CORTE SUPREMA DE CHILE

Rol N° 1705-2012 - 24 de septiembre de 2012

Santiago, veinticuatro de septiembre de dos mil doce.

Vistos:

En la sentencia en alzada se suprimen los considerandos noveno, décimo y undécimo.

Y se tiene en su lugar y además presente:

Primero: Que en la especie doña Rosa Hidalgo Aguirre ha deducido acción de protección de derechos constitucionales en contra del Banco BBVA, por cuanto figura en un registro informal y clandestino que fue deudora con dicha institución en el año 2003, todo lo cual conoció al rechazársele una solicitud para un crédito hipotecario en el Banco Itaú, pese a que no tiene antecedentes en Dicom ni en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Señaló que al concurrir a esta última institución, le comentaron que los Bancos tenían una segunda pantalla y "que no era muy legal". Agrega que después de muchas averiguaciones supo que las deudas vencidas habían sido vendidas por el Banco BBVA a SERVINCO, una empresa de cobranzas, por lo que el abogado de la mencionada
Superintendencia le comentó que el Banco recurrido no tendría porqué mantener registrada esa deuda y menos tan antigua. Puntualiza que ha solicitado en varios Bancos crédito hipotecario y todos tienen en esa base de datos clandestina la referida deuda. Asevera que el Banco BBVA ha cometido un acto ilegal, por cuanto ha contrariado lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley N° 19.628 que establece que los datos personales deberán ser eliminados o cancelados cuando su almacenamiento carezca de fundamento legal o cuando hayan caducado; agregando que el artículo 18 del mismo cuerpo legal prescribe que en ningún caso pueden comunicarse los datos que se relacionan con una persona identificada luego de transcurrir cinco años desde que la respectiva obligación se hizo exigible. Afirma que la actuación ilegal y arbitraria vulnera sus derechos constitucionales previstos en el artículo 19 N° 4 y 5 de la Constitución Política de la República.

Pide que se ordene al Banco BBVA pronunciarse sobre el tema y que se ordene borrarle de ese "histórico ilegal" que mantienen los Bancos y que tanto daño le ha causado al no poder optar a tener su casa propia.

Segundo: Que informando el Banco BBVA señala que no existe acto ilegal o arbitrario, puesto que ni en Dicom, ni boletín comercial, ni registro de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras ni en ningún registro de acceso al público aparece informada la recurrente con una deuda a favor del BBVA. Enfatiza que con el banco recurrido no

mantiene deudas y que el crédito que alguna vez mantuvo con éste pertenece a Servinco desde el año 2004.

Tercero: Que el Banco Itau informó que en atención a lo prescrito en el artículo 14 de la Ley General de Bancos, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras mantiene una información sobre los deudores de los Bancos para el uso permanente de las instituciones financieras sometidas a su fiscalización. Expresa que la información sobre el estado de deudas de la recurrente es de conocimiento del Banco Itau y corresponde a la información refundida que elabora dicha Superintendencia. Agrega que la norma del capítulo 18-5 de la recopilación de normas de la SBIF corresponde a una excepción justificada de la reserva bancaria que protege a los deudores y cumple con el propósito de evaluar el riesgo crediticio de un cliente en particular, lo que repercute en el riesgo crediticio general del sistema financiero.

Cuarto: Que este Tribunal ordenó informar a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, la que expresó que aproximadamente desde el año 1940 edita el estado de las deudas que las personas mantienen en el sistema financiero, en cuya época eran confeccionados manualmente y publicados una vez al año. Precisó que con la consagración legal del secreto y reserva bancarios en la Ley N° 18.576 publicada en el Diario Oficial el 27 de noviembre de 1986 se agregó el artículo 13 bis al Decreto Ley N° 1.097, Ley Orgánica de la Superintendencia (actual artículo 14 de la Ley General de Bancos), que en su inciso tercero estableció para dicho organismo la obligación de mantener información permanente y refundida sobre los deudores de los bancos para el uso de las instituciones financieras sometidas a su fiscalización, con lo cual se consagró legalmente la información sobre deudores que había proporcionado la Superintendencia para los Bancos. Puntualiza que, en la actualidad, ese estado se elabora mensualmente con la información de los deudores que envían los bancos y las cooperativas de ahorro y crédito sujetas a fiscalización. Asevera que la referida disposición constituye la fuente legal que le obliga a mantener una información permanente y refundida sobre los deudores de la banca, siendo su objeto proporcionar a dichas instituciones la situación crediticia y deudora de las personas que acuden a ellos para sus fines propios, y en definitiva resguardar el interés público comprometido en tal actividad. Indica que los Bancos deben contar con sistemas adecuados para evaluar los riesgos de sus activos, sobre la base de información contable y oportuna de la situación de los deudores que les permita llegar a conclusiones fundadas acerca de los riesgos involucrados de las posibles pérdidas. Aclara que la información aludida no es de circulación pública y corresponde a la consolidación de la información que le envían los propios bancos para ponerla luego a disposición de los propios informantes. Manifiesta que el bien jurídico protegido es la estabilidad del sistema financiero y por consiguiente del orden público económico. Plantea que se trata de una norma legal especial que debe tener preminencia sobre las disposiciones

generales en relación a la materia, como la Ley N° 19.628, que persigue la protección de la privacidad de las personas. A este respecto alude a un informe en derecho del profesor Evans, quien señala "el artículo 14 de la LGB, según quedó aclarado al tratar el origen y ubicación dentro del ordenamiento jurídico nacional, tiene por objeto velar por el correcto y seguro funcionamiento de la actividad económica bancaria. En ella se compromete la fe pública, están en juego los intereses generales de la nación y por ello, mal puede entenderse que una ley común sin expresarlo en ninguno de sus preceptos, prive o limite los efectos a una norma establecida para cautelar un bien jurídico superior y ubicado dentro de las facultades fiscalizadoras de la citada Superintendencia". Propugna que es preocupante que se pueda entender que la información de los estados de deudores que conservan los bancos se considere como una especie de registro clandestino, ya que tienen un origen claro y un fin de interés público económico reconocido.

En cuanto al caso particular de la recurrente, entiende que ella fue deudora del Banco BBVA hasta el año 2004, época en que el Banco cedió la deuda a otra empresa no bancaria. Expone que si el referido banco informó a la señora Hidalgo en el estado de deudores, con posterioridad a esa fecha con una deuda morosa a su respecto, no existiendo los presupuestos para ello de acuerdo al referido Capítulo 18-5 de la RAN, lo que debería hacer el banco es corregir esa información a través de un procedimiento conocido por los bancos. Advierte que esta situación que no es habitual, no puede llevar a considerar que la información de los estados de deudores que las entidades bancarias mantienen para su uso, por disposición del inciso tercero del artículo 14 de la Ley General de Bancos, tenga una consideración de ilegal o clandestina, ya que su existencia obedece a razones de interés público económico.

Quinto: Que del mérito de lo señalado por los informes y especialmente con lo afirmado por el Banco Itaú debe tenerse por establecido en esta sede cautelar que existe información que obra en poder al menos de dicho Banco consistente en que doña Rosa Hidalgo Aguirre mantiene una deuda impaga con el Banco BBVA a partir del año 2003; que ese crédito fue cedido a una empresa de cobranzas en el año 2004 y que el dato de la deuda fue registrado por el Banco Itaú en virtud de la información proporcionada en el estado de deudas remitido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Sexto: Que por otra parte de los documentos agregados a fojas 10 y siguientes aparece que con fecha 8 de septiembre del año 2004 se tuvo por interpuesta demanda ejecutiva en contra de la recurrente, dando origen a la causa rol N° 8.406/2004 caratulada "Banco BHIF/Hidalgo Aguirre Rosa", por cobro de pagaré; que con fecha 9 de agosto de 2006 se tuvo por rendida la cuenta de remate y que el día 9 de mayo de 2007 se ordenó el archivo de los autos.

Séptimo: Que para una adecuada inteligencia y resolución del asunto corresponde realizar

una reseña de la normativa atingente al caso:

El artículo 14 de la Ley General de Bancos dispone:

"No obstante lo dispuesto en el artículo 7º y sin perjuicio de las normas sobre secreto bancario contenidas en el artículo 154, la Superintendencia deberá proporcionar informaciones sobre las entidades fiscalizadas al Ministro de Hacienda y al Banco Central de Chile.

La Superintendencia dará también a conocer al público, a lo menos tres veces al año, información sobre las colocaciones, inversiones y demás activos de las instituciones fiscalizadas y su clasificación y evaluación conforme a su grado de recuperabilidad, debiendo la información comprender la de todas las entidades referidas. Podrá, también, mediante instrucciones de carácter general, imponer a dichas empresas la obligación de entregar al público informaciones permanentes u ocasionales sobre las mismas materias.

Con el objeto exclusivo de permitir una evaluación habitual de las instituciones financieras por firmas especializadas que demuestren un interés legítimo, la Superintendencia deberá darles a conocer la nómina de los deudores de los bancos, los saldos de sus obligaciones y las garantías que hayan constituido. Lo anterior sólo procederá cuando la Superintendencia haya aprobado su inscripción en un registro especial que abrirá para los efectos contemplados en este inciso y en el inciso segundo del artículo 154. La Superintendencia mantendrá también una información permanente y refundida sobre esta materia para el uso de las instituciones financieras sometidas a su fiscalización. Las personas que obtengan esta información no podrán revelar su contenido a terceros y, si así lo hicieren, incurrirán en la pena de reclusión menor en sus grados mínimo a medio.

En todo caso, los bancos deberán cumplir con la obligación que establece el artículo 9º de la ley Nº 18.045, sobre Mercado de Valores, sea que sus acciones estén o no inscritas en el Registro de Valores. En caso de incumplimiento de dicha obligación, podrá proporcionar la información la Superintendencia.

La Superintendencia deberá mantener permanentemente una nómina de los depositantes de los bancos, indicando su rol único tributario".

A su turno, el capítulo 18-5 de la Recopilación actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras en lo pertinente señala:

"Esta Superintendencia estima que la información que debe mantener sobre esta materia para el uso de las instituciones fiscalizadas, cumple el propósito deseado por el legislador cuando éstas, en su condición de acreedoras, ejercen la diligencia ordinaria y demostrativa de la voluntad de recuperar sus acreencias, como, por lo demás, es su deber hacerlo y que contraviene esa intención incluir, en un registro oficial de deudores del sistema, la

información de personas respecto de quienes no aparece demostrado interés en exigírseles el cumplimiento de sus obligaciones eficazmente, o de aquellas cuya condición de deudores no se encuentre establecida de un modo formalmente incuestionable.

Atendido lo anterior, se dispone que las deudas que presenten una morosidad igual o superior a 90 días, sólo se informarán si se tiene un título ejecutivo válido y vigente y siempre que se estén siguiendo las gestiones de cobro correspondientes. En el caso de ejercerse el cobro judicial, si por cualquier motivo el juicio ejecutivo se da por terminado, debe dejarse de informar la deuda y sólo se la podrá incluir nuevamente si se ha obtenido un nuevo título ejecutivo contra el deudor como, por ejemplo, si éste ha reconocido un documento o confesado la deuda.

En virtud de lo anteriormente expuesto, se definen los siguientes principios para la inclusión o exclusión de los créditos morosos por 90 días o más, en la información refundida sobre deudores:

a) No se incluirán aquellos créditos que carezcan de títulos ejecutivos porque éstos son, de acuerdo a nuestra legislación, los únicos que formalmente dan cuenta de una obligación cuyo cumplimiento puede exigirse compulsivamente.

No se informarán, en consecuencia, los deudores aunque se encuentren demandados, contra quienes sólo se tengan títulos ordinarios, puesto que éstos requieren de una previa declaración de autoridad, para darles certeza y exigir su cumplimiento a través de la misma.

Con mayor razón, no se incluirán los nombres de personas respecto de quienes se carezca de título, aunque la institución financiera pueda ejercer contra ellas las acciones para provocar la confesión de deuda, o de hecho la encuentre incoando.

b) Se excluirán, asimismo, los deudores contra quienes existan títulos ejecutivos pero que no fueron demandados durante el transcurso del plazo de prescripción de las acciones respectivas.

c) Se suspenderá la información de aquellos deudores contra quienes existan títulos ejecutivos y hayan sido demandados, pero cuyas ejecuciones hayan sido rechazadas o abandonadas por resolución judicial ejecutoriada, así como de aquellos a quienes no se les haya notificado la demanda antes del vencimiento del plazo establecido en las leyes para la prescripción de las respectivas acciones; sin embargo, estos últimos se reinformarán cuando se obtenga su notificación".

Indica además:

"5. Responsabilidad en la entrega de la información.

El artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República establece como garantía el respeto y protección a la vida privada y pública y a la honra de la persona y su familia y, en

la medida que la información entregada sobre deudas no pagadas a su vencimiento no se ajuste a la entera y clara verdad, podría generar responsabilidades para el que la proporciona.

Como esta Superintendencia se limita a refundir los datos que los bancos le envían, es de suma importancia el cuidado que se emplee para la inclusión de los deudores en la información correspondiente, con objeto de evitar así que los problemas se susciten a nivel de este Organismo, con la consiguiente demora, tramitación y peligro de que se presenten recursos judiciales por asuntos que normalmente son de fácil solución si se emplea el buen orden y criterio".

A su vez la Ley N° 19.628 sobre protección de datos de carácter personal prescribe:

"Artículo 1º.- El tratamiento de los datos de carácter personal en registros o bancos de datos por organismos públicos o por particulares se sujetará a las disposiciones de esta ley, con excepción del que se efectúe en ejercicio de las libertades de emitir opinión y de informar, el que se regulará por la ley a que se

refiere el artículo 19, N° 12, de la Constitución Política.

Toda persona puede efectuar el tratamiento de datos personales, siempre que lo haga de manera concordante con esta ley y para finalidades permitidas por el ordenamiento jurídico. En todo caso deberá respetar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los titulares de los datos y de las facultades que esta ley les reconoce".

"Artículo 2: Para los efectos de esta ley se entenderá por:

a) Almacenamiento de datos, la conservación o custodia de datos en un registro o banco de datos.

b) Bloqueo de datos, la suspensión temporal de cualquier operación de tratamiento de los datos almacenados".

"d) Dato caduco, el que ha perdido actualidad por disposición de la ley, por el cumplimiento de la condición o la expiración del plazo señalado para su vigencia o, si no hubiese norma expresa, por el cambio de los hechos o circunstancias que consigna".

"f) Datos de carácter personal o datos personales, los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables".

"h) Eliminación o cancelación de datos, la destrucción de datos almacenados en registros o bancos de datos, cualquiera fuere el procedimiento empleado para ello".

"m) Registro o banco de datos, el conjunto organizado de datos de carácter personal, sea automatizado o no y cualquiera sea la forma o modalidad de su creación u organización, que permita relacionar los datos entre sí, así como realizar todo tipo de tratamiento de datos.

n) Responsable del registro o banco de datos, la persona natural o jurídica privada, o el

respectivo organismo público, a quien compete las decisiones relacionadas con el tratamiento de los datos de carácter personal.

o) Tratamiento de datos, cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar, comunicar, ceder, transferir, transmitir o cancelar datos de carácter personal, o utilizarlos en cualquier otra forma".

"Artículo 4°.- El tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular

consienta expresamente en ello...".

"Artículo 6°.- Los datos personales deberán ser eliminados o cancelados cuando su almacenamiento carezca de fundamento legal o cuando hayan caducado.

Han de ser modificados cuando sean erróneos, inexactos, equívocos o incompletos.

Se bloquearán los datos personales cuya exactitud no pueda ser establecida o cuya vigencia sea dudosa y respecto de los cuales no corresponda la cancelación.

El responsable del banco de datos personales procederá a la eliminación, modificación o bloqueo de los datos, en su caso, sin necesidad de requerimiento del titular".

"Artículo 12.- 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 los datos relativos a su persona, su procedencia y destinatario, el propósito del almacenamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos son transmitidos

regularmente.

En caso de que los datos personales sean erróneos, inexactos, equívocos o incompletos, y así se acredite, tendrá derecho a que se modifiquen.

Sin perjuicio de las excepciones legales, podrá, además, exigir que se eliminen, en caso de que su almacenamiento carezca de fundamento legal o cuando estuvieren caducos.

Igual exigencia de eliminación, o la de bloqueo de los datos, en su caso, podrá hacer cuando haya proporcionado voluntariamente sus datos personales o

ellos se usen para comunicaciones comerciales y no desee continuar figurando en el registro respectivo, sea de modo definitivo o temporal.

En el caso de los incisos anteriores, la información, modificación o eliminación de los datos serán absolutamente gratuitas, debiendo proporcionarse, además, a solicitud del titular, copia del registro alterado en la parte pertinente. Si se efectuasen nuevas modificaciones o

eliminaciones de datos, el titular podrá, asimismo, obtener sin costo copia del registro actualizado, siempre que haya transcurrido a lo menos seis meses desde la precedente oportunidad en que hizo uso de este derecho. El derecho a obtener copia gratuita sólo podrá ejercerse personalmente.

Si los datos personales cancelados o modificados hubieren sido comunicados previamente a personas determinadas o determinables, el responsable del banco de datos deberá avisarles a la brevedad posible la operación efectuada. Si no fuese posible determinar las personas a quienes se les hayan comunicado, pondrá un aviso que pueda ser de general conocimiento para quienes usen la información del banco de datos".

"Artículo 15.- No obstante lo dispuesto en este Título, no podrá solicitarse información, modificación, cancelación o bloqueo de datos personales cuando ello impida o entorpezca el debido cumplimiento de las funciones fiscalizadoras del organismo público requerido, o afecte la reserva o secreto establecidos en disposiciones legales o reglamentarias, la seguridad de la Nación o el interés nacional.

Tampoco podrá pedirse la modificación, cancelación o bloqueo de datos personales almacenados por mandato legal, fuera de los casos contemplados en la ley respectiva".

Octavo: Que como puede apreciarse de la preceptiva transcrita el titular de los datos tiene derecho a exigir la cancelación o bloqueo de los mismos una vez incorporados a un registro, como el estado de deudores, ello fundado en determinadas circunstancias, en la especie, previstas tanto en la Ley N° 19.628 como en la Ley General de Bancos. Importa señalar que desde la perspectiva de esta última Ley complementada por la Circular antes referida las deudas impagas que se han informado en el estado de deudores sólo subsisten mientras no se paguen y en caso de no encontrarse extinguida la obligación, mientras exista título ejecutivo y hasta que se encuentren siguiendo las ejecuciones. Asimismo, la información incorporada en el estado de deudores sólo cumple el propósito deseado por el legislador cuando los Bancos acreedores ejercen la diligencia ordinaria y demostrativa de la voluntad de recuperar sus acreencias. Si por el contrario estos presupuestos no concurren, el tratamiento del dato carece de fundamento y corresponde que la información sea eliminada o al menos suspendida.

Noveno: Que sobre este último punto, referido a la finalidad recogida por la Ley General de Bancos, cabe reseñar que en doctrina se ha señalado: "El tratamiento de los datos de terceros se suele regir, entre otros, por los principios de autodeterminación, racionalidad (en virtud del cual sólo podrían ser objeto de tratamiento aquellos datos que resultasen adecuados para la finalidad de recogida), congruencia (los datos no podrían ser utilizados para una finalidad distinta de la de recogida) y veracidad". Respecto a este último principio, existen diversos niveles en los que opera, siendo uno de ellos el de la verdad en el tiempo. Así se ha

planteado: "La verdad en el tiempo está relacionada con el llamado derecho al olvido; como se ha dicho en la doctrina (Kayser, Orti, Vallejo, entre muchos), hay que evitar que la carga del pasado aplaste a la persona, haciéndole perder su libertad y le impida renovar o rehacer su personalidad; en definitiva, transcurrido un determinado periodo de tiempo desde el hecho objeto de la información, ésta debe decaer en beneficio de la intimidad, por lo que por muy veraz que sea la información ésta no debe poder ser objeto de tratamiento (especialmente si los datos recopilados del individuo son negativos). Si se traslada esta idea al registro de los morosos o al de solvencia patrimonial, significaría que un impago de hace 18 años no debería poder incluirse en el fichero porque ese dato no haría referencia a la situación actual -ha ocurrido hace tanto tiempo, que el dato debe ser considerado obsoleto-..." ("Derecho a la intimidad y a la protección de datos personales", artículo escrito por Pedro Grimalt Servera y coordinado por Yves Poullet, María Verónica Pérez Asinari y Pablo Palazzi, Editorial Heliasta, S.R.L., año 2009, páginas 106, 107 y 108).

Décimo: Que como se ha visto la ejecución civil iniciada en el año 2004 por el Banco acreedor para perseguir el cobro de la deuda impaga en contra de la recurrente no se está siguiendo al menos desde el año 2006 por falta de actividad procesal. Así las cosas, procedía por una doble razón que la información cuestionada del estado de deudores fuera excluida o al menos suspendida de dicho registro. Primero, porque es evidente que el banco acreedor o sus cesionarios no han demostrado al menos por un periodo de cinco años voluntad en recuperar su acreencia y, en segundo término, porque en esas condiciones y al tenor del artículo 6 de la Ley N° 19.628 el dato en cuestión adquirió al menos la categoría de dudoso a la luz de esa disposición, teniendo en consideración que dicho lapso de tiempo supera el previsto por la legislación procesal para exigir que se declare el abandono del procedimiento y excede también el que requiere el derecho sustantivo para obtener la declaración de prescripción de las obligaciones. A este respecto, el artículo 9 de la referida ley dispone: "En todo caso, la información debe ser exacta, actualizada y responder con veracidad a la situación real del titular de los datos".

Undécimo: Que en virtud de los razonamientos precedentes debe concluirse que el Banco Itau ha realizado una actuación ilegal y arbitraria, puesto que contraviene el texto de la preceptiva mencionada y porque sin justificación emplea un dato económico cuya vigencia es al menos dudosa. Asimismo, es ilegal y arbitraria la conducta del Banco BBVA, por cuanto en su oportunidad no procedió a dejar sin efecto la información entregada a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Duodécimo: Que las conductas descritas conculcan el derecho constitucional de la recurrente previsto en el artículo 19 numeral 4º de la Constitución Política de la República, al afectar su honra, toda vez que es evidente que la inclusión de una deuda en un registro de

morosidades desacredita la fama de una persona cuando le imposibilita la obtención de un crédito por considerarla insolvente, cuando en realidad no lo es.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de esta Corte sobre la materia, se confirma la sentencia apelada de dieciocho de enero del año en curso, escrita a fojas 35.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo del Abogado Integrante señor Lagos.

Rol N° 1705-2012.-

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema, Integrada por los Ministros Sr. Sergio Muñoz G., Sr. Héctor Carreño S., Sra. Sonia Araneda B. y los Abogados Integrantes Sr. Jorge Lagos G. y Sr. Alfredo Prieto B. No firman, no obstante haber concurrido al acuerdo de la causa, el Ministro señor Muñoz por estar en comisión de servicios y la Ministro señora Araneda por haber cesado en sus funciones. Santiago, 24 de septiembre de 2012.

Autoriza la Ministra de Fe de la Excma. Corte Suprema.

En Santiago, a veinticuatro de septiembre de dos mil doce, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

Copia no oficial generada por Diario Constitucional a partir del Buscador de Jurisprudencia del Poder Judicial de Chile (juris.pjud.cl).