

**Santiago, treinta de septiembre de dos mil veintiuno.**

Al folio 63: estése al mérito de lo que se resolverá.

**Vistos y teniendo presente:**

**Primero:** Que, comparece GABRIEL HUMBERTO BARRIONUEVO, argentina, actual Presidente de la Asociación Nacional de Call Center y deduce recurso de protección en contra de BANCO SANTANDER-CHILE y de SISTEMA NACIONAL DE COMUNICACIONES FINANCIERAS S.A. (SINACOFI), por el acto arbitrario e ilegal de negar una boleta de garantía por mantener el registro de una deuda indirecta y haberla informado a la Comisión de Mercado Financiero.

Expone que como consecuencia de la pandemia el negocio de Call Center ha crecido y producto del fallecimiento del representante legal de la empresa Aporta Contact Center SpA, falleció, asumiendo el recurrente dicha posición, lo que implicó actualizar los poderes con que se actuaba en la vida financiera, especialmente con Banco Santander, donde tiene cuenta corriente desde 2013.

Indica luego que los procesos de licitación que realizan estas empresas requieren de boletas de garantía y, en el caso de la empresa señalada al pedirla al Banco recurrido, le fue informada una “deuda morosa indirecta” del recurrente 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 obtuvo un informe donde aparecían deudas y, además, fueron informadas a la Comisión para el Mercado Financiero.

Detalla una serie de comunicaciones y explica que sigue el Banco Santander Chile informando una situación de morosidad a SINACOFI. Descompone 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 se desistió de la demanda el



banco. En un tercer juicio, Santander se hizo parte como acreedor hipotecario y se adjudicó un inmueble rematado.

Reitera argumentos e insiste en que el Banco no ha retirado la información, no obstante instrucciones de la CMF que impiden realizar dichas publicaciones en ciertas circunstancias. Lo anterior, asimismo, es arbitrario e ilegal pues al o ser capaces de dejar de informar o suspender e uso del dato, en circunstancias que conforme al artículo 6° de la Ley N° 19.628 los datos deben eliminarse cuando su almacenamiento carezca de fundamento legal o haya caducado.

Alega como afectadas las garantías aseguradas a todas las personas por la Constitución Política de la República en el numeral 4° del artículo 19, por afectar la honra y causar un daño irreparable tanto a él como a la empresa por impedimentos en acceder al sistema bancario. Cita luego, al efecto, diversas normas de la Ley N° 19.628 ya mencionadas y normas dictadas por la Comisión para el Mercado Financiero que obligan a la eliminación de la información en las circunstancias de que se trata.

Solicita, en conclusión, que se acoja el arbitrio y que la deuda morosa indirecta informada a nombre del recurrente Gabriel Humberto Barrionuevo sea eliminada de todo tipo de registro histórico.

**Segundo:** Que, al informar SINACOFI, solicita el rechazo del recurso, con costas, por las razones que pasa a exponer

Como primera cuestión, señala 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, según reconoce en el mismo recurso.



Agrega que SINACOFI no está comunicando, en sus bases o registros, los datos a que se refiere el actor en el presente recurso. En consecuencia, el hecho en el cual se funda el presente recurso es, a su parecer, inexistente y el recurrente confunde, en consecuencia, a la recurrida con los registros que mantiene la Comisión para el Mercado Financiero.

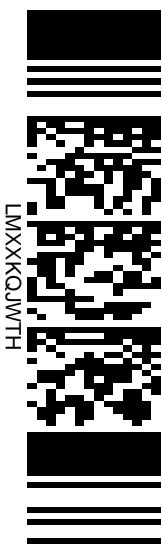
Luego, explicando el sistema de funcionamiento de la empresa, señala que el único rol que tiene es facilitar los sistemas de comunicación que permiten el traslado en forma segura, rápida y eficiente de la información entre las partes involucradas en el proceso de generación de la base de datos a que alude el recurrente.

Sin embargo, SINACOFI no interviene ni altera de manera alguna dicha información, toda vez que esta es confidencial y de uso exclusivo de los Bancos, sus legítimos propietarios. En sentido similar, expresa que su representada no interviene en la generación ni tratamiento de información que integra el archivo llamado Consolidado de Deudores del Sistema Financiero, que es generado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, limitándose ella a poner a disposición herramientas para el flujo de información.

Como consecuencia de lo anterior, no existe vulneración a las garantías que, además, se trataría de un asunto financiero y no moral.

**Tercero:** Que, al informar BANCO SANTANDER CHILE S.A., pide el rechazo con costas del recurso.

Fundamenta su petición en que el recurso ha perdido oportunidad pues 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.



Agrega que no se puede obligar a un Banco a suscribir contratos mediante la vía que se pretende, pues de acuerdo con las normas que regulan esta materia, se requiere de un acuerdo de voluntades, siendo una facultad ejercida por una de las partes -el Banco- de acuerdo a las normas legales.

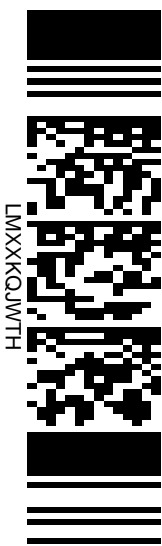
Niega que se haya negado la emisión de una boleta de garantía, pues sí la obtuvo el actor y finalmente, no existen derechos indubitados o garantías afectadas por la eliminación ya referida.

**Cuarto:** Que, pedido informe a la Corporación de Fomento de la Producción, en lo pertinente, se refiere a la existencia de dos solicitudes de cobertura que individualiza, una de ellas rechazada y otra sin peticiones de cobro por parte del Intermediario Financiero y, finalmente, señala que Corfo no tiene una relación directa con el deudor ni tampoco se constituye en avalista, fiador o codeudor.

**Quinto:** Que, se trajeron los autos en relación.

**Sexto:** Que, como reiteradamente se ha venido sosteniendo, el recurso de protección de garantías constitucionales, establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de Chile, constituye jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el libre 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 u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio, resultando, entonces, requisito indispensable de la acción, un acto u omisión ilegal – esto es, contrario a la ley, según el concepto contenido en el artículo 1º del Código Civil- o arbitrario – producto del mero capricho de quién incurre en él- y que provoque algunas de las situaciones o efectos que se han indicado, afectando a una o más de las garantías protegidas.

**Séptimo:** Que, en cuanto a la extemporaneidad alegada por SINACOFI, lo cierto es que, se sostiene por la recurrente que el señor Barrionuevo tomo conocimiento de su informe de deuda el 7 de mayo de 2020. En consecuencia, el



plazo de treinta días corridos para intentar la presente acción constitucional vencía el 6 de junio de 2020.

No obstante, lo dicho, lo cierto es que conforme el recurso de protección intentado por el señor Barrionuevo, éste fue ingresado con fecha 29 de octubre de 2020, esto es, más de cuatro meses después de expirado el plazo para interponerlo.

De lo anterior, resulta que el recurso de protección impetrado es extemporáneo.

**Octavo:** Que, sin perjuicio de lo anterior, en cuanto al fondo del asunto sometido a conocimiento de esta Corte, resulta necesario tener presente, a más de la normativa invocada por el banco recurrido, que el N° 4 del artículo 1° del Decreto Supremo N° 950 del Ministerio de Hacienda dispone que las instituciones, empresas y organismos fiscales, semifiscales o de administración autónoma, que realicen actividades destinadas a promover el desarrollo económico del país, envíen una nómina de todos los deudores morosos en el servicio de préstamos o créditos. Por otra parte, agrega la norma, los bancos, sociedades financieras y administradoras de mutuos hipotecarios y cooperativas de ahorros y créditos podrán remitir la nómina de los deudores morosos en el servicio de sus préstamos o créditos.

La vigencia de esta normativa contenida en el Decreto Supremo N° 950, que data de 1928, ha sido reafirmada por la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal, que en su artículo 3° transitorio señala explícitamente que "las normas que regulan el Boletín de Informaciones Comerciales creado por el decreto supremo de Hacienda N° 950, de 1928, seguirán aplicándose en todo lo que no sean contrarias a las disposiciones de esta ley".

**Noveno:** Que, como puede apreciarse, resulta evidente que al registrarse e informarse los protestos y la deuda, a que se refiere la presente acción de protección, el recurrido no incurrió en acto ilegal alguno, sino que, antes bien, dio



cabal cumplimiento a la normativa que la rige, de modo tal que no es posible dirigirle reproche alguno.

Reafirma la conclusión anterior lo que prescriben los artículos 4 y 17 de la Ley N°19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal, que de acuerdo al primero, dispone "el tratamiento de los datos personales solo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello" y "no requiere autorización el tratamiento de datos personales (...) cuando sean de carácter económico, financiero, bancario o comercial".

En conformidad al segundo, en lo que interesa, "los responsables de los registros o bancos de datos personales solo podrán comunicar información que verse sobre obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial, cuando estas consten en letras de cambio y pagares protestados; cheques protestados por falta de fondos, por haber sido girados contra cuenta corriente cerrada o por otra causa; como asimismo el incumplimiento de obligaciones derivadas de mutuos hipotecarios y de préstamos o créditos de bancos, sociedades financieras, administradoras de mutuos hipotecarios, cooperativas de ahorros y créditos, organismos públicos y empresas del Estado sometidas a la legislación común, y de sociedades administradoras de créditos otorgados para compras en casas comerciales".

**Décimo:** Que, en consecuencia, no se advierte arbitrariedad en la conducta que se atribuye al recurrido Banco Santander, desde que aparece evidente que las determinaciones que ha adoptado al instar por la publicación del protesto y la deuda en el Boletín Comercial, no es motivada por el mero capricho ni puede calificársela como carente de razonabilidad. Sino que ha obrado en cumplimiento de las obligaciones que les impone la normativa que las rige y no se ha acreditado que dicho tratamiento hubiere sido diverso de aquel que aplican a otros deudores en casos similares.



**Undécimo:** Que por las razones antes expresadas y por no configurarse el supuesto básico de la acción que consagra el artículo 20 de la Constitución Política de la República, cual es la existencia de una acción u omisión que pueda estimarse arbitraria o ilegal, se desestimaré el recurso de protección, resultando innecesario referirse a las garantías constitucionales supuestamente afectadas.

Por estas consideraciones, y de acuerdo a lo preceptuado en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República, **SE RECHAZA** el recurso de protección deducido por GABRIEL HUMBERTO BARRIONUEVO, en contra de BANCO SANTANDER-CHILE y de SISTEMA NACIONAL DE COMUNICACIONES FINANCIERAS S.A.

**Regístrese, comuníquese y archívese, si no se apelare.**

Redactó la abogado integrante Sra. Paola Herrera Fuenzalida.

No firma el Ministro señor Vázquez, no obstante haber concurrido a la causa y del acuerdo, por encontrarse ausente.

**Rol N° 93.787-2019 Protección.**

Pronunciada por la ***Novena Sala*** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Miguel Vázquez Plaza e integrada, además, por la Ministra señora Dobra Lusic Nadal y la abogado Paola Herrera Fuenzalida.



Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Dobra Lusic N. y Abogada Integrante Paola Herrera F. Santiago, treinta de septiembre de dos mil veintiuno.

En Santiago, a treinta de septiembre 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 05 de septiembre de 2021, 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>.