

Santiago, dos de diciembre de dos mil veintidós

**Visto y teniendo presente:**

**PRIMERO:** Que comparece Camilo Alonso Soto Candia, abogado, quien interpuso acción de protección de garantías constitucionales en favor de **Carmen Alejandra Constenla García**, en contra del **Banco Falabella S.A.**, por vulneración en grado de amenaza y perturbación, de los derechos de propiedad y protección a la vida privada de su representada.

Expone que el 22 de enero del año 2021 la recurrente recibe cobranza por vía telefónica del Banco Falabella, aludiendo que no había realizado pago de los dineros solicitados en un préstamo pedido supuestamente a dicho Banco. Al momento de escuchar dicho relato contesta vía telefónica que ella jamás había tenido cuenta en el Banco Falabella, que jamás había sido cliente de dicho banco y que menos había solicitado un préstamo de dinero con dicha institución bancaria.

En ese mismo instante, doña Carmen Constenla llama al Banco Falabella, al área de fraude y además informa mediante correo electrónico de dicha institución que se había ejecutado un delito de fraude en su contra, por lo que dichos cobros, no eran atribuibles a su persona.

Tras realizar denuncias en PDI, CMF y Banco Falabella, esta última asume el error, y elimina de sistema la deuda generada en su contra.

Que, sin perjuicio de lo anterior, con fecha 30 de marzo del año 2022, el ejecutivo de cuentas del banco BCI le informa que no puede



solicitar ningún tipo de crédito hipotecario o similares, toda vez que tenía pendiente el pago de sumas de dinero, provenientes del Banco Falabella.

A través de dicho correo, doña Carmen Constenla es notificada e informada que, aún persiste dicha deuda en su contra, que el Banco Falabella no adoptó medida alguna, y que a la fecha se encuentra pendiente el pago de sumas de dinero, cuando en estricto rigor, dichas obligaciones jamás fueron contraídas por la recurrente.

Hace presente que de acuerdo a informe de EQUIFAX, la recurrente sufre una baja en el mes de octubre del año 2021, justo cuando fue llamada telefónicamente exigiéndole un hipotético cobro de una deuda que poseía con el Banco Falabella. Luego en noviembre y diciembre de ese mismo año, se suponía que el Banco Falabella había dado solución al problema generado por el fraude sufrido en su contra, pero nuevamente la clasifica como deudora, hecho que, recién le fue notificado y avisado con fecha 30 de marzo del año 2022, no recibiendo solución y comunicación alguna.

Invoca como acto recurrido, el cursar una deuda y su respectivo cobro, además de registrarla, constituye una acción arbitraria e ilegal que ha provocado una privación en el legítimo ejercicio de su derecho y garantía fundamental, reconocida y protegida en el inciso 1° del N°24 del artículo 19 de la Carta Fundamental, esto es *“el derecho de propiedad en sus diversas especies sobre toda clase de bienes corporales o incorporales”*, en cuanto se intenta cobrar una deuda inexistente.

Asimismo, *se perturba y priva el ejercicio del derecho garantizado en el número 4 del artículo 19 de la Constitución, el cual trata del “respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia”*, teniendo presente que su representada jamás en su historia



comercial, había registrado deudas, ergo, la actitud del recurrido, de mantener registrada una deuda, de la cual no tiene responsabilidad alguna, y que nace de un fraude, no puedo ser motivo o razón para perjudicar el registro financiero y económico de la recurrente.

Conforme lo expuesto, pide se restablezca el imperio del derecho y se deje sin efecto inmediatamente el registro de deuda que existe en contra de doña Carmen Constenla García, con costas del recurso.

**SEGUNDO:** Que evacua informe don Alberto Rodríguez Bosshard, abogado, en representación de Banco Falabella S.A., quien expuso que (i) la acción ha sido presentada en una sede inidónea para la resolución del conflicto ventilado; (ii) el comportamiento desplegado por Banco Falabella no ha sido ilegal ni arbitrario, y; (iii) no es efectivo que Banco Falabella haya vulnerado la garantía constitucional cuya vulneración ha sido denunciada por la recurrente.

Hace presente que si bien es efectivo lo que se relata en la acción de protección, en cuanto a que por motivos que aún se investigan, se publicó erróneamente por parte de Banco Falabella una deuda que había sido descontada y dejada de publicar durante el mes de octubre de 2021; dicha situación fue corregida tan pronto Banco Falabella tomó conocimiento, lo cual se produjo con la notificación de la presente acción constitucional.

Igualmente, que no ha recibido ni solicitud alguna por parte de la señora Constenla en la que informe del error sucedido, y que, a la fecha, se encuentra corregido.

Además, señala que el procedimiento cautelar de autos no es la vía idónea para discutir la materia puesta en conocimiento de este Iltmo. Tribunal, ya que la ley consagra un procedimiento especialmente



destinado para conocer de la pretensión de la actora, en cuanto a la acción de amparo de la ley 19.628.

Que, asimismo, no ha existido un acto u omisión arbitrario o ilegal, por el contrario, la conducta desplegada por Banco Falabella cumplió en todo momento con lo dispuesto por el ordenamiento jurídico.

Que el hecho de publicar por error una deuda en un registro de morosidad no es un acto ilegal *per se*, toda vez que lo que la Ley N°19.628 declara como ilegal es la falta de respuesta o la negativa a la modificación de dicho registro una vez solicitada por el afectado, reiterando que no ha existido solicitud alguna por parte de la señora Constenla en tal sentido.

Que, asimismo, a diferencia de lo señalado por la señora Constenla en su libelo, Banco Falabella no ha cobrado ni pretende cobrar dicha deuda. Por el contrario, dicha deuda se encuentra descontada y dejó de ser informada en octubre de 2021, sin perjuicio de que por motivos que aún no se dilucidan con claridad, volvió a ser informada en forma errónea en el mes de enero de 2022.

De esta manera, no es posible sostener que su representada haya incurrido en un actuar arbitrario o ilegal al informar por error una deuda descontada de la señora Constenla, toda vez que ello se debió sencillamente a un error, el cual, de todas formas, ya se encuentra corregido.

Finalmente, Banco Falabella no ha vulnerado las garantías constitucionales alegadas por la actora en su acción de protección, en cuanto no ha habido una vulneración a las garantías constitucionales de la señora Constenla que sea consecuencia directa e inmediata de una conducta reprochable de mi representada.



Sin perjuicio de lo anterior, y más allá de la inexistente relación causal con algún acto de su representada, la verdad es que la actora no ha sufrido, en absoluto, vulneración alguna a su derecho de propiedad, consagrado en el numeral 24°, ni a la honra y a la vida privada, consagrado en el numeral 4°, ambos del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Conforme lo expuesto, pide se rechace la acción de protección de autos.

**TERCERO:** Que previamente, es necesario hacer presente que el recurso de protección establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, constituye una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías constitucionales que esa misma disposición enumera, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben adoptar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amenace o perturbe ese ejercicio.

Se trata de una acción de cautela de derechos garantizados a nivel constitucional cuya existencia sea indubitada y que se encuentren conculcados de manera suficiente para provocar la actividad jurisdiccional traducida en la adopción de medidas destinadas a restablecer el imperio de esos derechos amagados o perturbados en su legítimo ejercicio.

**CUARTO:** Que, como se desprende de lo señalado, es requisito indispensable de la acción cautelar de protección, la existencia de un acto u omisión ilegal, esto es, contrario a la ley, 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 en el artículo 20 de la Constitución Política,



consideración que resulta básica para el análisis y la decisión de cualquier recurso como el que se ha interpuesto.

**QUINTO:** Que de los antecedentes que constan en autos, se pueden tener por acreditados los siguientes hechos:

1.- La recurrente nunca ha sido cliente del Banco Falabella, que jamás ha tenido cuenta en dicho banco y que nunca ha solicitado un préstamo de dinero a dicha institución.

2.- Que el 22 de enero del año 2021 la recurrente recibe un llamado telefónico del Banco Falabella, manifestándole que no había realizado pago alguno de los dineros solicitados en un préstamo pedido supuestamente a dicho Banco.

3.- Que la recurrente llamó al área de fraudes y envió un correo electrónico a dicho banco, comunicándole que se había cometido un delito de fraude en su contra.

4.- Que hizo la denuncia respectiva a la Policía de Investigaciones, Comisión para el Mercado Financiero y Banco Falabella.

5.- Que Banco Falabella asume el error, y elimina del sistema la deuda generada en su contra.

6.- Que el Banco BCI, a través de su ejecutivo, le informa a la recurrente el 20 de marzo de 2022, que no puede solicitar ningún tipo de crédito hipotecario o similar, ya que tiene una deuda con el Banco Falabella.

7.- Que en noviembre y diciembre de 2021 es clasificada como deudora del Banco Falabella, hecho que le fue notificado el 30 de marzo de 2022.

8.- Que EQUIFAX informa que la recurrente tiene un Indicador de Riesgo de 557 puntos, puntaje calculado al 4 de abril de 2022, y que el



rango de riesgo va desde 1 a 999 puntos, resultando que a mayor puntaje, menor es el riesgo del evaluado.

9.- Que el Banco Falabella reconoce la efectividad de los hechos relatados por la recurrente, publicándose erróneamente por dicho banco la presunta deuda la que se dejó de publicar en octubre de 2021.

10.- Que el banco recurrido corrigió esta situación con la notificación del presente recurso de protección, lo que ocurrió el 3 de mayo de 2022.

**SEXTO:** Que la recurrida alega que la acción de protección no es una sede idónea para la resolución del conflicto señalado, ya que su pretensión debió ser objeto de una acción civil de amparo, regulada por la Ley N° 19.228, sobre protección de la vida privada. Al respecto, es necesario hacer presente que no es atendible la alegación de la recurrida en relación a la improcedencia del recurso de protección por tener la recurrente otras acciones para impugnar la indebida anotación en el registro de deudores del sistema financiero, ya que atendido lo dispuesto en la parte final del inciso primero del artículo 20 de la Constitución Política del Estado, ésta es clara en establecer que el afectado puede recurrir de protección *“sin perjuicio de los demás derechos que pueda hacer valer ante la autoridad o los tribunales correspondientes”*. En consecuencia, tratándose de una acción constitucional que exige una actuación rápida y urgente por parte del órgano jurisdiccional competente, para que adopte de manera inmediata las providencias que juzgue necesarias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado, el presente recurso es totalmente procedente y no es incompatible con otras acciones legales.



**SÉPTIMO:** Que conforme a lo constatado y referido en el considerando quinto, cabe concluir que Banco Falabella ha actuado de manera arbitraria e ilegal al cobrar a la recurrente, quien no es cliente de dicha institución bancaria, una deuda inexistente, no eliminando en forma oportuna y expedita la eliminación de la presunta deuda del sistema, la que le fue cobrada el 22 de enero de 2021, siendo posteriormente eliminada del registro de deudores, y en los meses de noviembre y diciembre de 2021 es nuevamente clasificada como deudora de dicho banco, hecho que le fue notificado en marzo del presente año. Este actuar negligente de banco Falabella le ha causado grave perjuicio a la recurrente, pues el Banco BCI, en marzo de 2022, le negó un crédito hipotecario por ser deudora del Banco Falabella. Por otra parte, por esta circunstancia, la actora fue calificada por EQUIFAX en abril de 2022 con un indicador de riesgo medio de 557 puntos.

Los hechos descritos vulneran los numerales 4° y 24° del artículo 19 de la Constitución Política del Estado.

En efecto, la recurrente, jamás ha registrado deudas en su historial comercial ni había figurado en los registros de deudores, por lo que la actitud del banco Falabella, de mantener registrada la deuda y no actuar en forma diligente para eliminarla de dicho registro, constituye un daño a la honra de la recurrente y una transgresión a dicho precepto constitucional, que asegura a todas las personas *“El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, y asimismo, la protección de sus datos personales. El tratamiento y protección de estos datos se efectuará en la forma y condiciones que determine la ley”*.

Asimismo, la deuda cobrada a la recurrente, por un supuesto préstamo, y su inclusión en el registro de deudores, constituye una



vulneración en grado de amenaza y perturbación, de su derecho de propiedad, porque la entidad bancaria recurrida pretende causar una disminución del patrimonio de la afectada cobrándole una deuda inexistente, lo cual constituye un eventual daño a su derecho de propiedad, más aún si se la ha incluido en el listado de deudores morosos, debiendo haber sido excluida de inmediato de aquel listado, una vez que el banco tomó conocimiento que doña Carmen Constenla no era cliente del banco y que jamás había solicitado un crédito en dicha institución, hecho que tomó conocimiento el día 22 de enero de 2021, mediante correo electrónico enviado por la afectada. Este actuar ilegal y arbitrario del banco recurrido le significó a la actora no poder adquirir un bien raíz mediante la obtención de un crédito hipotecario del Banco BCI, lo cual también constituye una perturbación al derecho de propiedad, ya que se le impidió la posibilidad o expectativa al derecho de propiedad. La actuación de la recurrida ha significado un perjuicio patrimonial a la recurrente, afectando su garantía protegida en el artículo 19, numeral 24 de la Constitución Política de la República, por lo que esta Corte acoge la presente acción de protección de los derechos y garantías constitucionales.

Por las consideraciones anteriores, y lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República, y el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema de 17 de julio de 2015, sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales, **se ACOGE**, sin costas, el recurso de protección interpuesto por el abogado don Camilo Alonso Soto Candia, en favor de doña **CARMEN ALEJANDRA CONSTENLA GARCÍA, RUT N° 17.533.667-2**, ordenando al **Banco Falabella S.A.** para que una vez que se encuentre ejecutoriada la presente sentencia, debe eliminar de inmediato de los registros de



deudores del sistema financiero a la recurrente de autos, notificando al efecto al Boletín Comercial de la Cámara de Comercio de Santiago, Equifax y empresas que tengan a su cargo el registro de deudores, con el objeto de que sea eliminada toda mención que se haga a la recurrente relacionada con la presunta deuda con el Banco Falabella, debiendo informar a esta Corte acerca de lo ordenado dentro del plazo de diez días corridos, a contar de la fecha en que ésta se encuentre firme o ejecutoriada.

Redacción del abogado integrante señor Claudio Gonzalo García Lamas.

No firma la Ministra (s) señora Orellana, no obstante concurrir a la vista de la causa y del acuerdo, por haber cesado funciones de suplencia en esta Corte.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**

**Protección N° 52735-2022.**



Pronunciado por la Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por Ministro Suplente Matias Felipe De La Noi M. y Abogado Integrante Claudio Gonzalo García L. Santiago, dos de diciembre de dos mil veintidós.

En Santiago, a dos de diciembre 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>.