

C.A. de Santiago

Santiago, catorce de abril de dos mil veintidós.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que comparece don Adolfo Francisco Barrientos Vásquez, egresado de derecho, en favor de doña **Daniela Andrea Fernández Buosi**, empleada particular, quien deduce recurso de protección en contra **SERVICIOS EQUIFAX CHILE LTDA**, por el acto que afecta las garantías constitucionales de la Constitución Política de la República específicamente el artículo 19 N° 2 y 24, además de la Ley 19.628 y la Ley 20.575, lo que constituye una discriminación arbitraria y vulnera el derecho de propiedad de los datos personales de la recurrente.

Expone que la recurrente, con fecha 20 de agosto de 2021, para ver el historial crediticio y el predictor de riesgo que el recurrido tiene en su plataforma, procedió a obtener un certificado, siendo las opciones de la plataforma 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, 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 20.575 en la siguiente plataforma <https://sec.equifax.cl/compraonline/obtener-informe-gratuito..>

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

Manifiesta que la relevancia del informe financiero de los datos personales que solicitó y otorgó la recurrida, es para conocer la situación financiera y verificar si Servicios Equifax Chile Ltda. está informando el historial crediticio financiero del recurrente, para poder ejercer los derechos que la ley sobre protección de la vida privada concede para



efectos de solicitar el bloqueo, cancelación, eliminación o modificación de la información que figure, la cual representa su honra, ante las instituciones financieras y en general frente a la sociedad toda.

Califica el acto como acto arbitrario e ilegal al no entregar un informe detallado del historial crediticio, ejerciendo atribuciones en forma indebida y contraviniendo la Ley N° 19.628 y la Ley N°20.075.

Afirma que estos hechos han vulnerado de las garantías de los numerales 2°, 4° y 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Finalmente, solicita restablecer el imperio del derecho, ordenando a Servicios Equifax Chile Ltda. la entrega, sin costo, de un reporte consistente 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 condena en costas.

Segundo: Que, informando los abogados Juan Enrique Nazar Muñiz y Pamela Alejandra Salinas Rodríguez en representación de SERVICIOS EQUIFAX CHILE LIMITADA (“Equifax”), piden el rechazo del recurso.

Sostienen que la recurrente incurre en un error al confundir el informe que dice relación al artículo 12° de la Ley 19.628 por derecho de acceso a los datos personales, con el informe del artículo 3° de la Ley 20.575, relativo al derecho requerir un informe de consultas efectuadas por terceros a los datos de un titular; los que tienen contenidos y plazos de requerimiento diversos; siendo este último el que la recurrente efectivamente ejerció.

Refieren que los hechos difieren sustancialmente de lo relatado por la recurrente, resultando falsas las imputaciones sobre exigencias de pago o actos presenciales. Además el mismo informe de consultas al rut que acompaña la recurrente describe cómo puede ejercer de forma online el derecho contenido en el art. 12 de la Ley 19.628.

Alegan que Equifax ha tomado conocimiento del requerimiento de la recurrente con la notificación del presente recurso de protección, por



lo que acompaña a esta presentación el informe con los datos personales de la actora; y en consecuencia atendida la naturaleza cautelar de esta acción, ha perdido oportunidad.

Hacen presente que las leyes citadas, en ninguna parte exigen la entrega del informe comercial, que es un producto que Equifax elabora.

Afirman que el recurso deberá ser rechazado, puesto que se ha acreditado que no hay exigencias de pago o actos presenciales para ejercer el derecho de acceso conforme al art. 12 de la Ley 19.628. A mayor abundamiento, la recurrente no ha acreditado sus dichos, ni tampoco el hecho de haber efectuado una solicitud online (o de cualquier otra forma) a Equifax para requerir el acceso a sus datos personales. El único antecedente acompañado solo contradice su denuncia, dado que claramente se señala que es otro informe (art. 3 Ley 20.575) indicando además en su pie de página cómo puede ejercer su derecho de acceso (art. 12 Ley 19.628). No existiendo solicitud previa, no existe el incumplimiento a la Ley 19.628 denunciado y al ser acompañado el informe requerido, el recurso ha perdido oportunidad.

Por lo anterior se desprende que no existe acto ilegal ni arbitrario que pudiere imputarse a mi representada, por cuanto Equifax ha obrado en todo momento con estricto apego a sus obligaciones legales.

Tercero: Que la Constitución Política de la República en su artículo 20 establece que *“El que por causa de actos u omisiones arbitrarios o ilegales sufra privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de los derechos y garantías establecidos en el artículo 19, números 1º, 2º, 3º inciso quinto, 4º, 5º, 6º, 9º inciso final, 11º, 12º, 13º, 15º, 16º en lo relativo a la libertad de trabajo y al derecho a su libre elección y libre contratación, y a lo establecido en el inciso cuarto, 19º, 21º, 22º, 23º, 24º, y 25º podrá ocurrir por sí o por cualquiera a su nombre, a la Corte de Apelaciones respectiva, la que adoptará de inmediato las providencias que juzgue necesarias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado, sin perjuicio de los demás derechos que pueda hacer valer ante la autoridad o los tribunales correspondientes.*



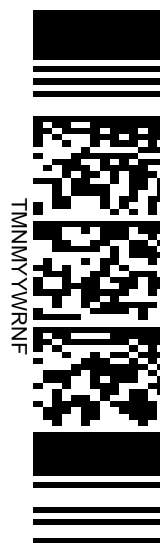
Procederá, también, el recurso de protección en el caso del N°8° del artículo 19, cuando el derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación sea afectado por un acto u omisión ilegal imputable a una autoridad o persona determinada.”

Cuarto: Que esta acción es una herramienta de carácter procesal cuya importancia se mide por su capacidad de dar protección a los derechos fundamentales de las personas, entendiendo por tales los señalados taxativamente en el artículo 20, y siempre que haya una actuación u omisión ilegales o arbitrarias que los amaguen o afecten.

De ahí que se ha dicho que la eficacia de este remedio se debe a que constituye un proceso cuyas ventajas principales son su rapidez y su carácter sumario y concentrado, que le permiten resolver situaciones de vulneración de derechos fundamentales que no pueden quedar entregadas a una tramitación de lato conocimiento, sin que con ello se consume un daño irreparable.

De esta manera, sus características primordiales son que se trata de una acción de carácter autónomo que forma parte de la jurisdicción constitucional, de carácter declarativo y de urgencia, siendo su objeto la tutela de los derechos fundamentales, indicados taxativamente en la Constitución Política, frente a los actos u omisiones del poder político y/o de los particulares que infringen u atropellan tales derechos.

Quinto: Que, por consiguiente, tal como lo ha señalado la Excelentísima Corte Suprema en recurso de protección diverso (rol 52.961-2021), la recurrida Equifax ha transgredido lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley 19.628, que dispone: “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 datos relativos a su persona, su procedencia o destinatario, el propósito del almacenamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos son transferidos regularmente (...)”. También la norma expresa que dentro del plazo que señala si hay nuevas “(...) modificaciones o eliminaciones de datos el titular podrá, asimismo, obtener sin costo copia del registro actualizado (...)”



En consecuencia, de esa disposición se verifica que la recurrida ha infringido el derecho de la recurrente, en cuanto vulnera el igual ejercicio del derecho con respecto de otras personas que en análoga situación han podido obtener sus datos personales, y, además, el derecho de propiedad, en la dimensión de exigir la recurrida un pago sin fundamento, garantías constitucionales reconocidas en los números 2 y 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República. Lo que lleva a acoger la presente acción de protección.

Y lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre la materia, se resuelve:

Que **SE ACOGE** el recurso de protección disponiendo que la recurrida Equifax hará entrega de inmediato a la parte recurrente de sus datos financieros personales, sin necesidad de exigirle un pago ni su comparecencia personal.

Regístrese, comuníquese y archívese.

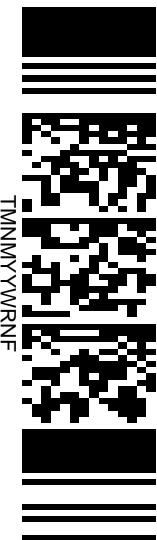
Protección N° 38776-2021.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Jorge Zepeda Arancibia e integrada por la Ministra señora Elsa Barrientos Guerrero y por el Abogado Integrante señor Jorge Benítez Urrutia. No firma la Ministra señora Barrientos por encontrarse ausente.



Pronunciado por la Séptima Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por Ministro Jorge Luis Zepeda A. y Abogado Integrante Jorge Benitez U. Santiago, catorce de abril de dos mil veintidós.

En Santiago, a catorce de abril de dos mil veintidós, 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 02 de abril de 2022, 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>