

## Corte Suprema, 11 de octubre de 2016

*Servicio Nacional del Consumidor con Créditos Organización y Finanzas S.A.*

<b>Rol N°</b>	4903-2015
<b>Recurso</b>	Casación en la forma, casación en el fondo
<b>Resultado</b>	Rechazado
<b>Voces</b>	Interés colectivo, derecho a la información, cláusulas abusivas, contrato de adhesión, <i>lex specialis</i> , novación, datos y privacidad, mutuo
<b>Normativa relevante</b>	Artículos 2 bis, 3 letras a) y b), 12, 16 letra g), y 23 de la Ley N°19.496; artículos 1438 y 2196 del Código Civil; y, artículo 1° de la Ley N°18.010

### Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor interpuso demanda en defensa del interés colectivo de las personas en contra de Créditos Organización y Finanzas S.A. por vulnerar los derechos de los consumidores en el marco de la renegociación de las deudas de sus clientes. En particular, denunció que la empresa demandada había incurrido en cláusulas abusivas contenidas en el documento "Informativo Convenio", pues el mismo estipulaba que la renegociación no implicaba novación, y que, por ende, no se eliminarían los antecedentes comerciales de sus clientes/as, que permanecerían listadas como deudores/as en el Boletín Comercial.

Por su parte, la demandada sostuvo que el referido documento no era un contrato, sino un acto jurídico unilateral, de manera que no podría contener cláusulas abusivas. Además, adujo que la Ley N°19.496 no era aplicable al caso, toda vez que la Ley N°19.628, sobre protección de la vida privada, regula los casos en que las deudas deben ser removidas del Boletín Comercial, así como el procedimiento judicial para requerir tal supresión.

En primera instancia, el 22° Juzgado Civil de Santiago, resolvió condenar a la demandada al pago de 40 UTM por concepto de multa infraccional, así como a la indemnización de los perjuicios ocasionados a los distintos subgrupos de consumidores que fueron especificados en el considerando 29° de la sentencia de primera instancia.

La Corte de Apelaciones de Santiago, conociendo de los recursos de casación en la forma y apelación deducidos por las partes, revocó la sentencia de primera instancia en cuanto condenaba a la demandada a una multa de 40 UTM, disponiendo que la multa se aplicaría por cada infracción, mas no por cada persona consumidora, como solicitaba el SERNAC.

Frente a esta decisión, tanto demandante como demandada, presentaron recursos de casación en la forma y en el fondo ante la Corte Suprema.

### Hechos

**"SÉPTIMO:** Que la sentencia de segunda instancia revoca la apelada en cuanto condenó a la demandada al pago de una multa de 40 UTM y, en su lugar la impone por cada una de las infracciones establecidas, confirmándola en lo demás apelado.

Los fundamentos fácticos de la resolución, establecidos en primera instancia, son los siguientes:

- 1.- Que los consumidores por los cuales se acciona suscribieron el “informativo convenio” y no fueron eliminados del Boletín Comercial (basamento vigésimo);
  - 2.- Que la demandada, empresa del giro emisión y administración de tarjetas de crédito y otorgamiento de líneas de crédito, ofreció a sus clientes que presentaban morosidades, esto es, que cesaron en el pago de sus obligaciones, la posibilidad de suscribir un documento denominado “informativo convenio” a fin de reprogramar o repactar su deuda (considerando vigésimo segundo);
  - 3.- Que el “informativo convenio” concede nuevos plazos a los deudores, sujeto a la aceptación de ciertas condiciones crediticias (id);
  - 4.- Que además del informativo convenio se firmaba o aceptaba expresamente un nuevo comprobante de pago, denominado CIC (id);
  - 5.- Que el informativo convenio cuenta con un “folio de renegociación”, en que se individualiza al deudor, el tramo de mora de acuerdo con las políticas de cobranza y se allega un cuadro en que aparece el total de la deuda vencida, por vencer, total de la deuda (que considera los anteriores conceptos más gastos de cobranza, interés por mora y cargos fijos facturados y adeudados a la hora y fecha de su expedición), total condonaciones, deuda después de la condonación, pie comprometido, deuda a financiar, pie mínimo exigido, abono imputable al pie, pie mínimo a pagar, pie comprometido (que debe pagarse en caja antes del cierre de la jornada), primer vencimiento, número de cuotas y valor cuota (id);
  - 6.- Que se denomina genéricamente renegociación a las tres operaciones de crédito que ofrece la demandada a los deudores morosos, a saber, refinanciamiento, repactación y convenio de pago (id);
  - 7.- Que la nota 1 del referido documento dice “El total de la deuda, incluye el total de cuotas vencidas o por vencer, gastos de cobranza, interés por mora y cargos fijos facturados y adeudados a la fecha y hora indicada en este documento”, sin indicar en detalle los gastos, intereses y cargos (fundamento vigésimo quinto);
  - 8.- Que la nota 3 señala “Los cargos por renegociar corresponden a las condiciones establecidas por la empresa, para este tipo de renegociación de deuda y vigentes al día de hoy” sin que los deudores sepan lo que pagan por concepto de estos cargos, tales como tasa de interés, gastos de cobranza, comisiones, gastos notariales, seguros y otros importes (id);
  - 9.- Que la nota 7 del instrumento indica “Este convenio de pago no produce la novación de la deuda, por ello no conlleva la eliminación de los antecedentes comerciales, sino hasta el pago de la última cuota” (motivo vigésimo séptimo);
  - 10.- Que los suscriptores de los convenios de pago poseían una expectativa que ya no fueran considerados como morosos y, en consecuencia, fueran eliminados de los boletines comerciales (id);
  - 11.- Que los afectados son los clientes suscriptores de convenio de pago no eliminados del Boletín Comercial dentro de los siete días siguientes a la suscripción del documento (razonamiento vigésimo octavo).
- Adicionalmente, el fallo de segundo grado deja asentado que el informativo convenio contiene cláusulas sobre la validez del convenio de pago y condonaciones y la sanción por mora mayor de 180 días (reflexión décima).”.

### Cuestión jurídica

La Corte Suprema debía pronunciarse sobre los recursos de casación en la forma y en el fondo deducidos por las partes demandada y demandante.

En resumen, está en discusión si el documento firmado por las personas consumidoras era un contrato o un acto jurídico unilateral, y si, en la afirmativa, contenía cláusulas abusivas o no. Sobre el mismo instrumento, se debate si el mismo constituye novación.

En adición, existe controversia sobre la aplicabilidad de la Ley N°19.496, en cuanto la demandada afirma que la materia del juicio se encontraría regulada en la Ley N°19.628, sobre protección de la vida privada.

Por último, la Corte Suprema es llamada a pronunciarse sobre si las multas infraccionales deben, o no, aplicarse por cada persona consumidora afectada.

### Decisión

**“UNDÉCIMO:** Que el primer reclamo del recurso de casación en el fondo de la demandada plantea la vulneración de las normas reguladoras de la prueba. Es preciso recordar que, primeramente, reclama la infracción de las reglas de la sana crítica en la determinación de una serie de presupuestos fácticos relacionados con el contenido, condiciones y efectos del informativo convenio, que llevaron a su calificación jurídica como un contrato de crédito –de adhesión- que implica novación de la deuda.

En ese sentido, es importante prevenir que esta Corte ya ha señalado reiteradamente que, al no constituir instancia, la revisión de los hechos asentados en el juicio, o el establecimiento de unos otros diversos de los fijados, y que determinan la aplicación de las normas sustantivas dirigidas a dirimir lo debatido, no es posible, salvo que se denuncie que al resolver la controversia los jueces del fondo se han apartado del onus probandi legal, han admitido medios de prueba excluidos por la ley o han desconocido los que ella autoriza, o que se ha alterado el valor probatorio fijado por la ley a las probanzas aportadas al proceso. Insertos en este contexto, resulta claro que para alcanzar la convicción de haberse vulnerado las pautas de valoración de las pruebas aplicables en esta clase de juicios no basta con advertir que el establecimiento de los hechos pudo ser distinto del que aparece en el fallo recurrido, puesto que esta posibilidad es permitida por las reglas de la sana crítica al no establecer un valor probatorio específico para cada medio de convicción; al contrario, lo que se requiere para dar por configurada una transgresión de esta clase es apreciar una contravención a las reglas de la lógica, las máximas de la experiencia o los conocimientos científicamente afianzados.

Siguiendo esta línea, es posible advertir que la decisión recurrida evalúa cada uno de los medios de convicción aportados, alcanzando certezas fácticas razonables y que no se alejan de los parámetros entregados por las reglas de la sana crítica, las que no han sido desbordadas. Adicionalmente, cabe tener en cuenta que el recurso no arroja luces respecto de las probables infracciones de ley en el establecimiento de los presupuestos fácticos, puesto que no precisa las reglas concretamente vulneradas ni la forma en que se materializa dicha contravención. En estas condiciones, este reclamo será desechado.

Respecto del segundo reclamo planteado en este apartado del recurso, cabe recordar que se refiere a la inversión de la carga de la prueba en cuanto al daño. Sin embargo, tal cuestionamiento no es efectivo, puesto que la interlocutoria de prueba obliga a demostrar no sólo la efectividad de cada uno de los hechos que, según la demandante, configuran las infracciones a la ley de protección al consumidor, sino que además que las conductas denunciadas afectaran el ejercicio de los derechos del consumidor, de manera que el peso

probatorio está correctamente distribuido. En ese sentido, se puede apreciar que lo que en verdad reclama la demandada no es la distribución del peso de la prueba, sino la inexistencia, en su concepto, de probanzas aportadas por la demandante que permitan dar por acreditados los supuestos fácticos de la pretensión civil, en concreto, el daño, la vulneración del derecho de libre elección y del deber del prestador de servicios de actuar con diligencia. Sin embargo, la lectura de la sentencia de primer grado, hecha suya por la recurrida, permite advertir que entre sus fundamentos vigésimo quinto y vigésimo noveno, da por acreditada la abusividad de determinadas cláusulas del informativo convenio, el obstáculo que significan para el ejercicio efectivo del derecho a la libertad de elección por la infracción del deber de informar de manera veraz y oportuna, y concluye que el sólo hecho de mantener a los consumidores en el boletín comercial por más de siete días constituye un perjuicio para ellos, al verse afectado su libre desenvolvimiento en distintas áreas de la vida, base sobre la cual accede a la pretensión civil, fijando los grupos y subgrupos de consumidores de acuerdo con las agrupaciones propuestas por la demandada en la etapa de conciliación. Lo anterior implica que la misma evidencia que permitió tener por demostradas las infracciones a la ley de protección al consumidor – principalmente, la lectura de las cláusulas del informativo convenio y la testimonial de ambas partes-, fue suficiente para los juzgadores para dar por asentados los requerimientos de la pretensión civil, usando antecedentes que están en el proceso para delimitar los grupos de consumidores, de manera que el alegato no trata realmente de un asunto de peso probatorio, sino de valoración de los elementos de convicción aportados, por lo cual no podrá prosperar.

Es preciso señalar, además, que el argumento de que no hay prueba para demostrar la transgresión del artículo 23 de la ley de protección al consumidor no es propiamente un cuestionamiento fáctico, sino más bien jurídico, debido a que se asienta en que dicho precepto no es aplicable a la situación de autos, tesis que debe plantearse en relación con los encuadres jurídicos del dictamen impugnado, por lo que la forma en que fue presentada esta pretensión es incorrecta, y por ende será desechada.

**DUODÉCIMO:** Que, habiendo sido descartadas las denuncias de infracción a las normas reguladoras de la prueba, los presupuestos fácticos del proceso han quedado asentados. En este estado de cosas, es posible abordar las restantes denuncias contenidas en el recurso de casación de la demandada, siendo su primer capítulo el que sostiene que no se han verificado en este caso los requisitos que hacen procedente la acción, afirmándose la falta de prueba del daño y como consecuencia el acogimiento de la demanda a pesar de no concurrir un elemento basal, cual es el daño.

En este sentido, el recurso no plantea una controversia de índole jurídica, sino fáctica, puesto que sostiene que el perjuicio no ha sido acreditado por la parte a la cual le corresponde dicha carga, habiendo probado la demandada, de contrario, las ventajas que implica el informativo convenio para los consumidores. Este argumento no es atendible puesto que se sostiene en hechos no establecidos en el proceso, a saber, los beneficios del acto jurídico que encierra el informativo convenio, y que permitirían compararlos con las desventajas que se asentaron por los jueces del fondo. En suma, los hechos del proceso, a saber, las inequidades en perjuicio de los deudores que provocó la suscripción de los instrumentos en examen, son la base adecuada para tener por demostrado el perjuicio, concurriendo el presupuesto de la acción que echa de menos el recurso, reclamo que por tales motivos no será acogido.

**DÉCIMO TERCERO:** Que la demandada alega enseguida que la acción impetrada es improcedente respecto de la desinformación de las deudas morosas en el Boletín Comercial, puesto que se trata de una rama regulada en una ley especial, la ley de protección a la vida privada. Para resolver adecuadamente este asunto, importa tener en cuenta que el artículo 2 bis de la ley 19.496, prescribe que esas normas no son aplicables a las actividades de

producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo, entre otros supuestos, en lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento. Por otro lado, siendo inconcuso que la incorporación de datos personales en una base de datos y su utilización son materias regidas por la ley N° 19.628, es pertinente traer a colación lo previsto en la letra f) del artículo 2 de dicho cuerpo normativo, que define los datos personales como los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables, como asimismo, lo establecido en el artículo 16 de la misma ley, que se refiere al proceso judicial que puede iniciarse por quien efectúa un requerimiento de información, modificación, eliminación o bloqueo de datos al responsable de un registro o banco de datos, cuando éste no atiende la solicitud.

Es útil recordar que el objetivo de la ley N° 19.496 es regular las relaciones entre proveedores y consumidores; determinar las infracciones en perjuicio de éstos y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. En el fondo, se trata de proteger a los consumidores y usuarios ante la desigualdad que por regla general presentan frente a los proveedores de bienes y servicios, confiriendo a los primeros un conjunto de derechos que cautelen las condiciones de una mejor vinculación relativa con estos últimos, propendiendo al equilibrio entre ambos grupos de sujetos. Siguiendo esa línea, la reforma introducida en el año 2004 tuvo por objeto poner fin a las asimetrías existentes entre consumidores y proveedores, puesto que en su texto original de 1997, la ley 19.496 sólo disponía la protección individual de los derechos de los consumidores y muy excepcionalmente daba lugar al ejercicio de una acción colectiva. Gracias a la reforma introducida en el año 2004, se incorporó en nuestra legislación la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, mediante la cual se logra la adecuada solución de aquellos conflictos que involucran intereses supraindividuales. (Derecho del Consumidor, R.S.L.. Editorial Jurídica de Chile, pág. 74).

De lo reseñado, y como ha sostenido previamente esta Corte en el Rol N° 9010-2012, de veinte de agosto de dos mil trece, se desprende que la reforma introducida por la ley N° 19.955 de 14 de julio de 2004, mejoró la eficacia de los derechos de los consumidores al estatuir, junto con las acciones individuales, acciones colectivas protectoras de intereses colectivos y difusos y, al mismo tiempo, creó los procedimientos apropiados para hacerlos efectivos en justicia. Sobre el particular se ha dicho que "La protección jurídica de los consumidores es un fenómeno innegable en la realidad legislativa de los últimos decenios en varios países. Se trata de una tendencia relacionada con un fenómeno más amplio, conocido como "movimiento internacional de acceso a la justicia de los intereses colectivos", dentro del cual se han desarrollado novedosos mecanismos procesales para resguardar los denominados intereses supraindividuales, difusos o colectivos, cuyas manifestaciones más evidentes se presentan en el ámbito de la defensa de los derechos de los consumidores y del medio ambiente" (A.R.S.; Aspectos procesales de las acciones para la protección de los consumidores, Derecho del consumo y protección al consumidor; Universidad de los Andes; pág. 311).

En ese entendido, el Servicio Nacional del Consumidor puede accionar en defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores cuando constata que un concreto accionar del proveedor implica la transgresión de los derechos consagrados en la ley del ramo, como lo es la abusividad en la suscripción de un contrato de adhesión, con la finalidad que se declare judicialmente la infracción que considera que se ha producido. De este modo, si bien el tratamiento de datos personales está regulado en una ley especial, la afectación de intereses supraindividuales que implica la contratación en situación de desigualdad mediante contratos de adhesión cuyo contenido acarrea el desequilibrio entre las partes que se refleja, entre otros, en el quebrantamiento de los derechos de los titulares de datos de carácter personal, constituye una

materia susceptible de ser conocida en esta sede. Más clara es esta inferencia cuando se advierte que el proceso judicial de la ley de protección a la vida privada está previsto únicamente para el resguardo de un interés individual, mientras que el de estos antecedentes se refiere al interés colectivo de todos aquellos deudores que suscribieron el informativo convenio con la expectativa no cumplida de ser eliminados del Boletín Comercial, de manera que nos encontramos en el caso previsto en la letra b) del artículo 2 bis de la ley 19.496, ya que si bien las normas de protección al consumidor no son aplicables, en principio, en materia de datos personales, sí lo son cuando se compromete el interés colectivo o difuso. Por lo mismo, la resolución recurrida no se equivoca al dar por satisfechos los presupuestos para impetrar esta acción de interés colectivo, razón por la cual se impone el rechazo de este reclamo.

**DÉCIMO CUARTO:** Que el tercer apartado del recurso de casación en el fondo de la empresa demandada se dedica a la determinación de la naturaleza jurídica del informativo convenio, anunciando que considera errónea su calificación como una novación. Al efecto, es necesario tener en cuenta que el Código Civil define la novación como la substitución de una nueva obligación a otra anterior, la que queda extinguida, y establece tres modos de efectuarse, uno de ellos consiste en la substitución de una nueva obligación a otra sin que intervenga nuevo acreedor o deudor (artículos 1628 y 1631).

Ahora bien, la demandada invoca los artículos 19 inciso 1° del Código Civil (relativo al elemento hermenéutico del tenor literal), 578, 1437, 1438, 1444, 1445, 1473 (sobre las fuentes de las obligaciones y los derechos, los elementos de los contratos y obligaciones condicionales), que considera infringidos por cuanto el informativo convenio no es un contrato, sino que un acto jurídico unilateral. Este aspecto debe ser resuelto sobre la base de los hechos del proceso, dentro de los cuales se encuentra que el referido instrumento concede nuevos plazos a los deudores y contienen un folio de renegociación en que se individualiza al deudor, el tramo de mora, el total de la deuda vencida, por vencer, total de la deuda, gastos de cobranza, interés por mora y cargos fijos facturados y adeudados, total condonaciones, deuda después de la condonación, pie comprometido, deuda a financiar, pie mínimo exigido, abono imputable al pie, pie mínimo a pagar, pie comprometido, primer vencimiento, número de cuotas y valor cuota, y que por ese acuerdo se firma un nuevo comprobante de pago.

De los hechos que se han dado por asentados, queda en evidencia que el informativo convenio no es un acto jurídico unilateral, como pretende la recurrente. En efecto, este instrumento no solo consiste en el reconocimiento del cliente de estar en mora en el cumplimiento del pago de una determinada suma de dinero, sino que además concurre la voluntad del acreedor, quien no sólo concede un plazo determinado para la solución de tales montos, sino que además condona parte de su acreencia, pacta un pie a pagar y acuerda un nuevo importe de la deuda. Esto es aún más claro cuando se tiene en cuenta que la parte que fija las condiciones antes referidas, los nuevos montos, condonaciones y fecha de pago es el acreedor, conforme con sus políticas de cobranza. Siendo un acto jurídico bilateral, entonces, es necesario determinar si es un contrato.

Los contratos son definidos por el artículo 1438 del Código Civil como aquellos actos por los cuales una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Es precisamente lo que ocurre con el informativo convenio, desde que contiene una obligación, que en este caso es la que asume el deudor, de pagar, bajo nuevas condiciones, la deuda previamente contraída con el acreedor; se genera, por otro lado, el derecho de este último de compeler a la solución de su acreencia. En este contexto, importa dejar en claro que las partes que suscriben el referido instrumento, han convenido previamente un mutuo, en cuya virtud la demandada entregó determinadas sumas de dinero al crédito, verificándose el contrato definido en los artículos 2196 del Código Civil y 1° de la ley 18.010.

De esta forma, en un primer momento el consumidor y la demandada acuerdan un contrato de mutuo, en cuya virtud esta última pone a disposición de los primeros determinadas sumas de dinero al crédito, que deben ser pagadas con posterioridad en los plazos que se convengan, generándose únicamente una obligación para el cliente, en cuanto a cumplir oportunamente con la solución de las sumas convenidas. Con posterioridad, el deudor incumple con esa obligación, quedando en mora, escenario en el cual las partes acuerdan el informativo convenio, que nace del reconocimiento de la deuda, optando el acreedor por dar un término adicional para el pago, pero no pura y simplemente, sino que sujeto a una condición, consistente en la aceptación por el cliente de los recargos que constan en su política de cobranza, nuevos plazos de pago y la solución de un pie.

Siguiendo esta cronología, queda en evidencia que las partes, al momento de la suscripción del documento, acuerdan un contrato de crédito distinto, en el cual se substituye la primitiva obligación que pesaba sobre el consumidor -el pago de su deuda-, por una nueva, revestida de distintas condiciones, que dan cuenta que dicha convención trata de una novación, cuyo efecto propio es la extinción de la primitiva deuda. Conforme con lo que se ha venido señalando, queda claro que los sentenciadores no han incurrido en ningún error de derecho al resolver que el informativo convenio es un contrato de crédito, ni al estimar que dicho pacto constituye novación, de modo que este reclamo también será desestimado.

**DÉCIMO QUINTO:** Que, enseguida, se reclama el quebrantamiento de las disposiciones de la ley de protección al consumidor que la resolución recurrida estima infringidas, en relación con las disposiciones sobre la novación. Además se alega la inexistencia de la obligación de eliminar las deudas de sus clientes del Boletín Comercial, debido a que no se presentaba ninguna de las situaciones previstas por el antiguo artículo 18, en relación con el artículo 17, ambos de la ley de protección a la vida privada.

En torno a la primera denuncia, cabe señalar que el fallo impugnado tiene por vulneradas las letras a) y b) del artículo 3 de la ley 19.496, que prescriben como derechos del consumidor la libre elección del bien o servicio y la obtención de una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes. Sobre ellos el recurso afirma, por una parte, que la libertad de elección del consumidor no tiene relación con estos autos, y por la otra, que éstos también tienen deber de informarse responsablemente. Sin embargo, no es efectivo que el derecho a una libre elección del bien o servicio sea ajena a este pleito sino que, muy por el contrario, está íntimamente vinculada puesto que la falta de información veraz impide el ejercicio de esa libertad, que no puede desarrollarse en plenitud sin una previa información verdadera sobre las reales características del negocio que se pretende convenir. En el caso en comento, el proceder de la demandada transgredió estos derechos, desde que el texto del informativo convenio indica que no constituye novación, ni considera intereses y gastos omitiendo sus reales implicancias, a saber, que efectivamente se configura aquel modo de extinguir las obligaciones y la nueva deuda considera tales incrementos. Por su parte, el deber de informarse responsablemente no aparece involucrado en este asunto, en que las partes están sujetas por un contrato de adhesión, a resultas que una de sus características es, precisamente, la asimetría informativa.

Por otro lado, la declaración de las partes en orden a que el pacto en examen no constituye novación y por ello no procede la eliminación de los antecedentes en el Boletín Comercial, constituye una renuncia anticipada del derecho a obtener la exclusión de sus datos personales del registro, proscrita por el artículo 4 de la ley del ramo. Tales antecedentes sí podían ser eliminados, al haber operado la extinción de la deuda por un medio distinto del pago, como es la novación. Esto porque el Decreto Supremo de Hacienda N°950, relativo a las labores de información comercial que ejerce la Cámara de Comercio, prescribe en su artículo cuarto que

las deudas informadas deben consignarse como aclaradas cuando la cuota o cuotas morosas o las obligaciones derivadas de cheques, letras de cambio o pagarés hubiesen sido indudablemente pagadas o se hubiesen extinguido de otro modo legal con posterioridad al protesto o a su publicación en el Boletín. Tal disposición es producto de la adecuación a la Ley N° 19.628, que en su artículo 18 inciso segundo prohíbe continuar comunicando los datos relativos a las obligaciones comerciales después de haber sido pagadas o haberse extinguido por otro modo legal, caso este último en que se encuentra la novación, respecto de la deuda primitiva.

Conforme con lo que se ha ido señalando, las partes, al suscribir el informativo convenio, novaron el primitivo contrato de crédito, en el que los consumidores habían incurrido en mora y como consecuencia de ello habían sido incorporados en el Boletín Comercial. Esta novación trajo como consecuencia la extinción de la primitiva deuda -informada a la Cámara de Comercio-, por lo que, al perfeccionarse el informativo convenio, los deudores tenían derecho a ser eliminados del boletín, y por eso es que la estipulación que declara que la convención no constituye novación y no amerita la exclusión del registro de morosidades, es constitutiva de una renuncia al derecho de retiro de sus datos personales del mencionado banco de datos, que le impide al deudor, a posteriori, requerir la aclaración del crédito adeudado.

Como consecuencia de ello, no son efectivos los errores de derecho relacionados con la temporalidad de la ley, ya que sin perjuicio de la modificación de la ley 19.628 de febrero de dos mil doce mediante la ley 20.575, que incorporó la prohibición de comunicar los datos de carácter económico, financiero, bancario o comercial relacionado con deudas repactadas, renegociadas o novadas, o se encuentren con una modalidad pendiente, lo cierto es que el acuerdo en análisis, al constituir una novación, tiene como uno de sus efectos la extinción del primitivo contrato, por lo que igualmente está contemplado en el inciso segundo del artículo 18 de la ley y en el inciso tercero del artículo 4° del Decreto Supremo N°950, disposiciones cuya vigencia, al momento de ser informadas las deudas en el Boletín Comercial, no fue discutida.

Por otro lado, la protesta relativa a la clase de acto jurídico que constituye el informativo convenio ya ha sido resuelta, estableciéndose que es un contrato de crédito que tiene por finalidad novar una deuda, por lo que no tendrán acogida aquellos cuestionamientos relacionados con que no se trata de un contrato -y que por ello no se le aplica el artículo 16 letra g) de la ley de protección al consumidor- o que no constituye novación -y por ende no es procedente aplicar el artículo 18 de la ley sobre protección a la vida privada.

Finalmente, en cuanto a la errónea cita de los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, que en concepto de la demandada no son atingentes a este pleito, cabe indicar que, tal como se señaló al razonar sobre el recurso de casación en la forma, tal vicio, de ser efectivo, carece de influencia sustancial en lo dispositivo de la decisión, por cuanto no impide el acogimiento de la demanda, y tampoco altera determinación del monto de la multa a imponer a la infractora, por cuanto la variedad de factores a considerar en su cuantificación, le otorga a los juzgadores un amplio margen para establecerlo sin sujeción a reglas aritméticas estrictas, de modo que aún de hacer lugar a esta parte del arbitrio, igualmente podría imponerse a la recurrente el valor de las multas que consigna la sentencia impugnada.

Las razones antes indicadas son suficientes para rechazar el último capítulo del recurso de casación en el fondo impetrado por la demandada que, en consecuencia, será íntegramente desestimado.

**DÉCIMO SEXTO:** Que, respecto del recurso de casación en el fondo deducido por la demandante, es del caso recordar que versa únicamente sobre la determinación del monto de



la multa aplicada por los sentenciadores, al no haber aumentado su valor por cada consumidor afectado.

Cabe indicar, sobre este aspecto que, por un lado, esta pretendida infracción carece de influencia sustancial en lo dispositivo de la sentencia, desde que los baremos que deben ser considerados al momento de fijar el monto de la multa no consideran una suma mínima, de manera que el valor establecido por los juzgadores e incluso uno menor aún, podrían ser aplicados de contabilizarse cada consumidor afectado a estos efectos. Por otro lado, el reclamo formulado descansa sobre un hecho no establecido en el proceso, como es la cifra de los perjudicados por las infracciones en que incurrió la demandada, que el recurso fija en 75.551, pero que no ha sido asentado en la resolución recurrida. En tales condiciones, ataca los hechos del proceso sin denunciar la vulneración de las normas reguladoras de la prueba, defecto que impide su análisis el que, además, por lo ya dicho, es innecesario, por carecer de influencia sustancial en lo dispositivo del fallo.

Se impone, por ello, el rechazo del recurso de casación en estudio.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 764, 774 y 805 del Código de Procedimiento Civil, se rechazan los recursos de casación en la forma y en el fondo presentados, respectivamente, por la abogada señora Carolina Norambuena Arizábalos, en representación de la demandante, el Servicio Nacional del Consumidor, en la presentación de fojas 1305, y por los abogados señores P.R.G. y F.J.R.C., en defensa de la demandada, Créditos Organización y Finanzas S.A., en el libelo de fojas 1354, contra de la sentencia de segunda instancia dictada con fecha trece de enero de dos mil quince, que se lee de fs. 1.225 a 1.303”.

### **Comentario**

La Ley N°19.496 establece, en su artículo 2 bis, que sus disposiciones serán inaplicables en materias reguladas por leyes especiales, salvo

“[E]n lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento”.

Esta sentencia de la Corte Suprema puede revestir especial importancia en el debate sobre la aplicabilidad de la Ley N°19.496 en supuestos de *lex specialis*, toda vez que declara que, si bien la mencionada ley es, en principio, inaplicable en materia de datos personales, sí lo es cuando se compromete el interés colectivo o difuso.

Para arribar a esta decisión, el fallo no se basó solamente en la afectación del interés colectivo de las personas consumidoras, sino que destacó, además, que la misma se produjo en el marco de una situación de desigualdad, mediante contratos de adhesión (considerando décimo tercero).

Cabe destacar que, en este caso, la Ley N°19.496 no se aplicó solo en lo procedimental, sino también en lo sustantivo, en tanto se condenó a la demandada al pago de diversas multas por infracción a las normas que en ella se contienen.