

C.A. de Concepción

rtp

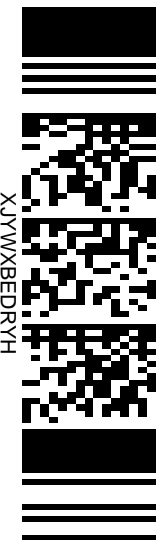
Concepción, doce de septiembre de dos mil veintidós.

**Visto:**

Comparece don **CARLOS ALEJANDRO PEREIRA**, abogado, domiciliado en calle Chacabuco 1085, oficina 1102, Concepción, en favor de don **JORGE HUMBERTO VERA SAEZ**, factor de comercio, domiciliado en calle Las Rosas número 1852, casa número 6, comuna de San Pedro de la Paz, recurriendo en contra de **BANCO FALABELLA S.A**, empresa del giro de su denominación, rol único tributario número 96.509.660-4, representada legalmente por don Sergio Muñoz Gómez, Gerente General, o por quien lo reemplace o subroque legalmente, ambos domiciliados en Moneda 970 piso 7, Santiago de Chile.

Expone que su representado no es y nunca ha sido cliente de la recurrida Banco Falabella S.A. En efecto, no mantiene cuenta bancaria con dicha institución, ya sea cuenta corriente o vista, y tampoco tiene contratado con ella ningún producto, a saber, tarjeta CMR ni ningún otro tipo de crédito. Así las cosas, grande fue su sorpresa cuando se enteró que aparecería como moroso por supuestas "compras" que se habrían realizado con productos del Banco recurrido.

Ante esta situación, concurrió a la sucursal del Banco recurrido ubicada en Concepción a efectos aclarar la situación. En dicha oportunidad ingresó reclamo formalmente, donde se le entregó el Número de Solicitud 1-121426695196. Dicho reclamo fue resuelto con fecha 28 de febrero de 2022, notificándole por correo electrónico lo siguiente:



*"Hola Jorge, espero que estés bien. Te comento que analizamos tu caso y estamos de acuerdo con la rebaja de los cargos solicitada, por lo que en un plazo de 5 días hábiles podrías ver la devolución reflejada en tu cuenta. En el caso que las transacciones se hayan realizado antes de tu facturación estas no serán cargadas o reflejadas en tu próximo estado de cuenta. Si tienes otra duda puedes contactarnos a través de WhatsApp 569223906000 desde tu App Banco Falabella o la página web. Espero haberte ayudado. Jorge Rodrigo Gerencia Experiencia de Clientes Banco Falabella".*

Nuevamente llama la atención que Banco Falabella trata a su representado como un cliente cuando, reiteramos, jamás ha contratado un producto con dicha institución. Habiéndose Banco Falabella comprometido a dejar sin efecto los cobros y rebajar los cargos que le imputaban, su representado confió en que la situación ya se había solucionado y no realizó más gestiones con respecto a dichos cargos.

Mayor fue su sorpresa cuando, con fecha 11 de mayo de 2022 se percató que Banco Falabella lo había publicado en DICOM. En efecto , y según se observa en informe Equifax que se acompaña en este recurso, existen dos publicaciones de Banco Falabella, una de fecha 26 de noviembre de 2021 y otra de fecha 27 de diciembre de 2021, ambas por la suma de \$136.645.

Insiste que su representado no mantiene productos con Banco Falabella y que, a mayor abundamiento, Banco Falabella había indicado que rebajaría los cargos efectuados. Lo dicho es tan evidente que con fecha 06 de mayo del presente Banco Falabella le emitió un certificado en el cual se



observa que su representado no mantiene deuda con dicha institución.

Por lo anterior, su representado nuevamente se dirigió a Banco Falabella a solicitar una explicación respecto de la publicación. En esa oportunidad le indicaron que los cobros que el Banco le había imputado tenían su origen en un fraude del cual su representado había sido víctima donde terceros desconocidos solicitaron un crédito de consumo en nombre de él. Esta situación fue reconocida por el Banco y se encuentra acreditada en un certificado emitido por la recurrida con fecha 17 de mayo de 2022, donde reconocen expresamente que mi representado no adeuda suma alguna a Banco Falabella y que el crédito de consumo fue solicitado de forma fraudulenta. Reconocen también que la deuda informada en el Registro de deudores de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) tenía su origen en la solicitud fraudulenta de un crédito de consumo, crédito que ya se habría anulado, eliminándose en consecuencia, toda deuda a nombre de su representado. Indican también que desde el 05 de mayo han intentado ingresar la solicitud de rectificación de la deuda ante la Comisión para el Mercado Financiero pero que por incidencias presentadas en la plataforma de dicha Comisión no se ha podido procesar la eliminación. Estima que esta explicación es inaceptable y actualmente don Jorge Humberto Vera Sáez se encuentra publicado en Equifax. Siendo así las cosas, es urgente que Banco Falabella elimine toda información comercial que detenta respecto de mi representado, deje de informar la supuesta morosidad y elimine toda

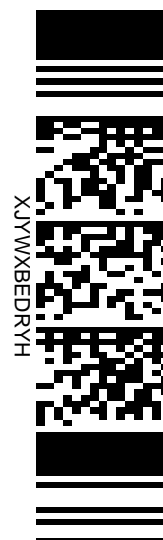


publicación que exista respecto de su representado en el registro de Equifax-Dicom.

Estima que la conducta de la recurrida resulta arbitraria e ilegal, le privan y perturban el derecho a la propiedad privada asegurado en el artículo 19 N°s 4, 21 y 24 de la Constitución Política de la República, por lo que solicita se adopte todas las medidas necesarias para restablecer el imperio del derecho, en particular, se ordene a la recurrida que gestione el retiro y la eliminación inmediata de los registros morosos de DICOM, de don JORGE HUMBERTO VERA SAEZ, en relación a la cantidad informada de \$136.645, por corresponder a una deuda inexistente. Lo anterior, sin perjuicio de otras medidas de protección que la Corte estime del caso adoptar.

**Informó a folio 8 don Daniel García Schilling por la Comisión para el Mercado Financiero** que en el Estado de Deudores referido al 27 de mayo de 2022 actualmente vigente, don Jorge Humberto Vera Sáez, Rut N°5.915.348-K, no registra deudas informadas por el recurrido de autos. Para una mejor inteligencia de lo indicado, adjunta al presente oficio el Informe de Deudas N°7559382 que registra la información del Estado de Deudores referida.

Informa **MARÍA FERNANDA ORTIZ FUENTES**, abogada, en representación de la **CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO A.G.**, haciendo presente que el recurrente, a la fecha en que se evacua este informe, no registra ninguna anotación en el Boletín de Informaciones Comerciales y tampoco en el Sistema de Morosidad Financiera-Comercial Consolidada (INFOCOM), ambos bancos de datos que administra la Cámara de Comercio de Santiago A.G., de lo cual da cuenta el certificado



que se acompaña junto a letra B.-) del otrosí de su presentación. Pero agrega que el señor Jorge Humberto Vera Sáez sí presentó dos anotaciones comunicadas en el Boletín de Informes Comerciales derivadas del incumplimiento de obligaciones con el Banco Falabella, ambas de un monto de \$136.645, las cuales fueron aclaradas mediante aviso de pago por parte del Banco con fecha 19 de mayo de 2022, procediéndose a la aclaración de ambas morosidades.

También informan **JUAN ENRIQUE NAZAR MUÑOZ** y **PAMELA SALINAS RODRÍGUEZ**, abogados, ambos en representación de **SERVICIOS EQUIFAX CHILE LIMITADA** señalando que Equifax, conforme a su giro, presta servicios de información comercial a entidades del sector público y privado, y a un número importante de personas. Los sistemas de información o bases de datos de Equifax están compuestos no sólo por información entregada por aportantes directos al Boletín Electrónico Dicom, sino que también integran otros sistemas de información de otros responsables, como por ejemplo la base de datos denominada "BOLCOM", que corresponde al Boletín Comercial, cuyo responsable es la Cámara de Comercio de Santiago A.G. Es del caso, que la morosidad anteriormente comunicada por BANCO DE CHILE provenía de la base de datos BOLCOM. La causa de que los datos de las bases de la Cámara de Comercio de Santiago A.G., sean incluidos en los informes Equifax es el contrato suscrito entre mi representada y la Cámara de Comercio de Santiago A.G., de fecha 11 de abril de 2000. Realizada la revisión de los antecedentes del recurrente se ha determinado que no cuenta con las morosidades denunciadas. Las publicaciones con que



contaba fueron eliminadas directamente por la Cámara de Comercio de Santiago A.G.

**Informó don Roberto Sepúlveda Núñez, abogado, en representación de Banco Falabella y de Promotora CMR Falabella S.A.,** pidiendo el rechazo del recurso por cuanto su representada no mantiene al actor informado como moroso en el sistema financiero. La CMF informó claramente al respecto y en cuanto al Informe de Equifax emitido a inicios del mes de mayo, que su representada no comunica directamente a dicha base de datos información alguna, ignora si a la fecha dicha base actualizó sus antecedentes, pues como consta en captura de pantalla que se inserta a continuación, el actor en el Sistema Nacional de Comunicaciones Financieras (SINACOFI) no presente morosidades ni impagos. El requisito de procedencia del recurso de protección de las garantías constitucionales de arbitrariedad o ilegalidad es de carácter accesorio a la existencia de la acción u ocurrencia de la omisión que se atribuye. Como en la actualidad no hay acción u omisión vigente, tampoco estamos ante en actuar de su representada que sea arbitrario o ilegal. No se explica cómo podría haberse afectado respecto del actor su fama y buen nombre público, que son los atributos protegidos por el derecho a la honra. No se hace constar en autos ningún antecedente sobre la validación social del recurrente que permita ponderar su honra. Luego, no hay circunstancia concreta que conste en autos sobre alguna afectación del derecho del actor a desarrollar una actividad económica. De hecho la recurrente lo funda en una mera especulación, pero ni siquiera de una explicación concreta. En lo que toca al derecho

XJYWXBEDRTH



de propiedad, se fundaría en una supuesta perturbación en el ejercicio del derecho de propiedad sobre la imagen o el derecho de imagen del recurrente. No se entiende la verdad esta fundamentación, pues su representada no se ha arrogado ningún derecho respecto de la imagen del recurrente ni le ha afectado en modo alguno el derecho respecto a su propia imagen.

Se ordenó traer los autos en relación.

**Con lo relacionado y considerando:**

**PRIMERO:** Que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye, jurídicamente una acción constitucional de urgencia, de naturaleza autónoma, 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 perturbe ese ejercicio. Por consiguiente, resulta requisito indispensable de la acción de protección la existencia de un acto u omisión ilegal, esto es, contrario a la ley, según el concepto contenido en el artículo 1° del Código Civil, o arbitrario, es decir, que sea producto del mero capricho de quien incurre en él, y que provoque alguna de las situaciones o efectos que se han indicado, afectando a una o más de las garantías, preexistentes, protegidas, consideración que resulta básica para el análisis y la decisión del recurso que se ha interpuesto.

**SEGUNDO:** Que, en el caso de que se trata, quien recurre de protección ha manifestado, en síntesis,



que la recurrida, vale decir, Banco Falabella ha vulnerado sus derechos al publicar en informe Equifax que se acompaña al recurso, dos publicaciones de Banco Falabella, una de fecha 26 de noviembre de 2021 y otra de fecha 27 de diciembre de 2021, ambas por la suma de \$136.645. Esto, en circunstancias que no tiene cuenta ni relación comercial alguna con el Banco Falabella ni con Promotora CMR Falabella.

**TERCERO:** Que, a su turno, el abogado que representa a la recurrida, sin dar mayores explicaciones sobre el origen de las publicaciones informo, en la parte que interesa para lo que se debe resolver, que actualmente el recurrente no presenta deuda alguna. La circunstancia antedicha fue reiterada en estrados.

**CUARTO:** Que, así las cosas, al día de hoy, si bien no existe amenaza, privación o perturbación de los derechos constitucionales que se dicen vulnerados en el recurso por el actor, existen circunstancias que esta Corte debe considerar, atendidos los fundamentos que se dirán y teniendo especialmente presente las amplias facultades concedidas a estos tribunales en el ámbito de protección de garantías constitucionales.

**QUINTO:** Que de los antecedentes, fluye que el recurrente Vera Sáez estuvo publicado por el Banco Falabella como deudor de dos cuotas de \$136.645 cada una, sin que ello obedeciera a alguna operación real, efectiva. Esta circunstancia fue puesta en conocimiento del Banco Falabella en febrero del presente año y la misma institución reconoció la veracidad del reclamo del recurrente, como consta de correo electrónico acompañado al recurso y datado el





28 de febrero de 2022, en el que se expresa *“Te comento que analizamos tu caso y estamos de acuerdo con la rebaja de los cargos solicitada, por lo que en un plazo de 5 días hábiles podrías ver la devolución reflejada en tu cuenta. En el caso que las transacciones se hayan realizado antes de tu facturación estas no serán cargadas o reflejadas en tu próximo estado de cuenta”*. Esta comunicación está firmada por *“Jorge Rodrigo Gerencia Experiencia de Clientes Banco Falabella”* (sic). Sin embargo, pese a este reconocimiento y a que el 6 de mayo del presente año Banco Falabella le emitió un certificado en el cual se observa que el recurrente no mantiene deuda con dicha institución, el 11 de mayo de 2022 se constata que Banco Falabella lo publicó en DICOM, tal como aparece en el informe Equifax que se acompañó al recurso, en el que consta que existen dos publicaciones de Banco Falabella, una de 26 de noviembre de 2021 y otra de 27 de diciembre de 2021, ambas por la suma de \$136.645. Estas publicaciones recién fueron eliminadas el día 19 de ese mismo mes.

Es decir, es un hecho cierto que desde el 28 de febrero hasta el 19 de mayo del año en curso, el recurrente figuró como moroso con una institución bancaria con la que no tiene relación alguna y mediando un reconocimiento expreso de la inexistencia de la deuda.

**SEXTO:** Que la evidente ilegalidad y arbitrariedad de la situación, sumada a la concepción amplia de la acción de protección, dan margen a esta Corte para observar si el trato recibido por el recurrente puede ser objeto de intervención dentro del contexto proteccional. Y parece evidente que sí,



toda vez que la actuación de la recurrida evidencia una arbitrariedad manifiesta, al hacer publicaciones dañinas y falsas respecto de quien ni siquiera era su cliente, manteniéndolas por largos meses, faltando no sólo al cuidado al realizarlas, sino además a la debida diligencia cuando se hizo evidente la inexistencia de la deuda. Así el recurrente quedó en situación desmedrada respecto de otros ciudadanos, ya que debió enfrentar una situación de suyo injusta y arbitraria, que se prologó más allá de lo razonable pese a sus esfuerzos.

**SÉPTIMO:** Que en nuestra sociedad, no cabe duda que aparecer publicado como moroso en un boletín de las características del DICOM, más allá de los perjuicios concretos que puede acarrear, naturalmente causa desazón, pero, en las condiciones que esto le acaeció al recurrente, no sólo se vio injustamente tratado, en situación desmedrada respecto de otras personas, sino que además le causó inquietud, sorpresa, al ver que pese al expreso reconocimiento de la recurrida, su nombre seguía apareciendo asociado a las deudas inexistentes.

Lo anterior, constituye una afectación real de derechos constitucionalmente protegidos, como la integridad psíquica y el derecho a la honra por lo que la presente acción será acogida en los términos que se indica.

Por estos fundamentos, disposiciones legales citadas y lo previsto particularmente en el artículo 19 N°s 1 y 4; 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 de la Excma. Corte



Suprema, se resuelve: Que **SE ACOGE**, con costas, el recurso de protección interpuesto por don Jorge Humberto Vera Sáez, en contra de BANCO FALABELLA y se dispone que la recurrida deberá adoptar todas las medidas que estén a su alcance para evitar que el nombre del recurrente sea nuevamente asociado a deudas con dicha entidad.

Regístrese, comuníquese y oportunamente, archívese.

Redactó la Fiscal Judicial Silvia Claudia Mutizábal Mabán.

No firma la ministra suplente señora Claudia Montero Céspedes, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, en razón de haber cesado en su suplencia y retornado a su tribunal de origen.

N°Protección-33753-2022.



Pronunciado por la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Concepción integrada por Ministra Nancy Aurora Bluck B. y Fiscal Judicial Silvia Claudia Mutizabal M. Concepcion, doce de septiembre de dos mil veintidós.

En Concepcion, a doce de septiembre 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 11 de Septiembre de 2022, 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>.