

Corte Suprema, 19 de julio de 2016

Servicio Nacional del Consumidor con Cámara de Comercio de Santiago.

Rol N°	5213-2015
Recurso	Casación en el fondo
Resultado	Rechazado
Voces	Privacidad, información, pagaré, letra de cambio
Normativa relevante	Artículo 17 ley N°19.628, artículo 3 inciso 1° letra b) y 23 de la ley N°19.496, art 19 del código civil decreto Supremo N°950 de 1928

Resumen

Servicio Nacional del Consumidor deduce demanda de interés colectivo por infracción del artículo 17 de la ley N° 19.628 en relación con los artículos 3 inciso 1° letra b) y 23 de la Ley de Protección al Consumidor, y 19 del Código Civil, por cuanto el claro tenor literal del referido artículo 17 prohíbe comunicar las obligaciones de dinero por deudas contraídas con empresas públicas o privadas de servicios de electricidad, agua, teléfono y gas. Por ello solicita se deben acoger las acciones indemnizatorias, cuantificando sus montos de acuerdo con los antecedentes aportados para evaluar los perjuicios, haciendo presente que el artículo 3 inciso 1° letra e) de la ley de protección al consumidor consagra el principio de indemnidad patrimonial, que impone una reparación adecuada y oportuna de la totalidad de los perjuicios causados, solicitando además la responsabilidad infraccional.

La sentencia de primera instancia señala que los consumidores cuyos antecedentes fueron aportados por la actora aparecen en el boletín administrado por la demandada, con deudas informadas con la abreviatura PG, esto es, pagaré (considerando décimo octavo). Que los consumidores cuyos antecedentes fueron aportados por la demandada contrajeron deudas por compra de bienes, no por pago de servicios (fundamento vigésimo segundo). Que no ha sido acreditado por la demandante que las morosidades informadas se produjeron por deudas de consumo de servicios básicos (motivo vigésimo tercero). Por ello y en consideración a que el pagaré da cuenta de una relación jurídica abstracta e independiente de la que le dió origen, siendo desconocido para la demandada el motivo que precedió al documento, concluye que no se vio vulnerada la dignidad del consumidor.

Finalmente señala que la demandada ha dado cumplimiento a un mandato legal al incluir en el Boletín de Informaciones Comerciales a los deudores señalados en la demanda, de modo que no se ha demostrado la existencia de la infracción denunciada (basamentos décimo octavo y vigésimo tercero), con lo que rechaza la demanda. Posteriormente, La Ilustrísima Corte de Apelaciones reproduce el fallo en todos sus argumentos de hecho y de derecho.

Por lo anterior, se interpone recurso de casación en el fondo señalando que la Ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada, pretende resguardar a la parte más débil de la relación de consumo, el público y mercado cautivo de estas empresas de servicios, que ofrecen distintos productos y servicios a consumidores vulnerables y de escasos recursos. Sostiene que ninguna de las modificaciones a esta ley ha reformado el contenido del precepto en comento, por lo que

no cabe restringirlo a las deudas por consumo de servicios básicos, sobre todo porque esa interpretación contraría el principio pro-consumidor.

Hechos

La Cámara de Comercio de Santiago es demandada, por comunicar información relacionada con deudas contraídas con empresas que proporcionan servicios básicos, lo que importa desatender parámetros de calidad, profesionalidad y diligencia que exige, a todo proveedor, el artículo 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, e infringir el deber de informar verazmente, según lo dispone el artículo 20 letra b), en relación con el artículo 33.

El año 2007 este Servicio Nacional del Consumidor recibió una avalancha de reclamos de consumidores de la empresa de telefonía "Claro S.A.", alegando haber sido enviados al "Boletín Comercial".

El proveedor de datos "Boletín Comercial", administrado para estos efectos por la Cámara de Comercio de Santiago, tiene una particular participación en los hechos denunciados, ya que pese a la modificación legal ocurrida el año 2002, que estableció de manera categórica que ninguna información relacionada con deudas contraídas con empresas de servicios básicos podía ser comunicada a terceros, nuestro Servicio detectó la existencia de I comunicaciones de deudas contraídas con empresas de servicio básicos en la base de datos de la demandada, según dan cuenta los documentos que se adjuntan en un otrosí de esta denuncia.

A principios del año 2009 SERNAC revisó sus bases encontrando una serie de reclamos interpuestos por consumidores que alegaban la publicación de deudas contraídas con empresas de servicios básicos. Posteriormente, en el mes de mayo de ese año este organismo público procedió a contrastar la información entregada por los consumidores revisando las bases de datos que publica el Boletín Comercial, encontrando la efectividad de lo declarado y denunciado por los consumidores, esto es, que la empresa denunciada se encontraba publicando información relacionada a deudas contraídas con empresas de servicios básicos. Lo anterior, a pesar de la exigencia de profesionalidad, calidad y diligencia que le impone el artículo 23 de la ley 19.496.

Cuestión jurídica

¿Es posible entregar información sobre datos personales, por deudas que tengan origen en gastos de servicios básicos, si es que se contienen en instrumentos incausados como un pagaré o una letra de cambio?

Decisión

“Sexto

Que, de la lectura armónica de las disposiciones antes referidas, es posible colegir que, en materia de letras de cambio y pagarés –sometidos a la misma regulación conforme prescribe el artículo 107 de la Ley N° 18.092-, los notarios públicos tienen la obligación de informar, diariamente, respecto de tales instrumentos sólo cuando hayan sido protestados, debiendo proporcionar, además, otros datos, dentro de los cuales no se encuentra el origen de la obligación que en ellos consta.

Esto resulta evidente, desde que estos títulos de crédito tienen como una de sus características básicas la abstracción, esto es, la irrelevancia que tiene, para determinar su vigencia en el tráfico

jurídico, el negocio causal que constituye su origen, lo que se explica por su entendimiento como obligaciones independientes, en cuanto no penden en modo alguno del destino del acto jurídico que tienen como fuente sino que, muy por el contrario, pueden perfectamente producir sus efectos aún cuando aquél esté extinto; por tales razones, es que además son instrumentos incausados.

Lo anterior implica que, suscrito un pagaré, éste surte sus efectos como título de crédito con absoluta independencia de lo que ocurra con la operación dentro de cuyo contexto fue emitido, de ahí que no se exija, al informarse de su protesto, sobre el negocio que lo originó, puesto que tal requerimiento no sería compatible con la naturaleza de dicho instrumento.

La adecuada inteligencia, entonces, del artículo 17 de la Ley N°19.628, lleva a colegir que las deudas prohibidas de informar son aquellas que nacen de obligaciones diversas a las contenidas en pagarés o letras de cambio, puesto que estos últimos instrumentos son independientes de cualquier negocio jurídico que les haya servido de fuente y son títulos de crédito autónomos. Más aún, en el caso de estos antecedentes, cuando la disposición aludida impide la publicación de deudas contraídas con empresas que proporcionen servicios de electricidad, agua, teléfono y gas, entendidas aquellas deudas en el marco de la entrega de tales servicios básicos, pudiendo ilustrar esta conclusión el contexto de la ley, que coloca dentro del ámbito de obligaciones vedadas de informar las que se refieren a la utilización de productos de primera necesidad (como es la utilización de infraestructura de autopistas y las deudas contraídas por usuarios del INDAP), o que denoten una baja capacidad adquisitiva del deudor (en caso de cesantía).

De esta forma, lo que pretende el artículo 17 de la ley del ramo es evitar que la publicación de esta información de carácter personal deje en evidencia una dificultosa situación económica de los deudores, desde que al encontrarse impagos esa clase de productos o servicios, o encontrarse cesante el obligado, se hacen patentes circunstancias que pueden vulnerar su dignidad.

Séptimo

Que, en conclusión, la interpretación dada por los sentenciadores a las disposiciones aplicables al litigio ha sido correcta, limitando la prohibición de informar datos comerciales de carácter personal sólo a aquellos que se relacionan con la prestación de servicios de electricidad, agua, teléfono y gas, diferenciándolos de los que constan en pagarés o letras de cambio, que al ser instrumentos incausados, no procede vincularlos con deudas de prestación de servicios básicos. Siendo inefectiva, entonces, la vulneración del artículo 17 de la Ley N°19.628, no se presentan las condiciones para estimar quebrantadas las normas de la ley de protección al consumidor relativas al derecho a una información veraz y oportuna y que no induzca a error o engaño y, por ende, no hay menoscabo sufrido por los consumidores que amerite acoger la demanda, razones por las cuales el recurso será desechado.”

Comentario

La relevancia de esta sentencia es que da cuenta que la prohibición de entregar información respecto de los clientes está limitada. La limitación a esta prohibición tiene que ver con el fin de la norma, pues señala la Ilustrísima Corte Suprema que lo finalmente relevante es si efectivamente se infringe la dignidad de los consumidores en cuestión, o no. Señala la Corte “De esta forma, lo que pretende el artículo 17 de la ley del ramo es evitar que la publicación de esta información de carácter personal deje en evidencia una dificultosa situación económica de los

deudores, desde que al encontrarse impagos esa clase de productos o servicios, o encontrarse cesante el obligado, se hacen patentes circunstancias que pueden vulnerar su dignidad.”

El Pagaré o la letra de cambio son instrumentos que no dan cuenta de la obligación principal que garantizan, pero sí dan cuenta de un estado de deuda. Considero correcto el análisis de sentencia, pues finalmente no se da información de que las deudas en cuestión tengan relación con servicios básicos, impidiendo que se vulnere la dignidad de las personas.

Interesante es cuestionar, el motivo de la indignidad que deudas en materia de servicios básicos podrían provocar al consumidor, pues el criterio que establece la Ilustrísima Corte Suprema en su misma sentencia es que “deje en evidencia una dificultosa situación económica”. Podemos sostener, con toda seguridad que no es requisito que la deuda sea de servicios básicos, para que se de cuenta de una situación económica precaria o complicada. Por ello queda preguntarse, la indignidad por qué se genera, ¿es el simple hecho de tener una deuda?, ¿es por el hecho de tener una deuda de servicios básicos?, ¿es por estar en una situación de dificultad económica? o ¿Es el hecho de que la persona se encuentre cesante?.