

Antofagasta, a veintiuno de diciembre de dos mil veinte.

VISTOS:

La comparecencia de Liliana Ivania González Cortés, habilitada en derecho, domiciliada en Homero Ávila 955, departamento 204, Antofagasta, quien interpone recurso de protección de garantías constitucionales en favor de **Pedro González Maturana** y de **María Liliana Cortés León de la Barra**, ambos domiciliados en pasaje Toconao 961, Villa Oasis, Calama, y en contra de **Empresas La Polar S.A.**, con domicilio en avenida Santa Clara 207, Huechuraba, Santiago. Denuncia como acto arbitrario e ilegal el constante acoso telefónico en que la recurrida ha incurrido desde hace dos meses, por el cobro de una deuda ya pagada, circunstancias que han vulnerado la integridad psíquica y física de los recurrentes, según lo establecido en el artículo 19 N° 1 de la Constitución Política de la República.

Evacúa informe la recurrida, solicitando el rechazo del arbitrio constitucional.

Puesta la causa en estado, se han traído los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que fundando el recurso, se expresa que el recurrente

Pedro González Maturana es cliente de la empresa recurrida desde hace más de 5 años, aperturando la tarjeta de crédito de la tienda y dejando como adicional de su tarjeta de crédito a su cónyuge, María Liliana Cortés León de la Barra. Indica que con el inicio del denominado estallido social, el recurrente se atrasó en el pago de las cuotas de la tarjeta de crédito de la tienda La Polar, acumulando

una deuda total de \$423.255, por lo que la recurrida le ofreció a través de mensaje de texto en su celular, un descuento en el total de su deuda de un 40% con la condición de pagar el saldo restante antes del 31 de agosto del año en curso; este saldo con el



descuento aplicado correspondería a un total de \$253.953. Al ser una oferta conveniente, el recurrente la aceptó, pagando el día 28 de agosto mediante la página web de la empresa, el total de \$253.953, recibiendo el comprobante de pago en su correo electrónico. Refiere que pese a haber pagado la deuda, los recurrentes comenzaron a recibir constantes llamadas de cobranza por la deuda total, a pesar de que ambos respondían que ya habían pagado. Posteriormente, el lunes 7 de septiembre, el recurrente recibió un mensaje de texto de la empresa en el que le informaban que el descuento de su deuda ya había sido aplicado y la deuda se habría regularizado, invitándolo a seguir utilizando la tarjeta de crédito; con dicho mensaje, el recurrente creyó que cesarían los llamados telefónicos de cobranza, pero no fue así, pues durante todo el mes de septiembre y octubre han seguido los constantes llamados. Ante esta irregular situación, el recurrente llamó a la empresa en varias ocasiones a través de Call Center, señalando que ya había pagado la deuda y solicitando que cesaran las llamadas de cobranza; en todas las ocasiones los ejecutivos de la empresa le señalaban que habrían problemas con el traspaso de información a la empresa cobranza, que dejarían la constancia del reclamo, que solicitarían la regularización y le pedían las disculpas del caso; sin embargo, las llamadas no cesaron, siendo efectuados una o dos veces al día de lunes a sábado, generando molestia, estrés y perturbación de la integridad psíquica de los recurrentes, al interrumpir las funciones personales y laborales de cada uno.

Sostiene la arbitrariedad de los actos de la recurrida, pues si bien las llamadas telefónicas se encuentran permitidas por la ley, la forma en que ha actuado la empresa demuestra un desinterés y nula diligencia en solucionar el problema, dado que a pesar de que la deuda se encuentra pagada y ha sido reconocido por la recurrida, no ha gestionado el cese de los llamados de cobranza.

Como peticiones concretas, solicita que se ordene a la recurrida abstenerse de efectuar llamadas telefónicas a los



recurrentes y a su grupo familiar, que reconozca el pago de la deuda y que la recurrida remita los antecedentes a la empresa encargada de cobranza, todo con costas.

SEGUNDO: Que en representación de la recurrida, evacua informe la abogada Natalia Núñez Gutiérrez, solicitando el rechazo del recurso. Primeramente, reconoce que el recurrente realizó un pago por la suma de \$253.357, con fecha 28 de agosto de 2020. Sin perjuicio de lo anterior, en los sistemas de deuda aparece que el recurrente Pedro González registra con posterioridad al mes de agosto de 2020 una deuda morosa de \$19.029, mientras que la recurrente María Liliana Cortés no figura como cliente con ningún producto en empresas La Polar.

Luego, si bien lamenta cualquier inconveniente que hayan causado al recurrente los eventuales llamados que dice haber recibido, rechaza que éstos hayan ocurrido, aclarando que cualquier acción de cobranza es sólo respecto del señor González por la deuda ya indicada, y no por la señalada en el recurso, que está totalmente pagada.

Por otra parte, asevera que el recurso de protección no es el medio idóneo para resolver el asunto, sosteniendo que se requiere de un juicio declarativo con posibilidad de rendir prueba, al no ser suficientes los dichos del recurrente para establecer la existencia de un derecho indubitado. Afirmo que en la especie resultaría aplicable el procedimiento previsto en la ley de protección de los derechos del consumidor, y no la presente acción cautelar.

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 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 adoptar ante un



acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o perturbe ese ejercicio.

CUARTO: Que el recurso de protección como acción cautelar de urgencia, carece de las garantías procesales de un juicio declarativo de lato conocimiento, razón por la que sólo ampara derechos no controvertidos o indubitados.

En este sentido, un acto u omisión es arbitrario cuando carece de razonabilidad, de fundamentación suficiente, de sustentación lógica, es decir, cuando no existe razón que lo fundamente y quien actúa lo hace por mero capricho.

El acto u omisión será ilegal cuando no reúne los requisitos legales, es contrario a derecho o a la ley o no se atiende estrictamente a la normativa legal vigente.

QUINTO: Que, precisado lo anterior, y según lo ya reseñado, se ha solicitado amparo constitucional por cuanto la recurrida habría incurrido en un acto arbitrario e ilegal, por la conducta de acoso telefónico reiterado que denuncian los recurrentes vía telefónica, con vulneración de su integridad psíquica.

SEXTO: Que de acuerdo al mérito de lo que se ha señalado en el recurso, lo informado por la recurrida, y especialmente, de los antecedentes aportados por los recurrentes, se advierte que éstos han recibido reiterados llamados en su teléfono celular, lo que se aprecia en las capturas de pantalla aportadas al proceso, en que se advierte que, como mínimo, el área de cobranza de la recurrida ha realizado al menos 10 llamadas para obtener el cobro de una deuda que ya se encuentra pagada, según ha reconocido la propia recurrida, y que se refrenda con los mensajes de texto y comprobante de pago acompañados en el recurso. Valga señalar además que si bien la recurrida sostiene que existe una deuda pendiente por un monto aproximado de \$19.000, lo cierto es que no ha aportado ningún antecedente concreto que permita refrendar dicha circunstancia.



Los antecedentes previamente reseñados, valorados de acuerdo a las reglas de la sana crítica, permiten abonar la situación denunciada por los recurrentes, quienes ante el acoso telefónico que los afectaba, se vieron en la necesidad de recurrir de protección para solicitar el restablecimiento del imperio del derecho ante la vulneración a su integridad psíquica, circunstancia que se constata al examinar los frecuentes llamados recibidos en su teléfono celular, sin que la recurrida haya acompañado algún antecedente que desvirtúe dicha situación.

SÉPTIMO: Que las circunstancias precedentemente descritas necesariamente configuran un actuar desproporcionado por parte de la recurrida que debe cesar, por vulnerar la garantía prevista en el artículo 19 N° 1 de la Constitución Política de la República. A mayor abundamiento, valga recordar que el ordenamiento jurídico regula los procedimientos necesarios para que, en caso de morosidad, la empresa pueda ejercer legítimamente su derecho a cobrar la deuda, mediante la interposición de las acciones legales pertinentes, constituyendo la reiterada insistencia de cobrar por vía extrajudicial y telefónicamente, un ejercicio abusivo de una facultad, que deviene en arbitrariedad. A mayor abundamiento, el razonamiento vertido coincide con el criterio que recientemente la Excm. Corte Suprema ha manifestado en la sentencia pronunciada el 3 de agosto del presente año, Rol N° 69.749-2020.

Por estas consideraciones, y visto además lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, **SE ACOGE, con costas,** el recurso interpuesto por la abogada Liliana Ivania González Cortés, en representación de Pedro González Maturana y de María Liliana Cortés León de la Barra, en contra de Empresas La Polar S.A. En consecuencia, se ordena a la recurrida que se abstenga de efectuar gestiones de cobranza extrajudicial por vía telefónica a los recurrentes.





Regístrese y comuníquese.

Rol 4700-2020 (protección)



YXRJHZZXSNX

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Antofagasta integrada por los Ministros (as) Myriam Del Carmen Urbina P., Jasna Katy Pavlich N., Eric Dario Sepulveda C. Antofagasta, veintiuno de diciembre de dos mil veinte.

En Antofagasta, a veintiuno de diciembre 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 06 de septiembre de 2020, 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>