

Santiago, treinta y uno de enero de dos mil veintidós.

Visto:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de los fundamentos séptimo a undécimo que se eliminan.

Y se tiene, en su lugar, y además presente:

PRIMERO: Que se ha deducido acción de protección de derechos constitucionales por don Gabriel Humberto Barrionuevo, actual Presidente de la Asociación Nacional de Call Center, en contra de BANCO SANTANDER-CHILE y de SISTEMA NACIONAL DE COMUNICACIONES FINANCIERAS S.A. (SINACOFI), por estimar arbitraria e ilegal la negativa de emitir una boleta de garantía, al mantener en el registro una deuda indirecta y haberla informado a la Comisión de Mercado Financiero.

Manifiesta que los procesos de licitación que realizan estas empresas requieren de boletas de garantía y, en el caso de su empresa al pedirla al Banco recurrido, le fue informada una "deuda morosa indirecta" como persona natural por \$58.402.468, en circunstancias que el crédito de consumo vigente que tiene se encuentra al día y que otros productos fueron cerrados hace años. Ante otra licitación, cuyos detalles pormenoriza, ocurrió algo similar y no se explica por qué el Banco no da respuesta a sus solicitudes y no soluciona el conflicto, por lo que averiguó y al obtener un informe aparecían



deudas y, además, fueron informadas a la Comisión para el Mercado Financiero.

Menciona una serie de comunicaciones y explica que Banco Santander Chile sigue informando una situación de morosidad a SINACOFI. Separa las deudas en dos juicios ejecutivos que detalla, uno en que se saldó completamente la deuda a través de un remate, y una segunda en que el banco se desistió de la demanda. En un tercer juicio, la entidad bancaria recurrida se hizo parte como acreedor hipotecario y se adjudicó un inmueble rematado.

Reitera que el Banco no ha retirado la información, no obstante instrucciones de la CMF que impiden realizar dichas publicaciones en ciertas circunstancias. Y conforme al artículo 6° de la Ley N° 19.628, los datos deben eliminarse cuando su almacenamiento carezca de fundamento legal o haya caducado.

En definitiva señala que, con el actuar del recurrido, se infringe la garantía contemplada en el artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República, por afectar la honra y causar un daño irreparable tanto a él como a la empresa por impedimentos en acceder al sistema bancario.

SEGUNDO: Que, al informar, la institución bancaria recurrida, expresa que insta por el rechazo con costas del recurso, toda vez, que el recurso ha perdido oportunidad puesto que fue eliminada la información



relativa al actor a partir de 9 de octubre de 2020, lo que fue comunicado a éste mediante mensaje de correo electrónico de 6 de octubre de 2020, sin embargo, dicha eliminación no implica que el actor pueda acceder a los productos bancarios que desee, sino que debe existir el análisis legal y de riesgo pertinente a cada operación.

TERCERO: Que, al informar SINACOFI, solicita el rechazo del recurso, con costas, puesto que su representada no es dueña de la información que el actor pretende suprimir. En segundo término, es improcedente a su juicio el recurso por existir en la Ley N° 19.628 un mecanismo especial para estas materias. En tercer lugar, indica que la acción es extemporánea, ya que al menos desde mayo de 2020 el recurrente está al tanto de la información.

Cuarto: Que, en cuanto a la extemporaneidad alegada por SINACOFI, la sostiene en que el señor Barrionuevo tomó conocimiento de su informe de deuda el 7 de mayo de 2020, por lo que en consecuencia, el plazo de treinta días corridos para intentar la presente acción constitucional vencía el 6 de junio de 2020.

Quinto: Que, no obstante insistir el banco recurrido en que la deuda morosa indicada por el actor fue eliminada con fecha 9 de octubre de 2020, ello no resulta efectivo, según consta de respuesta de la propia entidad bancaria a requerimiento de la Comisión para el Mercado



Financiero, ante una presentación del recurrente. Así, al informar el Banco, a la Comisión para el Mercado Financiero, con fecha 28 de septiembre pasado, señaló lo siguiente: *"comunicamos que referente a la información publicada en el Estado de Deudores, que transmite esa Comisión, Banco Santander Chile, no se encuentra informando al señor Barrionuevo por incumplimiento y/o morosidades vigentes por obligaciones impagas. A la fecha el recurrente mantiene en nuestra entidad el crédito de consumo operación número 650021981847, el cual fue otorgado el 6 de febrero de 2014 por un monto de \$118.086.149, el pago se pactó en 96 meses, el primer vencimiento de pago fue el 17 de marzo de 2014, a la fecha la operación muestra 91 cuotas pagadas siendo la siguiente, cuota número 92 con fecha de pago para el día 15 de octubre de 2021. El recurrente registró cobranza judicial, con demanda presentada en el 23° Juzgado Civil de Santiago correspondiente a deuda impaga del mutuo hipotecario operación número 500005715477, (cursada el 31 de mayo de 2013 por UF 20.830.-) con fecha 3 de julio de 2017 fue rematada la propiedad cancelándose en su totalidad la operación de crédito. No existiendo saldo a favor del cliente".* Posteriormente, con fecha 14 de octubre último, esto es, durante la tramitación de este recurso, según consta de la documental acompañada, la entidad bancaria indica que *"En relación a la información*



entregada con fecha 1 de septiembre de 2020, donde se señala que la operación de consumo número 650021981847 dejaría de ser informada en el estado de deudores que trasmite esa Comisión, desde el mes de diciembre de 2017, correspondió a una inadvertencia administrativa puntual, la cual no corresponde, toda vez que el crédito se encuentra vigente (título vigente) con sus compromisos de pago al día y solo fue citado como acreedor hipotecario". Repuesta que motivó que la Comisión, en ejercicio de sus funciones de fiscalización, formulara representación a la recurrida por la falta de prolijidad en la información aportada del caso.

Sexto: Que es dable recordar lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley N° 19.628, que dispone: "Los datos personales deben utilizarse sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, salvo que provengan o se hayan recolectado de fuentes accesibles al público.

En todo caso, la información debe ser exacta, actualizada y responder con veracidad a la situación real del titular de los datos...".

Séptimo: Que, en virtud de lo anterior, se ha acreditado el actuar poco diligente del recurrido, al informar deudas indirectas contraídas en su oportunidad por el actor, las que se encuentran extinguidas, así como la deuda directa del mismo, la que a pesar de estar al día, ha sido incluida en el banco de datos como morosa.



Octavo: Que, en definitiva, aparece de manifiesto que la recurrida incurrió en una actuación ilegal que perturbó la garantía constitucional contemplada en el artículo 19 N° 4° de la Constitución Política de la República, esto es, el respeto y protección a la vida privada y a la honra del recurrente, la que se menoscabó desde el momento en que hizo público un incumplimiento de carácter económico fuera de los casos previstos por la ley. Motivo por el cual corresponde que se acoja el recurso deducido, en los términos que se indicará en lo resolutivo.

Por estos fundamentos y lo dispuesto por el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de esta Corte sobre la materia, **se revoca** la sentencia apelada de treinta de septiembre de dos mil veintiuno, dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago, y en su lugar **se acoge** el recurso de protección interpuesto por el actor, sólo en cuanto se ordena al banco recurrido la eliminación inmediata de la base de datos del sistema financiero, así como del registro histórico de dicha entidad bancaria de las deudas extinguidas, y asimismo la deuda directa que se encuentra al día, informada como morosa, otorgándose un plazo de tres días para cumplir lo ordenado.

Redacción a cargo de la Ministra Sra. Ángela Vivanco Martínez.



Rol N° 78.806-2021.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sra. Ángela Vivanco M., Sr. Jean Pierre Matus A., Sra. Eliana Quezada M. (s) y por los Abogados Integrantes Sr. Diego Munita L. y Sr. Pedro Águila Y. No firman, no obstante haber concurrido al acuerdo de la causa, los Ministros Sr. Matus por estar con permiso y la Sra. Quezada por haber concluido su período de suplencia.



Pronunciado por la Tercera Sala de la Corte Suprema integrada por Ministra Angela Vivanco M. y los Abogados (as) Integrantes Diego Antonio Munita L., Pedro Aguila Y. Santiago, treinta y uno de enero de dos mil veintidós.

En Santiago, a treinta y uno de enero de dos mil veintidós, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

