

Concepción, uno de julio de dos mil diecinueve.

VISTO:

Comparece Nicolás Alonso Mellado Contreras, abogado, con domicilio en Avenida Paicaví n° 459, oficina A, comuna de Concepción, en representación, de Carola Vásquez Vásquez, ingeniera en alimentos, domiciliada en Camilo Mori n° 1103, comuna de San Pedro de la Paz, recurriendo de protección en contra de la Universidad San Sebastián, representada legalmente por Carlos Patricio Williamson Benaprés, domiciliado en calle General Cruz n° 1577, campus Tres Pascualas, comuna de Concepción, región del Bio Bio, o Avenida Bellavista 7, comuna de Recoleta, región Metropolitana, o por el que lo subrogue legalmente, habida consideración que la recurrente ha sido perturbada en sus garantías constitucionales de manera arbitraria e ilegal, en particular en su derecho a la integridad psíquica, garantía prevista y establecida en el número 1 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Señala, que a principios del año 2016, en pleno proceso de postulación y admisión a la entidad recurrida, el hijo de su representada, Cristóbal Ramos Vásquez, postuló a la carrera de Medicina Veterinaria en la Universidad de Concepción de la ciudad de Chillán, encontrándose, en consecuencia, a la espera de los resultados de la admisión, toda vez que como es de público conocimiento, dichas carreras tienen cupos limitados y se debe esperar los resultados oficiales para determinar si pasaron el puntaje de corte, que determinan quienes podrán matricularse en dichas carreras.

Agrega, que conjuntamente con ello, mientras se encontraba a la espera de los resultados de la admisión, consultó en las instalaciones de la Universidad San Sebastián, para efectos de ver la posibilidad de matricularse en dicha institución, en caso no de quedar admitido en la Universidad de Concepción. Por tal razón, y ante la expectativa de dichos resultados, al momento de consultar en dependencias de la recurrida, hizo saber dicha circunstancia, que su inscripción en dicho centro de estudios se encontraba sujeta a la condición de no quedar



admitido en la Universidad de Concepción. Frente a tal situación, se acordó entre las partes celebrar una "pre matricula", en virtud de la cual, se haría efectiva la inscripción en dicho centro de estudios si la admisión en la Universidad de Concepción fuera negativa.

Indica que el transcurso de los hechos determinó que, el hijo de la recurrente, si pasara el puntaje de corte en la Universidad de Concepción, campus Chillán, inscribiéndose en dicha institución, bajo el número de matrícula número 2016407871-1 en la carrera de Medicina Veterinaria, dejando sin efecto la pre matricula celebrada con la recurrida. Lo cual quedaría acreditado con el certificado de alumno regular que se acompaña al efecto en su presentación. Añade por tanto, que al haberse matriculado en la Universidad de Concepción, quedó sin efecto la situación de pre matricula con la Universidad San Sebastián, poniéndose término a cualquier vínculo con dicha institución, siendo a partir de este hecho que comenzarían las vulneraciones a las garantías constitucionales de la recurrente.

Señala como acto u omisión arbitraria o ilegal que la Universidad San Sebastián, ha sido incesante en realizar el cobro de una supuesta deuda que su representada mantendría con dicha casa de estudios, derivada de la ya referida pre matrícula. Tales cobros han sido realizados por las vías más variables posibles, tanto por vía telefónica, como por correos electrónicos o mensajes de texto. Agrega, que de todas estas, la principal ha sido la telefónica, realizando llamadas a diversos horarios y siempre desde distintos números, señalando siempre, estar contactando a la recurrente, con la finalidad de ponerse en contacto con su hijo, porque mantiene una deuda con dicha casa de estudios.

Que, así las cosas, la conducta de la recurrida se ha mantenido hasta el día de hoy, siendo muy majaderos en realizar estos cobros, con al menos un llamado diario, encontrándose su representada muy complicada con dicha situación, toda vez que por concepto de su ocupación profesional (directora de un centro de capacitación profesional y estudiantil) se encuentra en constante uso de su teléfono



celular y correos electrónicos, y producto de ello, todo el tiempo está recibiendo llamados de clientes o potenciales clientes, viendo totalmente tergiversada su línea de trabajo al ser constantemente hostigada por números desconocidos, que la llaman cobrando una deuda supuestamente contraída con la recurrida. Esto ha afectado directamente en su salud mental, y en general en su integridad psíquica, ya que se ha visto inmersa en la obligación artificial de tener que pagar una deuda que no existe, producto de una obligación que no se contrajo, derivada de un contrato que nunca se llegó a celebrar. Lo cual en definitiva repercute directamente en su diario vivir, sintiéndose alterada frente a cada llamado diario realizado a nombre de la recurrida, o leyendo correos haciendo alusión a la misma deuda.

Agrega, que interpuso un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, ingresado bajo el código R2017W1829336, al cual se dio tramitación, obteniendo respuesta por parte de la recurrida, pero sin satisfacción alguna, sin que ello haya significado el cese de los hostigamientos telefónicos y por correos.

Dice que en virtud del artículo 37, inciso 6 de la ley 19.496, la recurrida no podría pretender realizar cobros extrajudiciales hostigando a la recurrente, mediante llamados telefónicos, correos, o mensajes de texto, que signifiquen una vulneración de la integridad psíquica. Y que frente a la existencia de deudas, o supuestas deudas, la ley ha franqueado diversos mecanismos para el cobro de las mismas, tanto por la vía judicial como extrajudicial. Siendo la vía judicial, el medio idóneo para hacer efectivo el cobro de deudas o supuestas deudas, toda vez que es aquella la instancia donde se puede, tanto hacer efectivo el cumplimiento de una obligación como también desvirtuar por los supuestos deudores la existencia de la misma.

Concluye solicitando, se acoja el recurso, ordenando a la recurrida abstenerse de realizar llamadas, enviar mensajes, o correspondencia de cobranza al domicilio personal y/o laboral de la recurrente, con costas.

Informa Robert Schultz Figueroa, abogado, domiciliado en



Concepción, calle Cochrane 635 of. 1702-A, en representación de la Universidad San Sebastián, representada por su vicerrector don Fernando Quiroga Dubornais, ambos domiciliados en calle Lientur 1457, Concepción, señalando que lo cierto es que con fecha 30 de noviembre del 2015, el alumno Cristóbal Ramos Vásquez se matriculó en la carrera de medicina veterinaria para el período académico 2017, firmando el contrato de prestación de servicios educacionales, en el cual en la cláusula 2 se señala que *"Este contrato de matrícula temprana comenzará a regir el día en que el estudiante o quien asuma las obligaciones económicas en relación al pago del arancel y la matrícula del estudiante (en adelante, el sostenedor) efectivamente paguen o documenten la matrícula y el arancel correspondiente, acto que se entenderá efectuado al momento en que la USS estampe en este instrumento un timbre que indique tal situación. El presente contrato se mantendrá vigente hasta el término del año académico correspondiente al año 2016 y podrá renovarse según lo señalado en la cláusula décima octava de este contrato"*.

Que, es del caso mencionar que el mismo 30 de noviembre del 2015, el alumno documentó el pago del arancel (matrícula 0), según comprobante que se acompaña, por lo que el mismo día se estampó el timbre en el contrato y comenzó la vigencia del contrato.

Hace presente, que a efectos de precaver la ocurrencia de estas situaciones, es que la Ley del Consumidor regula el denominado "derecho a retracto", contemplado en su artículo 3 ter, el cual faculta al alumno a retractarse de los contratos de prestación de servicios educacionales en el plazo de 10 días, contados desde que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las Universidades, dejando sin efecto el contrato respectivo y sin la obligación de pago alguno por los servicios educacionales no prestados, pasado los cuales deben cumplir con el contrato. Pero, que la actora nunca ejerció dicho derecho y falta a la verdad al decir que, *"mientras se encontraba a la espera de los resultados de la admisión, consultó en la USS para efectos de ver la posibilidad de matricularse*



en dicha institución, en caso de no quedar admitido en la UdeC", toda vez que la matrícula en la USS se hizo en noviembre del 2015 y la misma recurrente dijo que a principios del 2016 habría postulado a la UdeC., o sea, primero se matriculó en la USS, y luego postuló a la UdeC.

Que, habiéndose suscrito válidamente el contrato entre las partes, es ley para los contratantes, por lo que se mantienen vigentes las obligaciones pecuniarias contraídas con la USS.

Señala que no es efectivo que su representada haya hecho cobros extrajudiciales hostigando a la recurrente. Y que las copias de pantalla de los supuestos llamados y correos que ha acompañado dicha parte, tampoco acreditan que así sea. Precisa, que la acción es extemporánea, toda vez que las capturas de pantallas de celular y las copias de correos que adjunta y que supuestamente las habría recibido de la USS, son del año 2017 y 2018, y no hay ningún documento que acredite que la hayan llamado o molestado en alguna forma, este año, por lo que claramente la acción sería extemporánea, por lo que solicita el rechazo del recurso.

Se trajeron los autos en relación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción constitucional de urgencia, de naturaleza autónoma, destinada a amparar el libre ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o perturbe ese ejercicio, aun en grado de amenaza.

SEGUNDO: Que, resulta requisito esencial para que prospere una acción constitucional como la intentada en autos, la existencia de una acción u omisión, de parte de la recurrida, que tenga el carácter de ilegal o de arbitraria y que con ella se afecte, en los términos ya



referido, una garantía constitucional de la recurrente, de aquellas protegidas en el artículo 20 del texto constitucional.

En el presente caso, la recurrente imputa a la recurrida el haber incurrido en acciones de hostigamiento, mediante llamadas telefónicas y por correos electrónicos, cobrando una supuesta deuda que su hijo mantendría con la recurrida, por concepto de una matrícula universitaria. Tales actuaciones de la recurrida serían arbitrarias, porque no tienen sustento real el cobro, al desconocer la existencia de la deuda, además de ilegales, ya que no es el mecanismo regulado en la ley el utilizado por la recurrente para el cobro de la supuesta deuda. Señala, además, que tales actuaciones ilegales y arbitrarias, le afectan su garantía constitucional consagrada en el numeral 1° del artículo 19 de la Carta Fundamental, desde que le afectan en su integridad psíquica.

TERCERO: Que, la recurrida alega primeramente la extemporaneidad del recurso, basada en que las impresiones de llamadas desde diferentes números telefónicos efectuando los supuestos cobros denunciados, así como la impresión de mensajes de texto o correos electrónicos en igual sentido, no serían del año 2019, sino de años anteriores.

Tal alegación será desde luego desestimada, desde que si bien es cierto que la recurrente acompaña antecedentes que darían cuenta de llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto, algunos de los cuales serían de los años 2017 y 2018, lo cierto es que con ellos solo quiere hacer presente a esta Corte que el hostigamiento de que ha sido blanco, se mantiene desde ya largo tiempo y por ello es que se hace ya insostenible y la obliga a recurrir de protección, incluso habiendo reclamado ante el SERNAC, por tales actuaciones de la recurrida, ésta no contestó el reclamo, por lo que tal mecanismo de solución fracasó.

Por otro lado, si bien la recurrida niega los actos de hostigamiento para el cobro de la supuesta deuda, lo cierto es que la impresión de algunos de los mensajes de texto remitidos a la



recurrente, si dan cuenta que se trata de mensajes enviados por la recurrida, dando cuenta de la existencia de una supuesta deuda pendiente de pago, sin que, además, se vea que motivo pueda tener la recurrente para inventar una actuación de la recurrida como la denunciada en autos.

CUARTO: Que, con independencia de entrar a analizar si efectivamente la recurrente mantiene deuda vigente con la recurrida, por concepto de matrícula universitaria, al no haber hecho uso del derecho de retracto, por ser esta una materia que escapa al marco del recurso de protección, lo cierto es que si tal deuda existiere, la acreedora tiene a su disposición todos los mecanismos de cobro judicial que el legislador ha contemplado, pudiendo hacer uso de los procedimientos adecuados, sean estos ejecutivos u ordinarios declarativos, según el título que obre en poder de la acreedora. Pero, ciertamente, lo que no puede hacer es hostigar a la supuesta deudora, mediante llamadas telefónicas, mensajes de texto o correos electrónicos, ya sea para cobrar la referida acreencia o para averiguar datos para ubicar al hijo de la recurrente, quien supuestamente sería su contraparte contractual en el contrato de prestación de servicios educacionales.

El actuar de la recurrida, en tal sentido, se aleja de la normativa legal y, por lo mismo deviene en ilegal, puesto que si bien en el ámbito del derecho privado las partes pueden acordar todo lo que no esté prohibido por la ley, lo cierto es que no hay antecedente alguno que las partes hayan acordado, en el contrato de prestación de servicios educacionales, que la supuesta deudora haya autorizado a la supuesta acreedora para que le llamara o enviara mensajes de texto o correos electrónicos para recordarle que la deuda seguiría impaga, menos aún para dirigir tales comunicaciones a la madre del contratante. Por lo demás, el límite de lo que se puede está siempre supeditado a no afectar el derecho de otro y, en el caso de autos, la recurrente denuncia afectada su garantía constitucional del numeral 1° del artículo 19 del Texto Constitucional, sin que resulte difícil de imaginar lo que



significa recibir llamadas telefónicas, mensajes de texto o correos electrónicos, a diferentes horas de distintos días, cobrando una supuesta deuda, afectando así, además, el derecho a la privacidad de la recurrente.

Además, el actuar de la recurrida, resulta ser arbitrario, desde que los cobros u hostigamientos realizados a la recurrente, carecen de motivación, desde que la supuesta deuda es negada por la recurrente y no hay un pronunciamiento judicial que zanje la discusión.

QUINTO: Que, de lo que se viene diciendo aparece que, por ser la actuación de la recurrida ilegal, o al menos arbitraria, corresponde acoger la presente acción constitucional de protección, por cuanto además, la recurrida con su actuar afecta la garantía constitucional de la integridad psíquica de la recurrente.

Por lo mismo, esta Corte ordenara que la recurrida deberá cesar de inmediato con sus actos ilegales y arbitrarios de hostigamiento, a la vez que abstenerse de incurrir en ellos, en lo sucesivo.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República de Chile y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales, **se decide que:**

I.- SE DESESTIMA, la alegación de extemporaneidad del recurso, invocada por la recurrida.

II.- SE ACOGE, con costas, el presente recurso de protección deducido con fecha 23 de mayo de 2019, por el abogado Nicolás Alonso Mellado Contreras, en representación de Carola Vásquez Vásquez, ambos ya individualizados, en contra de la Universidad San Sebastián, representada legalmente por Carlos Patricio Williamson Benaprés, ambos también ya individualizados, para el solo efecto que la recurrida cese en sus actos de hostigamiento a la recurrente, sea por telefónico, mensajes de texto, correos electrónico o por cualquier otro medio, debiendo abstenerse en lo sucesivo de efectuar dichos actos de hostigamiento a la recurrente.

Regístrese, comuníquese y archívese, en su oportunidad.



Redactó Hadolff Ascencio Molina, ministro titular.

Rol Protección 10419-2019.



XXYXLJFQXK

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Concepción integrada por los Ministros (as) Rosa Patricia Mackay F., Hadolff Gabriel Ascencio M., Camilo Alejandro Alvarez O. Concepcion, uno de julio de dos mil diecinueve.

En Concepcion, a uno de julio 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 07 de abril de 2019, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.