002306

CASILLA 11
SUCURSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO
Res.Exenta Nº 249
Fecha: 18.04.96
EMPRESA DE CORREOS
DE CHILE

SANTIAGO
Ilustre Municipalidad
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SANTIAGO

RECIBIDO
26 JUN 2015
SERNAC

ROL Nº M-14.805-2013/PCM
Carta Certificada Nº: **0**

SEÑOR (A)
BELEN PICERO DEL VALLE
TATINOS 333 PISO 2
SANTIAGO

005296

CORREOS DE CHILE
FRANQUEO
NO VALIDO COMO

CONFORME A LA LEY Nº 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

REGISTRO DE SENTENCIAS
26 JUN. 2015
REGION METROPOLITANA

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI Nº 980

Santiago, Viernes 29 de mayo de 2015

Notifico a UD. que en el proceso Nº **M-14.805-2013,** se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:

Cúmplase.

NOTIFÍQUESE.

SECRETARIA LOCAL
TERCER JUZGADO
SANTIAGO
SANTIAGO

Santiago, veinticuatro de abril de dos mil quince.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, pero se eliminan sus fundamentos 6), 7), 11), 12), 13) y 14).

Y se tiene en su lugar presente:

Primero: La situación de hecho a que se refieren estos autos, sucintamente expuesta, consiste en que el SERNAC requirió del Banco SCOTIABANK CHILE -entre otros antecedentes-, la remisión de *"copia del mandato de pago automático de tarjeta (PAT), con el fin de revisar si el consumidor dio su consentimiento para que fuera abonado mensualmente sólo con el pago mínimo de la deuda"*. Ante ese requerimiento el banco aludido expresó que dicho mandato *"no ha sido habido"* (documentos de fojas 10 y 11);

Segundo: En ese contexto, el SERNAC consideró que la denunciada incurrió en infracción al deber de información que le impone el artículo 58 de la Ley 19.496. Frente a ello, el banco aludido planteó que no existía una negativa o demora injustificada, porque el mandato en cuestión no fue habido y porque, en todo caso, durante un lapso de 5 años se estuvieron haciendo cargos automáticos en la cuenta corriente del cliente, por el mínimo de la deuda, sin reclamos ni protestas de su parte. A su turno, en la sentencia apelada el juez discurre que ese mandato estaría comprendido en la restricción del artículo 2° letra o) de la Ley 19.628 -Sobre Protección de Datos Personales-, para cuyo efecto SERNAC requería de una autorización del titular, la que no consta en autos;

Tercero: Al margen de no formar parte del debate, se estima indispensable apuntar que -en principio, el SERNAC puede ser destinatario de la información requerida, porque que así lo señala el artículo 58 de la Ley 19.496. Enseguida, resulta necesario precisar también que un antecedente como el mencionado (*"copia del mandato de pago automático de tarjeta (PAT)"*), debe entenderse comprendido en la noción de *"información básica comercial"* no tanto por la definición que establece el artículo 1° N° 3 de dicha ley, sino por la regla de orden general que prescribe el inciso quinto de

esa ley especial, en cuanto se indica allí que el deber de información abarca *"toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio"*;

Cuarto: Ahora bien, respecto de la exculpación que aduce el banco denunciado, parece evidente que una información de esa índole -nada menos que el mandato conferido por el titular de la cuenta corriente-, debe mantenerse en su poder, precisamente por su carácter básico y elemental para la operatoria y manejo de fondos que le han sido confiados. Así, no resulta aceptable que aduzca como exculpación que *"no ha sido habido"*, pese a las búsquedas. Lejos de una justificación, esa es una razón injustificada, que no puede estimarse como atendible;

Quinto: De otro lado, en cuanto al carácter "sensible" de la información comprometida, cabe enfatizar que la intervención del SERNAC se generó a partir de un reclamo planteado por el consumidor (fojas 6), donde éste planteó que *"...además, aparece un pago mínimo cero en diversos meses aun existiendo deuda, el cual tampoco he autorizado y sigue generando intereses; como también yo jamás he autorizado que se realice el descuento en mi cuenta por el pago mínimo, todo lo anterior no procede..."* , precisando que solicita *"que se me haga entrega de los documentos necesarios para clarificar la situación..."*. Es efectivo que en el rubro relativo a la autorización para el tratamiento de datos personales el reclamante marcó la opción "No"; sin embargo, dicha restricción debe entenderse efectuada para los fines que prevé la Ley 19.628, esto es, para los efectos de su sistematización o procesamiento, pero no para el objeto preciso con que el propio titular la está requiriendo: *"para clarificar la situación..."*;

Sexto: En esa virtud, ha de concluirse que el denunciado -Banco SCOTIABANK CHILE-, incurrió en una *"negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos"*, de la manera que establece el penúltimo inciso del citado artículo 58 de la Ley 19.496. El tramo legal de la multa llega *"hasta las 400 unidades tributarias mensuales"*; luego, considerando que de los parámetros de regulación previstos en la ley concurre

únicamente el relativo a la entidad de la falta, toda vez que se trata de *"información básica comercial"*, vale decir, de aquella indispensable para la transparencia de sus operaciones y que, de modo razonable, debe estar necesariamente en su poder; se estima adecuado fijar la sanción en 50 unidades tributarias mensuales;

Por estas razones, ***se revoca*** la sentencia apelada de quince de diciembre de dos mil catorce, escrita de fojas 176 a 183, en cuanto por ella se niega lugar a la denuncia de fojas 62 y, en cambio, se decide que la misma queda acogida. Consecuentemente, ***se condena*** a SCOTIABANK CHILE al pago de una ***multa de cincuenta unidades tributarias mensuales*** por la infracción determinada en esta causa.

Redactó el ministro señor Astudillo.

Regístrese y devuélvase.

No firma la Ministra señora Villadangos, quien concurrió a la vista del recurso y al acuerdo, por encontrarse con licencia médica.

Policía Local Rol N° 95-2015.-

Pronunciada por la **Duodécima Sala**, presidida por el Ministro señor Omar Astudillo Contreras e integrada por el Ministro señor Jaime Balmaceda Errázuriz y la Ministro señora Maritza Villadangos Frankovich.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, veinticuatro de abril de dos mil quince, autorizo la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

Ubl. 18/10/2013
Doc. 24/10/2013

PROCESO ROL Nº 8511-PCM/13-pbn

SANTIAGO, dos de Septiembre de dos mil trece.

VISTOS:

I.- Que a fojas 8 y siguientes, don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, abogado, Director Regional Metropolitano subrogante del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (Sernac), actuando en su representación, ambos con domicilio en calle Teatinos Nº 333 piso 2, comuna de Santiago, deduce denuncia infraccional en contra de CMR FALABELLA, representado legalmente por don CLAUDIO CISTERNAS DUQUE, ambos con domicilio en Moneda Nº 970 piso 18, comuna de Santiago, por no cumplir la obligación legal de proporcionar la información básica comercial solicitada por el Servicio, a propósito del reclamo deducido ante éste por don Guillermo Muñoz Tabilo, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 58 inciso quinto y siguientes de la Ley Nº 19.496.

Relata Sernac en su libelo, que con fecha 19 de Febrero de 2013, remitió un oficio a la denunciada solicitando la información, otorgándole un plazo de 10 días para tal efecto, la cual consistía en:

"1.- Copia de los últimos 12 meses de estados de cuenta;

2.- Copia de resumen que indique cuotas canceladas, cuotas faltantes, intereses y gastos de cobranza aplicados;

3.- Copia detallada de repactaciones si las hubiere a nombre del consumidor Sr. Guillermo Muñoz Tabilo, C.I: Nº3.5588.031-k; y,

4.- Resumen que indique el monto facturado, monto pagado y fecha de pago".

Señala que con fecha 4 de Marzo de 2013, la denunciada contesta el requerimiento señalando que únicamente el titular de la cuenta puede requerir la información solicitada de conformidad a lo dispuesto en la Ley Nº 19.628 sobre protección de datos de carácter personal, y que no considera que la información solicitada corresponda a información básica comercial, por lo que no existe obligación legal de solicitar tal información, pero que sin perjuicio de ello, remite las tasas de interés aplicadas por CMR en los últimos doce meses tanto para transacciones efectuadas con la tarjeta, como a las obligaciones morosas y renegociaciones aplicadas en general a todos sus

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 18 OCT. 2013
SECRETARIO ABOGADO

consumidores. Señala que en virtud de ello, la denunciada es responsable de no cumplir con su obligación legal ya que aún cuando respondió dentro del plazo legal, la información que esta envía no es la información básica comercial que el servicio solicitó facultado para ello por lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley Nº 19.496.

II.- Que a fojas 160 se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la comparecencia de ambas partes. La denunciada contesta las acciones deducidas, señalando que no existe por su parte infracción a la Ley Nº 19.496, debido a que no se encontraba a entregar la información en los términos solicitados por el Sernac, ya que ello no corresponde a las facultades de dicho organismo, dado que ello no corresponde a información básica comercial conforme lo define dicha ley, la que no alude a la situación financiera y crediticia de un particular, sin perjuicio de lo cual, igualmente contestó el requerimiento, lo que demuestra colaboración, respeto y debida atención hacia la solicitud del organismo.

III.- Que a fojas 1 a 99 la denunciante acompañó los siguientes documentos: a) carta de respuesta de la denunciada a la solicitud de información básica comercial, con timbre de recepción de Sernac de fecha 4 de Marzo de 2013; b) copia de cuadros de información de intereses, comisiones, cargos, gastos de cobranza e impuestos de las tarjetas de crédito CMR Falabella; c) cartas de reclamo presentadas por don Guillermo Muñoz ante Sernac, de fecha 21 de Noviembre de 2012 y 4 de Marzo de 2013; d) copia de estados de cuenta de la tarjeta de crédito CMR a nombre de don Guillermo Muñoz; e) carta de respuesta de Falabella al consumidor; f) copia de cartolas de movimientos y copia de cartas de cobranza a nombre de don Guillermo Muñoz.

IV.- Que a fojas 155 a 159 la denunciada acompañó los siguientes documentos: a) copia de carta de solicitud del Director Regional de Sernac de la Región de los Lagos, de información de doña Ana María Gallardo Leiva; b) copia de carta de autorización de esta última; c) copia de carta de solicitud de información de la misma.

V.- Que a fojas 162 le denunciante objeta los documentos acompañados por la denunciada, por tratarse de copias simples respecto de las cuales no consta su autenticidad ni integridad.

CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA OBJECIÓN DE DOCUMENTOS:

1) Que como consta a fojas 162, los documentos de fojas 155 a 159 fueron objetados por la parte denunciante, sin embargo, conforme lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, ello no impide al sentenciador considerarlo para los efectos de dictar sentencia en la causa.

EN CUANTO AL FONDO:

2) Que los autos se iniciaron por denuncia infraccional del SERNAC.

3) Que el artículo 58 inciso quinto y siguientes de la Ley Nº 19.496 dispone: *"Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.*

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley

califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación."

4) Que el artículo 2 letra o) de la Ley Nº 19.628 sobre protección de la vida privada, dispone: *"Para los efectos de esta ley se entenderá por:*

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."

5) Que el artículo 4 incisos primero a cuarto de la Ley Nº 19.628 sobre protección de la vida privada dispone: *"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.*

La persona que autoriza debe ser debidamente informada respecto del propósito del almacenamiento de sus datos personales y su posible comunicación al público.

La autorización debe constar por escrito.

La autorización puede ser revocada, aunque sin efecto retroactivo, lo que también deberá hacerse por escrito."

6) Que el inciso primero del artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 56 de la Ley Nº 19.496, dispone: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existiere relación de causa a efecto entre la contravención y el daño producido."*

7) Que se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

8) Que el artículo 1698 inciso 1º del Código Civil: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

9) Que en primer término, es necesario tener presente el requerimiento de datos relativos a un particular determinado, efectuado por el Sernac a una empresa de retail, constituye un tratamiento de dichos datos de acuerdo a lo dispuesto en la Ley Nº 19.628, conducta que incluye la recolección de datos según lo dispuesto en su artículo 2 letra o) de la Ley Nº 19.628.

10) Que con respecto a la facultad del Servicio Nacional del Consumidor de solicitar la información relativa a la cuenta personal de un consumidor, es necesario señalar que el artículo 58 inciso sexto de la Ley Nº 19.496, comprende la facultad de solicitar información que va más allá de la información básica comercial a que se refiere el artículo 1 Nº 3 de la Ley Nº 19.496, ampliación que operó en virtud de las modificaciones que introdujo la Ley Nº 20.555 del año 2011 al artículo 58 de la Ley Nº 19.496, información que a juicio de este Tribunal, puede perfectamente comprender

aquella relacionada con la situación crediticia de un particular, siempre que Sernac solicite la información de conformidad a lo dispuesto en la Ley Nº 19.628.

11) Que si bien el artículo 58 inciso sexto de la Ley Nº 19.496 otorga al Sernac la facultad de solicitar información que va más allá de la información básica comercial, dentro de la cual es posible considerar aquella información personal de un consumidor, este Tribunal estima, en atención a la naturaleza de los datos solicitados, que no es posible desprender que dicha norma autorice en forma amplia al Sernac para solicitar datos personales en los términos requeridos por el artículo 4 de la Ley Nº 19.628, de manera tal, que si el Servicio Nacional del Consumidor, en ejercicio de la facultad que le otorga el artículo 58 sexto de la Ley Nº 19.496, pretende solicitar información amparada por la Ley Nº 19.628, debe contar necesariamente con la autorización expresa y específica del titular de los datos de conformidad a lo dispuesto en este último cuerpo normativo.

12) Que no consta en autos que Sernac contare con la autorización de don Guillermo Muñoz Tabilo para requerir sus datos crediticios, razón por la cual, es posible concluir que la omisión de la denunciada en la entrega de los mismos, se encuentra plenamente justificada.

SE RESUELVE:

a) Que SE DESECHA la objeción de documentos planteada por la denunciante a fojas 162.

b) Que SE DESECHA la denuncia infraccional deducida por don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (Sernac), según lo expuesto en la parte considerativa de esta sentencia.

c) Que cada parte pagará sus respectivas costas.

NOTIFÍQUESE.

DICTADA POR DON HÉCTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO TITULAR.