Santiago, veintisiete de septiembre de dos mil diecinueve.

## Vistos y teniendo presente:

**Primero:** Que comparece Cynthia Ivonne Barría León, abogada, domiciliada en Castillo Urízar, departamento 41, Macul, y deduce acción de protección en contra de la Sociedad Concesionaria Vespucio Norte Express S.A., con domicilio en Apoquindo N°4501, piso 12, Las Condes, representada legalmente por Enrique Méndez Velasco, del mismo domicilio.

Funda su acción constitucional señalando que, dada la existencia de una supuesta deuda por no pago de peajes de autopista, la recurrida la hostiga frecuentemente, a diario, remitiéndole correos electrónicos intimidatorios, amenazándola con acciones judiciales frente al no pago de la suma requerida.

Sin embargo, relata que jamás ha sido notificada de alguna demanda tendiente a obtener el pago de los montos que se le imputan, no existiendo en el sistema informático antecedentes procesales relativos a aquello.

Por todo lo anterior, es que la actora concluye que la recurrida está actualmente incurriendo en actos arbitrarios e ilegales, que perturbarían de manera efectiva el legítimo ejercicio de su derecho a la integridad psíquica.

En cuanto al derecho, precisa que la Constitución Política asegura en su artículo 19° N° 1 el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona, agregando además que hay jurisprudencia de la Excma. Corte Suprema y de esta Ilustrísima Corte que respalda su posición, citando, entre ellos, fallos dictados en causa rol 4767-2017 y 36222-2017, respectivamente, en los que se ha establecido que la insistencia desproporcionada en el cobro extrajudicial de deudas, como así también el envío que aparentan escritos judiciales o llamadas en horario inhábil, constituirían actos que vulneran el ámbito de protección de las personas en cuanto su derecho a la integridad psíquica, debiendo el eventual acreedor recurría por las vías judiciales correspondientes.

Por todo lo anterior, solicita tener por presentada la presente acción constitucional en contra de la Sociedad Concesionaria Vespucio Norte



Express S.A., ordenándole el cese de todo tipo de acoso, hostigamiento e intimidación, traducidos en actos arbitrales e ilegales, tendientes al cobro de las obligaciones adeudadas, y/u otras providencias tendientes al restablecimiento del legítimo ejercicio de su derecho a la integridad psíquica, con costas.

Segundo: Que, al informar el recurso de protección, la Sociedad Concesionaria Vespucio Norte Express S.A., señala que la recurrente acompaña 12 correos electrónicos entre el día 6 de marzo al 10 de julio de 2019, en los cuales se le solicita el pago de su deuda de peaje, sin que explique cómo se relacionan los hechos denunciados con la garantía constitucional supuestamente vulnerada, de qué forma se manifiesta dicha perturbación y con que intensidad.

Insiste en que el recurso carece de una descripción de hechos y consecuencias específicas que constituyan la vulneración alegada, haciendo presente que en los correos acompañados por la recurrente se le solicita el pago de su deuda, informándole que así evitará el cobro de intereses, gastos de cobranza y la inhabilitación de sus dispositivos televía, cuestión que debe ser proporcionada según lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 19.496 de protección a los derechos de los consumidores, sin que se haya hecho ningún tipo de amenaza de acciones judiciales o se haya hecho mención a procedimientos judiciales no iniciados, adjuntando para dichos efectos el correo remitido a la actora.

Alega que la finalidad del recurso de protección es el resguardo de garantías constitucionales, por lo que es indispensable la entrega de todo tipo de antecedentes que ilustren al tribunal sobre los hechos denunciados, por lo que, concluye, en este caso la acción de protección no puede servir a la recurrente de justificación para incumplir u obstruir el legítimo cobro de los compromisos comerciales adquiridos por ella.

Luego refiere que la recurrente y su hijo quién actúa como abogado patrocinante en la presente causa, han presentado con anterioridad reiterados recursos de protección por hechos similares, por lo que, refiere, es clara la finalidad de eludir acciones de cobro de deudas impagas por esta



vía, adjuntando un listado de doce ingresos de rol en contra de diversas instituciones financieras y autopistas.

Por último, refiere que la recurrente es dueña del vehículo Chevrolet Aveo 2008, placa patente BSGT-41, el que mantiene contrato por dispositivo TAG con la Sociedad Costanera Norte S.A., por lo que su dispositivo televía registra sus pasos bajo los pórticos de las autopistas.

Indica que la recurrente tiene la calidad de morosa en el sistema por tres boletas impagas, las que sumadas en su totalidad ascienden a una deuda total de \$8.930.-, por lo que se encontraría totalmente facultada para cobrar los peajes correspondientes, los que luego de citar normativa de la Ley de Concesiones y el Dictamen N°23.701 de la Contraloría, señala tendrían la calidad de tributo, los que se encuentra obligado a cobrar.

Finalmente, refiere que los mensajes remitidos se ajustarían a lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley 19.496, ya que se limitan únicamente a indicar el estado de la deuda y los mecanismos presenciales o remotos que dispone el recurrente para efectuar los pagos, sin hacer alusión a proceso judicial alguno.

Por todo lo anterior, y entendiendo por su parte que no hay actuar ilegal o arbitrario alguno, solicita tener por acompañado el informe evacuado, solicitando que se rechace la acción constitucional interpuesta, primero por extemporáneo y luego por los argumentos ya señalados en el informe, con costas.

Tercero: Que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República constituye jurídicamente una acción de evidente carácter cautelar, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo de carácter urgente que se deben tomar ante un acto arbitrario o ilegal que impida, amague o perturbe ese ejercicio.

Cuarto: Que en la especie el acto que se indica como atentatorio a la garantía constitucional invocada por la actora, dice relación con una serie



de correos electrónicos, enviados por la recurrida, cobrando una deuda por uso de TAG respecto de la que nunca ha sido demandada.

Quinto: Que del examen de los antecedentes aparece que efectivamente la recurrida ha enviado varios correos a la actora, señalándole que existe una deuda impaga de Tag e informándole la manera de solucionar dicha deuda.

Tales correos, han sido enviados, mediando entre ellos un plazo de más de diez días y ellos aparecen ajustados a lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 19.496, dado que se limitan a indicar el estado de la deuda y los mecanismos presenciales o remotos de que dispone la actora para efectuar los pagos, sin hacer alusión a proceso judicial alguno.

**Sexto**: Que del análisis de los antecedentes, no se vislumbra la arbitrariedad e ilegalidad alegada por la recurrente.

En efecto, a mas de no desarrollarse la manera que la actuación de la recurrida vulnera el derecho supuestamente amagada, el actuar de la recurrida se ha ajustado a la legalidad vigente y en cuanto a la existencia de arbitrariedad, no se advierte un actuar carente de razón o caprichoso que amerite adoptar medidas a su respecto por esta Corte.

**Séptimo**: Que en virtud de lo razonado y concluido y por no aparecer de los antecedentes alguna actuación de la recurrida sea ilegal o arbitraria, no cabe sino concluir que el presente recurso de protección debe ser desestimado.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo que dispone el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre la materia, se rechaza, con costas, el recurso de protección deducido Cynthia Ivonne Barría león, en contra de Sociedad Concesionaria Vespucio Norte Express S.A.

## Registrese y comuniquese.

Redacción de la Ministra señora María Soledad Melo Labra.

Rol Nº 61067-2019.



Pronunciada por la Segunda Sala de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministro señora María Soledad Melo Labra e integrada por la Ministro señora Jessica González Troncoso y por el Abogado Integrante señor Rodrigo De Alencar Baraona, quien no firma no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por encontrarse ausente.



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Maria Soledad Melo L., Jessica De Lourdes Gonzalez T. Santiago, veintisiete de septiembre de dos mil diecinueve.

En Santiago, a veintisiete de septiembre de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



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

A contar del 08 de septiembre de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte http://www.horaoficial.cl