expresamente la realización de predicciones o evaluaciones de riesgo comercial, basados en información objetiva relativa a morosidades o protestos.

Adicionalmente, indica que no tiene antecedentes para concluir que la baja de su gráfico se haya debido a deudas de origen educacional, puesto que la recurrente, en su mismo escrito, no informa siquiera el Banco acreedor que supuestamente lo habría informado en los distintos bancos de datos.



Respecto a la supuesta negativa de su parte en cuanto a entregar al recurrente su informe Ley, el mismo recurrente reconoce que no ha ejercido el derecho de acceso ante la recurrida, incurriendo en un error al confundir el informe que dice relación al artículo 12° de la Ley N°19.628 con el informe del artículo 3° de la Ley N°20.575, precisando, además, que ninguno de los argumentos entregados sobre una supuesta dificultad de acceso al informe tiene respaldo legal.

Finalmente insiste en que, de lo anterior, se desprende que no existe acto ilegal ni arbitrario que pudiese imputarse a la recurrida, por cuanto Equifax ha obrado en todo momento con estricto apego a sus obligaciones legales.

**3°)** Que, como se ha señalado en innumerables ocasiones, el recurso de protección de garantías constitucionales, consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción cautelar o de emergencia, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes, que en esa misma disposición se enuncian, 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. Es decir, se trata de una acción cautelar destinada a proteger a los individuos mediante la adopción de ciertos resguardos que eviten los efectos de un acto arbitrario o ilegal que haya afectado el ejercicio de un derecho indiscutido.

Luego, es requisito indispensable para que esa acción de protección pueda prosperar, el que se haya dirigido en contra de quienes han incurrido en un acto arbitrario o ilegal cuyos efectos se trata de enervar mediante la solicitud de protección.

**4°)** Que, de los antecedentes incorporados en estos autos por la propia recurrente, a lo que es dable agregar además lo expresado por la parte recurrida, no es posible identificar con precisión cuál sería la conducta objeto del reproche, puesto que, efectivamente se menciona un informe emanado de un banco, pero sin identificar siquiera cuál sería esa entidad bancaria y el tenor del boletín a que se alude en el recurso, del cual emanaría información comercial de origen educacional que, a su vez, no figuraría en los informes emitidos por la recurrida.



XREGKXXYLB

En concreto, en la acción interpuesta se señala que el acto arbitrario e ilegal contra el cual se dirige la presente acción consiste en *“negarle los derechos que se le otorga a una persona de conocer sus datos personales, de acuerdo a las Leyes N°19.628 y N°20.575”*. Dicha circunstancia ha sido negada por la recurrida, quien afirma que los informes gratuitos a que aluden ambos cuerpos legales se encuentran a disposición en su página web con indicaciones de cómo obtenerlos.

5°) Que, como se aprecia, no es posible, con los antecedentes aquí reunidos, dar por establecida la ocurrencia de algún acto arbitrario o ilegal emanado de la empresa recurrida, de manera que esta Corte no está en condiciones de adoptar medida alguna en resguardo de las garantías constitucionales invocadas por la recurrente, por lo que el presente arbitrio deberá ser rechazado.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, **se rechaza**, sin costas, la acción de protección interpuesta en favor de doña Carolina Andrea Linco Valverde, en contra de Servicios Equifax Chile Ltda.

**Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.**

Protección N°2347-2021.

Redactada por el ministro (S) Sr. Iturra.

Pronunciada por la **Octava Sala**, integrada por el Ministro (S) señor Carlos Iturra Lizana e integrada por el Ministro (S) señor Enrique Duran Branchi, quien no firma por ausencia, no obstante haber concurrido a la vista y al cuerdo de la causa y el Abogado Integrante señor Francisco Javier Ovalle Aldunate.





XEGKXXYLB

Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Suplente Carlos J. Iturra L. y Abogado Integrante Francisco Javier Ovalle A. Santiago, veintisiete de agosto de dos mil veintiuno.

En Santiago, a veintisiete de agosto 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>