

Arica, diecisiete de marzo de dos mil veintiuno.

VISTO:

Comparece don Bastián Hernández Naranjo, abogado, domiciliado en pasaje Las Gardenias N°2425, Arica, quien deduce recurso de protección en favor de doña Valentina Nicoletta Ortiz Leiva, y en contra de Promotora CMR Falabella S.A., persona jurídica del giro de emisores y operadores de tarjetas de crédito no bancarias, RUT N° 90.743.000-6, con domicilio en Moneda 970, piso 18°, Santiago, denunciando como acto ilegal y arbitrario el constante acoso telefónico en razón de una presunta deuda, con vulneración de la garantía prevista en el numeral 1° del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Señala que la recurrente ha sido expuesta a un acoso por la recurrida mediante llamados telefónicos constantes y reiterados a todas horas del día y mensajes de texto, compeliéndola a pagar una presunta deuda, que está a nombre de Amanda Carvajal, persona con la cual la recurrente no tiene ningún tipo de relación, ni afectiva, consanguínea o social. Precisa que el acoso ha sido sostenido por lo menos desde hace dos meses, y se ha ido acrecentando con el tiempo, llegando incluso a llamar 12 veces por día, entre las 9:00 horas hasta pasadas las 19:00 horas, traspasando cualquier racionalidad material o jurídica, existiendo incluso una diferencia de 5 a 10 minutos entre cada llamada.

Asevera que esta cobranza extrajudicial excesiva ha perjudicado psicológicamente y ha vulnerado su integridad psíquica, por cuanto ella además de trabajar estudia y necesita descansar y llevar una vida en paz.

Previas citas jurisprudenciales, solicita que se ordene a la recurrida terminar con el constante acoso telefónico y toda forma de comunicación con el fin de compelerla a pagar la supuesta deuda, de la cual no es titular, con costas.

Evacuó informe la recurrida, solicitando el rechazo del recurso, con costas. Niega haber incurrido en alguna conducta ilegal o arbitraria en perjuicio de las garantías constitucionales de la recurrente.

Refiere que el presente recurso de protección es absolutamente incompleto, puesto que no proporciona información esencial que le permita verificar la existencia de los hechos invocados.

Así las cosas, señala que la recurrente no ha indicado el número telefónico del que es titular y en el que recibe las llamadas, que permita obtener la bitácora de cobranza, impidiendo verificar en los sistemas de las empresas de cobranzas extrajudiciales la existencia de dicho número en sus registros y que pueda devenir en las molestias reclamadas, limitando de esta manera el legítimo ejercicio de la defensa y del debido proceso; tampoco se proporcionan antecedentes que permitan identificar la cédula de identidad de la supuesta titular de la deuda -Amanda Carvajal-, existiendo en los registros de rutificador de los sistemas internos de Falabella un gran número de personas con ese nombre y para finalizar indica que la recurrente no es cliente de CMR Falabella, por lo que no cuentan con ningún canal de información que les permita verificar los hechos señalados por la accionante.



Como corolario de todo lo anterior, refiere que Falabella no es responsable de las direcciones y números telefónicos que sus clientes proporcionan.

Se trajeron los autos en relación.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que la acción de protección, contemplada en la Carta fundamental, existe con el propósito de cautelar debidamente los derechos fundamentales de rango constitucional, para lo cual prevé que cualquier persona por sí o a favor de un tercero puede recurrir ante el órgano jurisdiccional para su amparo, cuando estos derechos sean amagados por actos arbitrarios o ilegales de terceros, debiendo la Corte de Apelaciones respectiva adoptar las medidas conducentes para restablecer el orden jurídico quebrantado, si de los antecedentes proporcionados se establece que existe lesión a los derechos constitucionales de quien recurre.

SEGUNDO: Que, el asunto sometido a la decisión de esta Corte y que se indica como acto arbitrario o ilegal que vulnera la integridad psíquica del recurrente, de acuerdo a lo consagrado en el numeral 1° del artículo 19 de la Constitución Política de la República, son los constantes llamados, mensajes y correos electrónicos de la recurrida a la recurrente, cobrando una deuda que esta última señala no deber.

TERCERO: Que, de los antecedentes acompañados por la recurrente, especialmente los mensajes de texto fueron enviados por la recurrida, lo que se encuentra en correspondencia con la acción desplegada por ésta, contenida en su presentación efectuada el día de ayer, en el sentido que “los colaboradores de CMR Falabella continuaron trabajando para verificar los hechos indicados por la recurrente. Fue así, que en los sistemas de Promotora CMR Falabella se determinó la existencia de 13 personas con el nombre de Amanda Carvajal, conectándose telefónicamente con cada una de ellas, para efectos de consultar la titularidad del número, identificando así a la posible recurrente, procediendo a desactivar el número de los registros”; por lo que es posible dar por establecido que efectivamente la recurrida efectuó también las llamadas telefónicas en que se asila la presente acción constitucional.

Que se encuentra admitido también por la recurrida que la recurrente no es su cliente y, por ende, que no ha contraído deuda alguna con dicha casa comercial.

CUARTO: Que, las circunstancias precedentemente descritas necesariamente configuran un actuar ilegal de la recurrida, puesto que la recurrente ni siquiera es clienta de la recurrida; y aún si lo fuera, “si bien el ordenamiento jurídico permite la realización de gestiones de cobranza extrajudicial, no es menos cierto que el ejercicio de dicho derecho debe realizarse de manera racional, más aún cuando la ley regula los procedimientos necesarios para que, en caso de morosidad, los acreedores puedan 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”, tal como lo ha señalado la Excma. Corte Suprema en la sentencia pronunciada en causa Rol N° 69.749-2020.



QUINTO: Que, concurriendo los requisitos que la Constitución exige para que la acción de protección prospere, y estimándose vulnerada la garantía constitucional consagrada en el numeral 1° del artículo 19 de la Constitución Política de la República, será acogido el presente recurso, pues el acoso comunicacional implica una afectación a la integridad psíquica de la recurrente que debe cesar.

Por estas consideraciones, normas legales citadas, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, se declara:

Que **SE ACOGE** el recurso de protección deducido por el abogado, don Bastián Hernández Naranjo, en favor de doña Valentina Nicoletta Ortiz Leiva, en contra de Promotora CMR Falabella S.A. En consecuencia, se ordena a la recurrida cesar las llamadas telefónicas de cobranza extrajudiciales que realiza a la recurrente, con costas.

Regístrese, comuníquese y archívese, si no se apelare.

Rol N° 42-2021 Protección





VYSBXYLVXE

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Arica integrada por Ministro Presidente Marcelo Eduardo Urzua P., Ministra Claudia Florencia Eugenia Arenas G. y Abogado Integrante Mario Ivar Palma S. Arica, diecisiete de marzo de dos mil veintiuno.

En Arica, a diecisiete de marzo de dos mil veintiuno, 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>