«RIT»

Foja: 1

FOJA: 282 .- .-

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 16º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-29221-2015
CARATULADO : AMPUERO / Banco Santander

Santiago, quince de Diciembre de dos mil dieciséis.

Vistos:

A fojas 1 con fecha 25 de noviembre, Rodrigo Salvador Ampuero Ramírez, ingeniero comercial, cédula de identidad N°12.660.236-7, Luis Lagos Sandoval, peluquero, cédula de identidad N° 12.460.689-6 y María Cristina Henríquez Simon, economista, cédula de identidad N° 22.602.018-7, todos representados por las abogadas Romina Garrido Iglesias, cédula de identidad N° 15.372.402-4 y Jessica Matus Arenas, cédula de identidad N° 13.450.419-6 presentan demanda por indemnización de perjuicios de daño patrimonial y moral por infracción a los artículos 6 y 11 de la Ley N° 19.628 de Protección a la vida privada por parte de Banco Santander Chile, solicitando las partes a este Tribunal se declare la infracción cometida por el Banco a los artículos citados de la ley N° 19.628 y se condene al demandado al pago de 25 millones de pesos por daño moral, más reajustes e intereses, con costas.

A fojas 27, consta la notificación al demandado con fecha 30 de diciembre de 2015

A fojas 47, con fecha 6 de enero de enero de 2016 se lleva a cabo el comparendo, en el cual se contesta la demanda y llamadas las partes a conciliación, esta no se produce.

A fojas 49, se recibe la causa a prueba, el día 13 de enero de 2016.

A fojas 50, consta la notificación de la recepción de la causa a prueba al demandado y al demandante.

EEXLXXESHZ

A fojas 281, se cita a las partes a oír sentencia.

Considerando:

Primero: Que la parte demandante solicita a este Tribunal se declare la infracción de los artículos 6 y 11 de la ley 19.628 y en consecuencia se condene a la demandada, el Banco Santander Chile a pagar todos los perjuicios ocasionados a cada uno de los demandantes.

Señalan que durante los primeros días de octubre del año 2015, fueron contactados por vía telefónica por un periodista de TVN, quien les informó que se había encontrado importante documentación de carácter personal referida a cada uno de ellos abandonada en la ruta G68, a un costado de la Cuesta Barriga. Entre estos documentos había copias de cédulas de identidad, estados de situación financieros, liquidaciones de sueldo, etc. Ante la llamada, concurrieron al lugar, donde pudieron constatar la efectividad de lo dicho por el periodista, encontrando muchas carpetas y documentos con información entregada o generada por el Banco Santander Chile. Dan cuenta de la gravedad de la situación alegando que con la sola información que allí se encontró, fue posible por el equipo de TVN el contactarlos.

Esta situación les habría causado mucha angustia y aflicción, tanto a los directamente afectados como a sus familias, debido a que se habría vulnerado la confianza depositada en el banco, y que al estar sus datos abandonados cualquiera pudo haber conseguido la información privada de ellos, arriesgando su integridad y seguridad, y la de sus familias.

Manifiestan que lo ocurrido importaría una vulneración a los dispuesto en los artículos 6 y 11 de la ley 19.628 sobre la Protección a la vida privada, procediendo la acción del artículo 23, solicitando a este Tribunal declare la infracción y se conceda la indemnización de perjuicios producto de estos hechos por daño moral por la suma de 25 millones de pesos a cada uno.

Segundo: Que el demandado contesta solicitando su rechazo, ya que en primer lugar controvierte que la documentación abandonada comprenda

EEXLXXESHZ

información respecto de los demandantes, y además, la inexistencia de culpa o negligencia en el actuar de Banco Santander y, por tanto, de la relación causal entre el hecho que se le imputa al banco y los daños alegados que, por lo demás, también controvierten.

Argumentan que dado que el banco es una persona jurídica y por tanto es un ente ficticio, resulta improcedente la atribución que hace la demandante de ciertas conductas o actuaciones al banco como si fuera real. De esta forma, la culpa o negligencia fue cometida por funcionarios que no respetaron los procedimientos establecidos por el banco, y no por el banco mismo. Sobre la causalidad, distinguen entre causalidad física y jurídica, señalando que conforme a la doctrina, la causalidad jurídica atiende a la previsibilidad y que en este caso, debido a que los actos se produjeron sólo tras la conducta negligente y deshonesta del conductor del camión de la empresa Orolec, fue una situación extravagante e imprevisible.

Solicitan, en subsidio, la reducción de los monto de indemnización, ya que estiman que la suma solicitada tienen, más que un carácter indemnizatorio, denotan un afán de enriquecimiento injustificado a expensas del banco.

Tercero. Que en base a los antecedentes, no son hechos controvertidos:

1. Que Banco Santander Chile maneja datos privados, sensibles o confidenciales de sus clientes y de quienes les solicitan productos bancarios

2. Que los demandantes entregaron al Banco Santander Chile información privada, ya sea como clientes del Banco o en conjunto con una solicitud de crédito u otro producto bancario.

Cuarto. Que en base a los antecedentes, tomando en consideración los escritos de la parte demandante y la contestación del demandando, son hechos controvertidos de la causa:

E:T:L:EEXLXXESHZ

1. Efectividad de haber desechado o abandonado a orillas de la Cuesta Barriga la demandada documentación que contenía datos personales de los demandantes.

2. Existencia, naturaleza y monto de los perjuicios reclamados.

3. Relación de causalidad entre los perjuicios producidos a los demandantes y el desecho u abandono de la documentación que contenía datos personales de estos por parte de la demandada.

Quinto. Que la Ley N° 19.628 de Protección de Datos Personales tiene por objeto, conforme a lo señalado en la moción parlamentaria que le dio inicio, "llenar un vacío manifiesto en nuestro ordenamiento jurídico y cuyo propósito es dar una adecuada protección al derecho a la privacidad de las personas, en el ámbito del Derecho Civil, ante eventuales intromisiones ilegítimas". En la actualidad, y cada vez en mayor medida, diversas empresas e incluso personas tienen acceso a una serie de información respecto a particulares; bancos, supermercados, tarjetas de crédito o páginas web reciben y almacenan datos sobre nombres, edad, preferencias e incluso cédulas de identidad y domicilio. Es en estas circunstancias que el objetivo primordial de la ley es proteger la privacidad de las personas, a través de la protección de sus datos.

En su artículo primero, establece el ámbito de aplicación de la ley, señalando que todo *"tratamiento de datos de carácter personal en registros o bancos de datos por organismos públicos o 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".* A continuación, en su artículo 2 entrega definiciones para efectos de la misma ley. En la materia de autos, nos interesa la definición de dato personal y dato sensible, siendo el primero "*relativo a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables"* según la letra f) del artículo 2 de la ley 19.628*,* como sería, por ejemplo, la edad de una persona, la ciudad en la que vive, o su profesión, y el segundo, la ley considera datos sensibles "*aquellos datos personales que se refieren a las*

E.E.X.L.X.X.E.S.H.Z.

características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual". En este caso, la misma letra g) del artículo 2 de la citada ley entrega ejemplos de datos sensibles, son una categoría dentro de los datos personales que por su naturaleza, requieren mayor cuidado y protección.

La ley no prohíbe la existencia de bancos de datos que almacenen esta información e incluso la usen. Esto sería impensable para las actividades sociales y económicas de la sociedad actual. Sin embargo, sí establecen que el responsable del registro o banco de datos, quien es conforme a la letra n) del artículo 2 de la Ley de Protección a la vida privada, *"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.",* debe observar determinados protocolos y resguardos en acuerdo con la ley mencionada a fin de resguardar la privacidad del titular de los datos, la persona natural a la que se refieren los datos de carácter personal. El artículo 11 de la ley establece la norma general: *"el responsable de los registros o bases donde se almacenen datos personales con posterioridad a su recolección deberá cuidar de ellos con la debida diligencia, haciéndose responsable de los daños".*

Así también, dentro de estos protocolos o procedimientos a los que están sujetos los bancos de datos, hay especial mención a la destrucción o eliminación de los datos, que es según la letra h) del artículo 2 de la ley 19.628 *"la destrucción de datos almacenados en registros o bancos de datos, cualquiera fuere el procedimiento empleado para ello"*, en el artículo 6 de la citada disposición legal. Así, el artículo 6 obliga a los bancos de datos a eliminar o cancelar los datos cuando carezcan de fundamento legal para almacenarlos, o bien cuando éstos hayan caducado, cuestión que deberá hacer sin necesidad de requerimiento del titular.

En caso que un registro o banco de datos infringiere los deberes de cuidado que la ley le impone, ya sea en su almacenamiento, tratamiento o destrucción, conforme al artículo 23 de la ley 19.628*, "deberá indemnizar*

E.T.: EEXLXXESHZ

el daño patrimonial y moral que causare por el tratamiento indebido de los datos", y la acción consiguiente se podrá establecer en conjunto con la acción destinada a establecer la infracción que dio origen a los perjuicios, tramitándose ambas conforme al procedimiento sumario. Por último establece en el inciso tercero que *"el monto de la indemnización será establecido prudencialmente por el juez, considerando las circunstancias del caso y la gravedad de los mismos".*

En síntesis, la ley 19.628 sobre Protección a la vida privada, establece una debida diligencia en el almacenamiento, eliminación y tratamiento en general de los datos personales por parte de las personas jurídicas o naturales que mantengan bancos o registros de datos. En caso de infracción a dicha debida diligencia, el afectado por ella podrá solicitar ante un Tribunal civil, mediante juicio sumario la indemnización de perjuicios moral y patrimonial que corresponda, previa determinación de la infracción alegada.

Sexto. Que el demandante presenta como prueba ante este Tribunal:

Documental.

1. Contrato de compraventa con mutuo hipotecario flexible DFL2, celebrado entre Luis Alejandro Lagos Sandoval e Inmobiliaria y Constructora Delabase III S.A. y Banco Santander del año 2007 sobre un inmueble ubicado en av. Bilbao N° 800, Providencia, Santiago.

2. Documento de certificación del inmueble de av. Bilbao N°800 mencionado en el numeral anterior del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

3. Certificado de alzamiento parcial de gravamen hipotecario del Conservador de Bienes Raíces de Santiago del inmueble mencionado de av. Bilbao N° 800.

E1T1EEXLXXESHZ

4. Documento de "Actualización de títulos para traslados internos sin constitución de hipotecas, según procedimiento simplificado" de Luis Lagos Sandoval.

5. Certificado de hipotecas y gravámenes, interdicciones y prohibición de enajenar emitido por el Conservador de Bienes Raíces de Santiago del inmueble de av. Bilbao N°800.

6. Certificado de matrimonio de Luis Lagos Sandoval emitido el 22 de junio de 2012.

7. Documento denominado "Seguimiento hipotecario" de 18 de junio de 2012 sobre Luis Lagos Sandoval, a cargo de las ejecutivas responsables Evelyn Pozo y Sandra Fuentealba.

8. Dos documentos llamados "Certificado Ley 20.130" de 18 de junio de 2012, extendido por Banco Santander según la ley 20.130 para exención de impuestos que indica para refinanciamiento interno.

9. Certificados de deuda emitidos por laTesorería General de la República de roles 072-03108-114 y 072-03108-227.

10. Inscripción de fojas 72528 N° 115748 del año 2007 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago del inmueble de av. Bilbao N°800.

11. Solicitud de seguro de incendio de Luis Lagos Sandoval, N° de solicitud 3174686 de 28 de marzo de 2012.

12. Impresión de correo electrónico con cédula de identidad ajunta, enviado por Rodrigo Ampuero a Brenda Rivero Obando del Banco Santander Chile.

13. "Ficha Virtual de Cliente" del Banco Santander Chile de Rodrigo Ampuero.

14. "Anexo hoja resumen de productos" de Rodrigo Ampuero del Banco Santander Chile.

EEXLXXESHZ

15. Declaración jurada para márgenes de crédito y deudores complementarios artículo 85 de la Ley General de Bancos del Banco Santander sobre Rodrigo Ampuero.

16. Copia de formulario "Solicitud de productos persona natural" de fecha 10 de julio 2014 del Banco Santander Chile, sobre Rodrigo Ampuero.

17. Documentos anexos en cumplimiento ley FACTA del Banco Santander sobre Rodrigo Ampuero.

18. Dos copias de certificado de constancia de visita a domicilio de cliente del Banco Santander Chile, sobre Rodrigo Ampuero.

19. Impresión de formulario digital llamado "Ficha KYC" de Rodrigo Ampuero.

20. Documento de estado de situación financiera de persona natural de Rodrigo Ampuero, firmado con fecha 10 de julio de 2014 del Banco Santander Chile.

21. Documento copia del certificado de antigüedad laboral emitido por el empleador de Rodrigo Ampuero.

22. Copia de correo electrónico emanado de Brenda Rivero Obando, funcionaria de Banco Santander con datos sobre Rodrigo Ampuero y su empleador Breden Master.

23. Documento llamado "Copia solicitud gestión fábrica".

24. Documento con muestras de firma de Rodrigo Ampuero

25. Impresión de formulario digital de ingresos y cálculos de renta del Banco Santander Chile, sobre Rodrigo Ampuero.

26. Tres liquidaciones de sueldo de Rodrigo Ampuero de abril, mayo y junio de 2014.

27. Copia de certificado de cotizaciones previsionales de la empresa PREVIRED de Rodrigo Ampuero de años 2013 y 2014.

EEXLXXESHZ

28. Copia de "Formulario estado de situación" del Banco Santander Chile, sobre Rodrigo Ampuero con fecha 10 de julio de 2014.

29. Documento denominado "Posición de riesgo cliente" de 10 de julio de 2014 del Banco Santander Chile, sobre Rodrigo Ampuero.

30. Documento denominado "Resolución Banca de personas y microempresas" del Banco Santander Chile, sobre Rodrigo Ampuero.

31. Copia de "Cálculo simplificado de renta" de María Cristina Henríquez Simon, formulario digital interno del Banco Santander Chile.

32. Liquidaciones de sueldo de María Cristina Henríquez Simon de los meses de agosto 2012, julio 2011 y junio 2012.

33. Documento llamado "Posición de riesgo cliente" de María Cristina Henríquez Simon emitido por Banco Santander de 18 de enero de 2016.

34. Documento denominado "Resolución Banca de personas y microempresas" de Banco Santander Chile de María Cristina Henríquez Simon.

Todos los documentos enumerados entre el 1 y el 34 los demandantes alegan les fueron entregados por Televisión Nacional de Chile.

35. Copia de correo electrónico entre Claudia Fritis y María Cristina Henríquez de 15 de octubre de 2015

36. CD que contiene dos vídeos emitidos por Televisión Nacional de Chile emitidos en el noticiario "24 horas edición central" que son percibidos en audiencia ad hoc el día 6 de enero del año 2016.

    a. Video de noticiero encabezado por el periodista Amaro Gómez Pablos en el que se entrevista a una serie de afectados por el abandono de documentos confidenciales en la Cuesta Barriga. Duración de 4 minutos y 47 segundos.

EEXLXESHZ

b. Video de noticiero donde la periodista Mónica Pérez presenta una nota acerca de la pérdida de documentos confidenciales de una serie de individuos. Duración 5 minutos y 57 segundos.

37. Copia de carta N° 2719 de fecha 22 de febrero de 2016 emitida por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras en respuesta a presentación de la abogada Jessica Matus.

38. Copia de carta con fecha 5 de febrero de 2016 emitida por Mauricio Esteban Cortés Pinto, ejecutivo de Banco Santander quien emite respuesta a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras sobre la materia de autos.

39. Copia de correo electrónico enviado por Katherina Ruiz Caro, ejecutiva de Unidad de análisis y resolución de la Gerencia de servicios a clientes del Banco Santander dando respuesta a Julio Torlashi sobre los hechos del caso.

40. Diagnóstico médico del doctor Juan Pablo Cleary sobre el demanante Luis Lagos Sandoval.

Testimonial.

1. María José Arancibia Obrador, cédula de identidad N° 15.385.586-2, quien declara conocer a Luis Lagos Sandoval desde hace años ya que es su peluquero. Reconoce haber visto el reportaje de TVN sobre el caso, donde pudo reconocer a su peluquero, y en el cual "se mostraba diversos documentos y carpetas que contenían papeles y documentos de carácter personal de los demandantes de autos. Entre los datos que se podían apreciar estaban números de celular y domicilios particulares". También declara haber visto (en el demandante Luis Lagos) perjuicios que radican "en la vulnerabilidad que vi en él y su familia, expuesto por la publicación de sus datos personales en la Cuesta Barriga", "estaba afectado, muy preocupado, estaba muy molesto porque se sintió vulnerado dado que sus datos y toda su información estaba a la vista de cualquier persona y temió que su información pudiese ser mal utilizada por terceros". Por último,

E.E.X.L.X.X.E.S.H.Z

manifiesta sobre los perjuicios que "en una relación de causalidad existe el vínculo de la causa y el efecto, siendo en este caso la causa de los perjuicios el abandono de los documentos en un lugar no habilitado, el efecto resulta que tal como se vio en el reportaje, cualquiera pudo contactar a las personas que aparecían en dichos documentos y demuestra esto que ésta vulneración provoca para cualquier persona sentirse totalmente vulnerada en sus derechos más básicos.

2. José Sergio Luis Ramírez Martínez, cédula de identidad N°11.469.594-7. Manifiesta conocer a los demandantes tras contactarlos telefónicamente para entrevistarlos en el mes de Octubre de 2015. Entrevistó personalmente a María Cristina Henríquez y a Luis Lagos. Declara que "la comprobación del abandono en la Cuesta Barriga de la documentación bancaria la hice al llegar al lugar luego de recibir un correo electrónico de la Municipalidad de Curacaví en el que se señalaba haber encontrado en un basural ilegal documentación proveniente de una sucursal bancaria. Al llegar al lugar y reunirme con el funcionario que hizo la denuncia revisando los documentos encontramos entre ellos mucha información personal de clientes del Banco Santander. Entre los documentos encontrados habían carpetas con estados de cuenta donde se leía claramente quienes eran los titulares de las cuentas con sus datos personales como rut, direcciones y teléfonos, así como documentos de trámites como solicitud de créditos hipotecarios de consumo, etc.". También manifiesta que los demandantes "al conversar telefónicamente y luego en persona nos manifestaban siempre que era muy preocupante que sus datos personales y la cantidad de documentos que encontramos les había generado mucho miedo puesto que no sabían que otros datos de ellos entregados al Banco Santander estarían también en la basura o pudiesen haber sido encontrados por otras personas para darles un uso indebido". Además, dice que "el Banco Santander al ser contactado para solicitarles una entrevista con el fin de obtener de ellos respuesta a propósito del material encontrado en Cuesta Barriga el banco nos señala que los protocolos de destrucción de documentos

EEXLXXESHZ

del banco eran estrictos y bajo ningún punto estarían expuestos a la vía pública. Luego en una entrevista grabadas señalan que se habría cometido un error al confundir basura o escombros producto de una remodelación en las sucursales de Orrego Luco y Parque Arauco confundiendo documentos con basura o escombros los que finalmente terminan en un basural clandestino en Cuesta Barriga".

Confesional.

1. Absolución de posiciones de Eugenio Andrés Labarca Birke, cédula de identidad N° 8.548.743-4, representante convencional con facultades expresas para absolver posiciones del Banco Santander.

   El absolvente declara que es efectivo que el banco obtiene información personal de sus clientes cuando formulan, entre otras, solicitudes de créditos, y que es efectivo que "TVN exhibió algunos documentos que correspondían a basura arrojada a la orilla de la Cuesta Barriga, situación que el Banco desconocía ya que por protocolo jamás debieron estar esos documentos en ese lugar". Sin embargo, dice que "no es efectivo que los documentos encontrados pertenecían a los demandantes de autos". A la pregunta "Cómo es efectivo y le consta que el Banco Santander cuenta con todos los medios materiales, tecnológicos, de infraestructura, informáticos y humanos para, a lo menos, desarrollar y prestar un servicio de tratamiento de datos acorde a lo exigido por la ley, y prestar un servicio de calidad, tal como se señala en sus propagandas publicitarias" el absolvente responde: "Es efectivo e incluso se cuenta con un protocolo de destrucción de la información bancaria mucha de la cual se genera cuando se solicitan préstamos pero estos son denegados o el cliente decide constatarlos en otro banco. Esa documentación debe ser devuelta al cliente o si éste no la solicita, destruirla. Lo que ocurrió en este caso de autos es que un chofer de la empresa constructora OROLEC S.A. a quien se contrató para remodelar la sucursal Parque Arauco tomó algunas cajas con documentación bancaria que se destruía junto a escombros de la construcción y en vez de llevarlo al vertedero Echevers, servicio por el

E.T.: EEXLXXESHZ

cual el banco le paga a la empresa constructora según consta en contrato, ese chofer que no es dependiente del banco arrojó desechos y documentos en la Cuesta Barriga para luego utilizando un documento falso supuestamente emitido por el señalado vertedero trató de cobrar el reembolso del dinero por dejar esos desechos motivo por el cual la constructora lo despidió.". A la pregunta "Cómo es efectivo y le consta que los protocolos y procedimientos de seguridad no funcionaron lo que dio lugar a los hechos materia de autos", respondió que "no es efectivo, el único error que cometió el tesorero de esa sucursal fue no haberse preocupado de que toda la información estuviese triturada y que esas cajas no quedaran cerca de los escombros, motivo por el cual fue desvinculado del banco". Por último, manifiesta que "los documentos no circularon y mucho menos libremente ya que el periodista de TVN retiró sólo algunos documentos y luego fueron devueltos en su integridad por TVN", "el resto de la documentación que quedó en Cuesta Barriga fue retirada por el banco a las pocas horas de ocurrido el hecho inmediatamente que tomo conocimiento de los mismos por el llamado de TVN".

Séptimo. Que el demandado presenta como prueba ante este Tribunal:

1. Copia autorizada de causa Rol 9722-2015 del Juzgado de Policía Local de Curacaví.

2. Copia de contrato de construcción celebrado con fecha 13 de agosto de 2015 entre Banco Santander Chile y la empresa Orolec S.A.

3. Copia de sentencia de casación de fecha 25 de septiembre de 2012 pronunciada por la Exma. Corte Suprema en los autos rol 6968-2010

Octavo: Que en consideración a la prueba aportada por las partes, se tiene por probado que un chofer, trabajador de la empresa OROLEC S.A., la cual estaba contratada por Banco Santander para realizar remodelaciones en la sucursal de Parque Arauco del mismo Banco, tomó cajas con documentación de clientes del Banco junto con escombros producto de la

EEXLXXESHZ

remodelación para luego abandonarnos junto con ellos en un vertedero clandestino.

Como prueba del hecho mencionado, se tiene a la vista la documental otorgada por el demandado, agregada y valorada conforme a los artículos 342 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, donde se da cuenta de la relación laboral entre el chofer que abandonó los escombros en el vertedero clandestino y la empresa OROLEC, y dicha empresa y su relación contractual con Banco Santander, bajo la cual se obligó, entre otras cosas, a retirar los escombros y transportarlos a un vertedero en Lo Echevers. En esta prueba documental, que consiste en copias autorizadas de un procedimiento infraccional seguido ante Juzgado de Policía Local, se da cuenta de estos mismos hecho bajo el prisma de la infracción cometida por el chofer a la luz del depósito de basura y escombros en lugar no autorizado, y sirve a este Tribunal para establecer dichos hechos y las relaciones jurídicas subyacentes. Aún más, el absolvente de posiciones en la prueba confesional rendida por el demandado confirma la existencia y ocurrencia de los hechos acá descritos.

También dan cuenta de los hechos la prueba instrumental rendida por los demandantes, evaluada conforme a los artículos 342 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, con especial atención a lo dispuesto en el 348 bis del mismo cuerpo legal, que consta de dos vídeos de un noticiario de un canal nacional donde es posible ver los documentos con datos personales y sensibles de clientes del Banco Santander abandonados a un costado de la Cuesta Barriga.

Noveno: Que sobre la existencia, naturaleza y monto de los perjuicios reclamados, se tiene en consideración la prueba testimonial de los demandantes valorada de acuerdo a los artículos 356 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, en la cual los declarantes daban cuenta de la angustia, temor e intranquilidad que se había producido en los actores a causa de estos hechos. En la prueba instrumental presentada por los demandantes ya señalada, consistente en dos vídeos de un noticiario, se pudo ver como quedaron totalmente expuestos datos sensibles, de índole

EEXLXXESHZ

familiar, persona y financiera de los afectados, a merced de quien los encontrara primero.

Décimo: Que , por último en cuanto a la relación de causalidad entre los perjuicios producidos a los demandantes y el desecho u abandono de la documentación que contenía datos personales de estos, se tiene por probado que Banco Santander, conforme a lo dicho por el absolvente de posiciones, en el banco *"se cuenta con un protocolo de destrucción de la información bancaria"*, el cual en este caso no se cumplió, así, conforme a los dichos del ya mencionado*, "el único error que cometió el tesorero de esa sucursal fue no haberse preocupado de que toda la información estuviese triturada y que esas cajas no quedaran cerca de los escombros, motivo por el cual fue desvinculado del banco"*, lo que da cuenta, primero, de la efectiva existencia de protocolos de destrucción y, segundo, de que existió un error en ellos por parte de un miembro del Banco que tuvo como consecuencia el que los documentos en cuestión terminaran en un basurero ilegal. Continuando en esa línea, como se muestra en los vídeos acompañados en el CD- Room y en las declaraciones de los testigos ya señalados, fue el conocer la situación de sus datos personales y sensibles a merced de cualquier tercero extraño, en una situación completamente irregular, lo que produjo la angustia, temor y preocupación de los demandantes al ver su privacidad y la de sus familias expuesta.

Undécimo: Que el Banco Santander Chile, en el curso de las actividades de su giro, recibe y almacena una gran cantidad de datos personales y sensibles de sus clientes o solicitantes. Mantiene información de contacto personal, como domicilios, correos electrónicos y teléfonos, información financiera, como estados de cuenta, de créditos e historial de pagos, e incluso datos sensibles, como información referida a la composición de la familia, datos laborales y educacionales, tanto de sus clientes –por ejemplo, cuentacorrentistas-, como de personas que no son más que meros solicitantes, personas que quieren optar a un crédito y buscan opciones entre distintos Bancos, por ejemplo. En conjunto, Banco Santander Chile, notoriamente uno de los más grandes del país, cuenta con un vasto banco de datos sobre una multitud de personas.

E1EXLXXESHZ

Como banco de datos, está dentro del ámbito de aplicación de la ley 19.628, la cual lo obliga a observar una debida diligencia respecto a los datos que recopila, desde su almacenamiento hasta su destrucción o cancelación, incluyendo todo tratamiento de datos que ocurra en el intertanto. Tiene el deber institucional de dar pleno cumplimiento en el artículo 11 de la citada ley, de esta forma, aun cuando los documentos hayan sido tomados por error por parte del chofer (quien luego además incumpliría su propia obligación de depositar los escombros encomendados en un vertedero autorizado), correspondía al Banco Santander Chile la obligación de tener el cuidado suficiente con los datos personales y sensibles de sus clientes de tal forma que fuese imposible que se produjese la confusión alegada.

Sobre este particular, el hecho que una persona haya podido confundir cajas con documentos sensibles con escombros da cuenta de negligencia en el almacenamiento de los mismos, ya que no se encontraban resguardados debidamente y, aun en el caso que estuviesen dispuestos para destrucción, como el mismo absolvente del banco declara, no estaban trituradas, sino íntegras y por tanto, legibles y accesibles.

En otras palabras, la cadena de actos que culminó con los documentos que contenían información privada de los demandantes se inicia por el descuido del banco, esto es, habría sido imposible que acabaran en un basural clandestino en la Cuesta Barriga si Banco Santander Chile hubiese tratado los papeles en cuestión con la diligencia esperable de una institución importante que trabaja con datos sensibles. El dejar cajas con dejar papeles íntegros con información privada junto con escombros y basura de una remodelación está lejos de aquello que la experiencia de un hombre medio dicta como adecuado o correcto.

El artículo 2322 del Código Civil establece la responsabilidad por hecho de sus dependientes, en cuanto dispone que *"los amos responderán de la conducta de sus criados o sirvientes en el ejercicio de sus respectivas funciones; y esto aunque el hecho de que se trate no se haya ejecutado a su vista"*. Esto implica que el Banco Santander, en cuanto a persona jurídica, responde por los actos de sus empleados en el ejercicio de sus funciones, en

E:EEXLXXESHZ

este caso, conducta negligente de los encargados de los documentos, como ya se explicó. Según el mismo artículo, podrá liberarse el banco de la responsabilidad si prueba que lo que han hecho en ejercicio de sus funciones lo han hecho de un modo impropio del que no había medio de prever o impedir, cuestión que el Banco no ha probado. Más allá de las declaraciones por medio de su absolvente de parte del banco, quien señala que existen protocolos de eliminación de datos, no se probó la responsabilidad de los funcionarios que supuestamente tenían la tarea de eliminación, ni de hecho, sus instrucciones, actuaciones o procedimientos al respecto, o si actuaron bajo la esfera de vigilancia y supervisión debida.

A mayor abundamiento, la empresa OROLEC S.A. no está actuando sino como mandataria del banco, por lo cual, aun sin considerar que el descuido que produjo la pérdida de los datos fue responsabilidad únicamente del mismo, el Banco frente a sus clientes debe responder de sus actuaciones.

Duodécimo: Que por todo lo dicho, este Tribunal estima se han infringido los deberes consagrados en los artículos 6 y 11 de la ley 19.628 por parte de Banco Santander.

Respecto a la acción del artículo 23 de la ley citada, se considera que las partes han probado la existencia de perjuicio moral que de pie a indemnización de perjuicios. Las partes demandantes vieron vulnerada su confianza depositada en el banco, quien no cuidó con la debida diligencia los datos personales y sensibles que de ellos obtuvo. Por eso, se inició una serie de actos que terminó con los datos de estas personas absolutamente expuestos y vulnerables ante terceros, y es dable concluir que por ello, según sus alegaciones y pruebas aportadas, esta situación les causó gran trastorno moral, preocupación e incluso angustia, durante el período de tiempo que duraron estas circunstancias e incluso después, por la sensación de inseguridad producida, por lo que se accederá a la demanda.

Décimo tercero: Que respecto a la suma, este Tribunal estima, en atención a lo dispuesto por la demandante en su escrito de demanda, y a la solicitud subsidiaria del demandado de rebaja del monto de indemnización,

EEXLXXESHZ

que por el alcance y duración de los perjuicios de índole moral, en este caso corresponde al Tribunal conceder una indemnización de dos millones de pesos a cada uno de los demandantes.

Y visto además lo dispuesto en los artículos 160 y 170 del Código de Procedimiento Civil, 2314 y siguientes del Código Civil y Ley N° 19.628, de decide que:

I.- **Se acoge la demanda** y se declara la infracción por parte de Banco Santander a lo dispuesto en los artículos 6 y 11 de la ley 19.628, por no haber custodiado y tratado correctamente los datos protegidos de los actores.

II. Se condena, en consecuencia al demandado al pago de los perjuicios morales causados regulándose en la cantidad de $ 2.000.000 (dos millones de pesos) para cada uno de los demandante, cantidad que deberá ser reajustada conforme a la variación del IPC desde la que sentencia se encuentre ejecutoriada y generará intereses corrientes desde que el acreedor sea constituido en mora.

III. Se condena en costas al demandado.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

N° 29.221-2015.

Resolvió doña Susana Ortiz Valenzuela, juez titular

Autoriza, doña Maria Luisa Martínez Reyes, secretaria subrogante.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago**, **quince de Diciembre de dos mil dieciséis.**

EEXLXXESHZ

SUSANA ISABEL ORTIZ VALENZUELA
Fecha: 15/12/2016 10:10:24

MARIA LUISA MARTINEZ REYES
Fecha: 15/12/2016 10:46:50

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl o en la tramitación de la causa.