

edp

C.A. de Valparaíso

Valparaíso, treinta y uno de agosto de dos mil veinte.

Vistos:

A **folio 1**, comparece el abogado Alejandro Zúñiga Garrido quien interpone recurso de protección en favor de **Verona Andrea Sánchez Barra**, cédula de identidad N° 13.986.080-2, chilena, soltera, auxiliar paramédico, domiciliada en calle Los Guindos número 764, Villa Santa Teresita, comuna de Quillota, en contra de **Establecimientos Comerciales Seidemann**, rol único tributario N° 92.946.000-6, empresa del giro de su denominación, representada legalmente por Joaquín Seidemann Altmann, ambos domiciliados para estos efectos en calle José Joaquín Pérez 254, comuna de La Calera, y/o en calle Chacabuco número 216, comuna de Quillota.

Indica que la recurrente es cliente de la recurrida y poseía con dicha institución una tarjeta de crédito, mediante la cual contrajo una serie de deudas por una cantidad total de \$161.465.

Señala que, como consecuencia de su precaria situación económica, la recurrente presentó “Solicitud para inicio de procedimiento concursal de liquidación voluntaria de bienes de la persona deudora”, procedimiento actualmente vigente en causa caratulada “SÁNCHEZ”, bajo el ROL C-1730-2019 del Segundo Juzgado de Letras de Quillota, en el cual mediante resolución de liquidación fecha 30 de septiembre de 2019, se decretó la liquidación voluntaria de los bienes de la recurrente, resolución que conforme a lo dispuesto en la Ley 20.720, fue publicada en el Boletín Concursal con fecha 09 de octubre de 2019, entendiéndose con esta fecha notificada a todos los acreedores de la recurrente, en especial al recurrido de autos.

Refiere que no obstante aquello, ha continuado siendo víctima de un constante acoso mediante cartas de cobranza y llamadas telefónicas a su domicilio por parte de la recurrida, desarrollándose de forma constante un agobio, amenaza y amedrentamiento, recibiendo cartas de cobranza con fecha 10 de septiembre de 2019, 19 de noviembre de 2019, 01 de junio de 2020, reiteradas llamadas telefónicas y visitas de cobradores en su domicilio.

Indica que esta situación le ha generado a la recurrente un estado constante de stress y temor generalizado, a causa del asedio del que ha sido víctima por parte de la recurrida.

Alega que dichas situaciones vulneran su garantía constitucional consagradas en el numeral 1 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, solicitando en definitiva se acoja el presente recurso de protección ordenando: a) Se prohíba a la recurrida, ya sea, de forma directa o a través de servicios prestados por persona jurídica o natural diversa, a tomar contacto con la recurrente, a través de llamadas telefónicas y/o cobradores a domicilio y/o envíos de cartas de



cobranza a su domicilio, o por cualquier otro medio de comunicación destinado al efecto, que tenga como objeto: solicitar, recordar, mencionar, precisar, determinar, compeler, informar, señalar, amenazar o instar al pago de la deuda existente entre dicha institución y la recurrente, y b) Se condene a la recurrida en costas.

A **folio 19**, por resolución de 20 de agosto de 2020 se prescindió del informe solicitado a la recurrida y se ordenó traer 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 de naturaleza cautelar, 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 deban tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio.

Segundo: Que atendida la especial naturaleza del recurso de protección, para que pueda prosperar es indispensable que quien lo intente acredite la existencia de un derecho actual que le favorezca, que esté claramente establecido y determinado y que corresponda a uno de aquellos a que se refiere el artículo 20 de la Constitución Política de la República.

Tercero: Que el objetivo del presente recurso es obtener que esta Ilustrísima Corte de Apelaciones ordene que la recurrida se abstenga de efectuar, ya sea de forma directa o indirecta, de realizar labores de cobranza por cualquier medio destinado al efecto, respecto de la deuda existente entre dicha institución y la recurrente.

Cuarto: Que, entonces se debe determinar si dichas cartas de cobranza, llamados telefónicos y visitas a su domicilio han sido efectuados conforme a la normativa existente o, por el contrario, ha sido arbitrario y al margen de toda normativa;

Quinto: Que, la Excelentísima Corte Suprema ha tenido ocasión de pronunciarse acerca de este asunto, en la causa Rol N° 4767-2013, cuando señala: *“Que la existencia de la supuesta deuda de la recurrente con la recurrida y su morosidad pueden ser planteadas en la sede judicial respectiva y bajo el procedimiento que la ley prevé para dichos casos. De allí que el cobro extrajudicial de la misma por la vía telefónica, al menos durante los meses de septiembre de 2012 a abril de 2013, es decir en total 8 meses, constituye el ejercicio abusivo de una facultad.*

En efecto, si el objetivo de los llamados telefónicos es poner en noticias a la deudora de su morosidad, ésta se logra con una de dichas comunicaciones, pero insistir reiteradamente en el mismo lenguaje resulta desproporcionado e intimidatorio. Este ejercicio es el que resulta arbitrario, debe cesar, puesto que afecta la garantía de la integridad psíquica de la recurrente, por lo que el recurso será acogido,



en razón de resultar vulnerada la garantía contemplada en el N° 1 del artículo 19 de la Carta Fundamental”.

Sexto: Que, de lo expresado en los fundamentos que anteceden es posible concluir que las cartas de cobranza, llamados telefónicos y visitas al domicilio de la actora efectuados por la recurrida, no han tenido sólo por objeto poner en noticia del recurrente la existencia de la deuda, sino que se han tornado en acoso, persistente, ajeno a lo razonable y excediendo los márgenes de lo permitido, afectando la integridad psíquica y la vida privada del recurrente en forma ilegítima y arbitraria, por lo que procede acoger la acción interpuesta.

Séptimo: Que, no fue controvertido la circunstancia patrimonial de la recurrente de haberse sometido a un procedimiento concursal de liquidación voluntaria, incluyendo el crédito que alude en su recurso, de manera que se encuentra impedida, aun si pudiese, pagar directamente al acreedor recurrido, por impedirlo los preceptos normativos de la Ley N° 20.720.

Por estas consideraciones y lo establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección, se declara que **se acoge, sin costas** el recurso de protección deducido a favor de **Verona Andrea Sánchez Barra** en contra de **Establecimientos Comerciales Seidemann**, y en consecuencia, ésta deberá cesar inmediatamente el envío de cartas de cobranza, llamados telefónicos y visitas de cobradores a su domicilio que tengan por fin el cobro anotado, sin perjuicio del ejercicio de las acciones judiciales que el ordenamiento jurídico le franquea.

Regístrese, notifíquese, comuníquese y, ejecutoriada, archívese.
N°Protección-22355-2020.



Pronunciado por la Cuarta Sala de la C.A. de Valparaíso integrada por los Ministros (as) Mario Rene Gomez M., Ines Maria Letelier F., Rosa Aguirre C. Valparaiso, treinta y uno de agosto de dos mil veinte.

En Valparaiso, a treinta y uno de agosto de dos mil veinte, 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 05 de abril de 2020, 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>