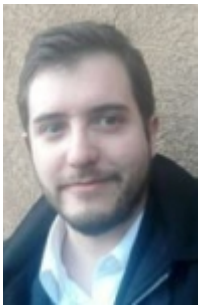




# Artículos



Santiago, 23 de septiembre de 2019

## **Cobranza extrajudicial a través de llamados telefónicos: criterios en la jurisprudencia del Recurso de Protección.**

*Sin perjuicio de encontrarse reconocida la posibilidad de que las entidades crediticias procedan a la cobranza extrajudicial de sus créditos, ya sea por si mismas o por terceros contratados por ellas, no puede procederse a un ejercicio abusivo de la misma.*

Por: Iñaki Leguina

---

Hoy en día existen distintos mecanismos a través de los cuáles se puede llevar a cabo la cobranza de créditos, pudiendo esta ser judicial o extrajudicial, ya sea que se realice por las mismas entidades crediticias acreedoras o por terceros contratados por estos últimos para efectuarla (v.gr empresas de cobranza). Uno de los mecanismos de cobranza extrajudicial son las llamadas telefónicas, que son realizadas con el objetivo de poner en conocimiento del deudor sobre la existencia de la deuda, recordar la existencia de la misma o instar a pagarla.

Sin perjuicio de encontrarse reconocida la posibilidad de que las entidades crediticias procedan a la cobranza extrajudicial de sus créditos, ya sea por si mismas o por terceros contratados por ellas, no puede procederse a un ejercicio abusivo de la misma. Es por lo anterior que resulta útil acudir al estudio de la jurisprudencia de los tribunales de justicia del país, que han debido conocer Recursos de Protección (en adelante "RDP") relacionados con cobranza extrajudicial de créditos por medio de llamadas telefónicas. De esta manera, conviene tener presente los criterios que se han adoptado para aceptar la cobranza extrajudicial a través de llamadas telefónicas, para rechazarlas, los derechos que se pueden ver afectados por su ejercicio y las medidas que se han adoptado en caso de haberse efectuado de manera abusiva.

Se ha aceptado la procedencia de la cobranza extrajudicial a través de llamadas telefónicas para poner en conocimiento al deudor de la existencia de la deuda impaga, bastando para esto con una de dichas llamadas (Causa Rol N° 11/2015, Corte de Apelaciones de Punta Arenas, considerando décimo quinto), debiendo posteriormente recurrirse a los procedimientos ordinarios de cobranza judicial, pudiendo el deudor deducir todas las oposiciones que pueda legítimamente realizar en el procedimiento respectivo (Causa Rol N° 81.003/2016, Corte de Apelaciones de Santiago, considerando octavo).

Respecto a su improcedencia se ha resuelto, en primer lugar, que las llamadas telefónicas para cobranza extrajudicial no pueden realizarse una vez que la cobranza ya se ha judicializado, por lo que corresponde seguir esta vía y no continuar con amenazas de embargo por vía telefónica (Causa

nº 10728/2015, Corte de Apelaciones de Santiago, considerando sexto); que mantener las llamadas telefónicas es continuar con vías de hecho que, siendo reiterativas, exceden lo tolerable si se considera que la cobranza ya se ha judicializado (Causa Rol Nº 68336/2018, Corte de Apelaciones de Santiago, considerando séptimo).

En segundo lugar, se ha establecido que no procede la cobranza extrajudicial por medio de llamadas telefónicas cuando estas se hacen de manera repetitiva en espacios cortos de tiempo, resultando este actuar desproporcionado, injustificado y arbitrario (Causa Rol Nº 70.110/2018, Corte de Apelaciones de Santiago, considerando cuarto); y que llamar más de cinco veces al día, tanto al teléfono fijo como al personal, constituye un hostigamiento constante (Causa Rol nº 11/2015, Corte de Apelaciones de Punta Arenas, considerando décimo quinto).

En último lugar, se ha sentenciado que no procede la cobranza extrajudicial por medio de llamadas telefónicas a terceros diferentes del deudor, estando permitidas sólo respecto de este (Causa Rol Nº 1.421/2018, Corte de Apelaciones de Chillán, considerando décimo); y que si bien el hecho de que la deudora pudo haber proporcionado el número telefónico de una persona distinta y pudo haberse justificado una primera llamada, habiendo ésta persona señalado que el número no pertenece a la deudora desaparece la justificación y razonabilidad de las llamadas posteriores y sucesivas (Causa Rol Nº 34.199/2016, Corte de Apelaciones de Santiago, considerando quinto).

En relación a los derechos que se han considerado vulnerados por el ejercicio abusivo de las llamadas telefónicas como mecanismo de cobranza extrajudicial, se ha resuelto que principalmente se afectaría el derecho fundamental a la integridad psíquica (artículo 19 Nº 1 de la Constitución) y, en menor medida, el derecho a la vida privada (art. 19 Nº4 de la Carta Fundamental).

Por una parte, en relación a la afectación de la integridad psíquica, se ha fallado que el acoso telefónico resulta ser ajeno a lo razonable y excede, por lo mismo, los márgenes de lo permitido y tolerable (Causa Rol Nº 1.262/2019, Corte de Apelaciones de Rancagua, considerando sexto); que la cobranza reiterada de una deuda ajena, ciertamente altera el estado psicológico del actor (Causa Rol Nº 1421/2018, Corte de Apelaciones de Chillan, considerando sexto); y que afecta la integridad psíquica del recurrente, quien teniendo el derecho a no ser perturbado mientras la acción judicial se mantenga paralizada, se encuentra afectado por constantes llamadas telefónicas de cobranza, que no tienen justificación alguna atendido la actitud que el acreedor ha asumido en la vía judicial (Causa Rol Nº 10.728/2015, Corte de Apelaciones de Santiago, considerando octavo)

Por otra parte, en relación a la afectación de la vida privada, se ha sentenciado que si las llamadas telefónicas se llevan a cabo de manera persistente entorpecen el normal desenvolvimiento del recurrente, tanto en la esfera de su intimidad como de su integridad psíquica, constituyendo un innecesario hostigamiento que invade su privacidad (Causa Rol Nº 68.336/2018, Corte de Apelaciones de Santiago, considerando séptimo).

En los casos en que se ha determinado que se han vulnerado derechos fundamentales con el ejercicio abusivo de las llamadas telefónicas en la cobranza extrajudicial, se han adoptado distintas medidas para reestablecer el imperio el derecho. Entre estas medidas, se ha hecho cesar toda clase de cobro extrajudicial (Causa nº 70110/2018, Corte de Apelaciones de Santiago); se ha ordenado abstenerse de continuar efectuando llamadas relativas a la deuda que se cobra en sede judicial (Causa nº 10728/2015, Corte de Apelaciones de Santiago); se ha obligado al cese de toda llamada telefónica o cobranza, abstenerse en lo sucesivo de dicha práctica, además de que la recurrida debe eliminar de su base de datos el número de teléfono y otros datos personales del recurrente (Causa nº 1421/2018, Corte de Apelaciones de Chillan); y se ha mandatado el cese inmediato y abstención de realizar por sí o por cualquier otra persona encargada de la recaudación de sus obligaciones, llamadas telefónicas de cobros extrajudiciales de la presunta deuda que con ella mantiene la recurrente ya individualizada (Causa nº 1262/2019, Corte de Apelaciones de Rancagua)

En atención a los casos revisados se recomienda que, al momento de interponer un RDP en estas materias, se tenga especial cuidado con algunos aspectos para que no se rechace la acción en comento. En este sentido, se han rechazado RDP cuando la parte recurrente no acredita la existencia de las llamadas telefónicas (Causa nº 5406/2018, Corte de Apelaciones de Valparaíso); por

acompañar un listado de números telefónicos sin acreditar si corresponden al acreedor o el tercero a quien se le ha encargado la cobranza extrajudicial (Causa n° 706/2017, Corte de Apelaciones de Iquique, considerando sexto); y también por no presentar prueba que acredite la realización de las llamadas, ni sobre sus fechas, horas ni su cantidad exacta (Causa n° 978/2016, Corte de Apelaciones de Valdivia; considerando sexto) o porque la prueba aportada -declaraciones juradas- tienen un contenido vago e impreciso, sin indicar fechas, horas y cantidad exactas de llamadas efectuadas (Causa n° 59/2016, Corte Suprema, considerando cuarto).

Para evitar que se rechace un RDP en contra de llamadas telefónicas en el contexto de cobranzas extrajudiciales, se recomienda presentar prueba -cualquier medio de prueba- en tanto acredite la existencia de las llamadas telefónicas que se consideran abusivas, desproporcionadas, ilegales y arbitrarias; que si se va a presentar un listado de estas llamadas, se acredite que pertenecen al acreedor o al tercero a quien se le ha encargado la cobranza extrajudicial del crédito; y que la prueba que se acompañe acredite fechas, horas y cantidad exactas de llamadas efectuadas en este contexto.

De lo expuesto, se puede señalar que si bien se permite que las empresas persigan el cobro de sus créditos -ya sea por sí mismas o por un tercero a quienes le encarguen esta gestión- a través de llamadas telefónicas como forma de cobranza extrajudicial esta jamás debe ser abusiva y debe ser respetuosa de los derechos fundamentales de los deudores, contando estos últimos con el RDP para cautelar sus derechos fundamentales vulnerados. (Santiago, 23 septiembre 2019)

---