

Antofagasta, a veintiséis de abril de dos mil veintiuno.

**VISTOS:**

Comparece Paula Riveros Valencia, abogada, domiciliada en calle Antonino Toro 1217, Antofagasta, quien deduce acción de protección en contra de la Universidad Andrés Bello, representada por Pedro Uribe, ambas domiciliadas en avenida República 237, Santiago, por vulnerar su garantía fundamental del artículo 19 número 1 de la Constitución Política.

Informa la recurrida e insta por el rechazo del recurso.

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

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que funda su recurso en las llamadas telefónicas reiteradas provenientes de trabajadores de la recurrida, quienes buscan de manera insistente comunicarse con una persona que ella no conoce, cuestión que fue comunicada en distintas oportunidades, pero los llamados se incrementaron, pese a los reclamos que formuló para que cesaran.

El primero de los contactos telefónicos se produjo el seis de noviembre de dos mil veinte y el último fue recibido el dieciocho de diciembre del mismo año. Durante ese periodo recibía mínimo una llamada al día, como un máximo de tres, y, además, comenzaron a remitirle mensajes de texto en relación a la prueba de transición. La situación descrita la mantiene muy molesta y estresada, las llamadas ingresan de diversos números, por lo que siempre las debe contestar ante la eventualidad de



que fuera un cliente o un contacto con propósitos laborales, lo que conlleva frustración cada vez que verifica que se trata de la recurrida.

La persistencia de las llamadas exceden los márgenes de lo permitido o razonable, según la jurisprudencia que cita, y vulnera su derecho a la integridad psíquica, garantizado por el número uno del artículo 19 de la Constitución Política.

Por tanto, solicita se declare la ilicitud de la conducta de la recurrida y se le ordene cesar en los llamados y mensajes de texto hacia su número de teléfono, con costas.

**SEGUNDO:** Que Isidora Fernández y Alexis Céspedes, en representación de la Universidad Andrés Bello, solicitan el rechazo del recurso deducido en su contra, con costas.

Refiere pormenorizadamente los hechos alegados en el recurso deducido, pero niega la carencia de canales de comunicación idóneos para solucionar estas simples situaciones administrativas y, también, controvierte que los números pertenezcan a su representada, pues los únicos números telefónicos de los que dispone su representada son los publicados en su página web, los que no coinciden con los señalados por la recurrente.

Es efectivo que la recurrente nunca ha tenido calidad de alumna en su institución, como tampoco la calidad de apoderada o sostenedora financiera de otro estudiante, por lo que no existe motivo para que su parte haya tratado de comunicarse con ella y jamás la ha llamado, sin que existan antecedentes adicionales a la



mera declaración de la recurrente sobre la existencia, origen y contenido de los llamados.

Por otro lado, las llamadas de cobranza de su institución están externalizadas en una empresa dedicada al cobro extrajudicial, por cuya conducta no puede responder la Universidad, pero, sin perjuicio de ello, su representada se comunicó con la prestadora del servicio, quien negó haber llamado al número indicado o a cualquier otro relacionado con el rol único nacional de la recurrente.

En cuanto a los mensajes de texto, estos efectivamente fueron enviados y son reconocidos por su parte, pero ninguna manera pueden ser calificados como actos ilegales o arbitrarios que vulneren derechos fundamentales, pues no tienen como propósito la cobranza extrajudicial, sino que, son textos enviados con fines publicitarios con ocasión de la prueba de transición y contando con la autorización de la recurrente para recibir información de la Universidad, quien otorgó su número telefónico en una actividad extra programática organizada por su representada. Además, los mensajes cesaron tan pronto se rindió la prueba de transición, en diciembre de dos mil veinte.

De esta manera, atendido que los llamados no fueron realizados por su representada y los mensajes publicitarios fueron remitidos con el consentimiento de la recurrente, la acción cautelar deducida debe ser rechazada en virtud de los siguientes fundamentos jurídicos: el recurso de protección carece de oportunidad, los mensajes han cesado y su parte no



realizó ninguna llamada; su representada carece de legitimación pasiva respecto de las acciones de cobranza extrajudicial, porque son realizadas por un tercero ajeno a este procedimiento; no existe un acto ilegal o arbitrario imputable a la Universidad Andrés Bello ni una vulneración de derechos constitucionales de carácter indubitado; y, la vía cautelar es improcedente porque corresponde someter el conflicto a un asunto de lato conocimiento.

**TERCERO:** Que el recurso de protección, establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, es una acción constitucional de urgencia destinada a amparar el legítimo ejercicio de los derechos contemplados por la misma disposición, mediante la adopción de medidas de resguardo para hacer cesar los efectos de un acto arbitrario o ilegal que los perturbe.

**CUARTO:** Que esta 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 las excusas de la recurrida no son atendibles, ya que, en primer lugar, son contrarias al sentido común, por cuanto exigen presuponer que la



recurrente inventó sin motivo la ocurrencia de al menos los siguientes hechos: las llamadas telefónicas recibidas, la cantidad, el contenido y origen de éstas. Esta alegación no es consistente con los acontecimientos detalladamente expuestos por la recurrente, quien explicó que tuvo conocimiento del emisor de las llamadas por los propios dichos de las personas que se comunicaron con ella, quienes se identificaron e indicaron que los contactos telefónicos se efectúan por encargo de la Universidad Andrés Bello.

Por otra parte, esta magistratura no dará crédito a los dichos meramente exculpatorios de la recurrida, ya que no parece sensata ni racional la tesis de que la recurrente haya construido artificialmente los hechos narrados para motivar su recurso, cuando ni siquiera se pretende obtener un beneficio personal ilegítimo, sino que, únicamente se limita a pedir el cese del hostigamiento del que ha sido víctima por parte de la Universidad Andrés Bello o de los mandatarios contratados para la prestación de este tipo de servicios de comunicación.

**SEXTO:** Que las alegaciones jurídicas de la recurrida tampoco tienen asidero, pues se fundan en la tesis fáctica descartada y, en lo demás, los argumentos resultan equívocos, porque la Universidad no puede eximirse de los efectos de los actos ejecutados por su instrucción, máxime cuando en su informe oculta el nombre de los terceros contratados para esto y que según ella serían responsables de las llamadas.



Asimismo, tampoco es aceptable la pérdida de oportunidad de la acción cautelar alegada por la recurrida, porque la recurrente ratificó en estrados que las llamadas telefónicas persisten hasta el día de hoy, pese a que no tienen ninguna justificación, como reconoció la recurrida, y han sido reiteradas las solicitudes de la accionante para que su número telefónico sea excluido de los registros para llamados.

Por último, las acciones desplegadas por la Universidad, contrario a su afirmación, son ilícitas y tienen la entidad necesaria para lesionar el derecho constitucional invocado; por cuanto, como mínimo, resulta arbitraria la conducta de la recurrida, toda vez que acepta que la recurrente no tiene ningún vínculo con su institución y, aun así, persiste en dirigirle llamadas telefónicas equívocas, sin adoptar las medidas conducentes al cese de su ocurrencia, lo cual es una intromisión ilegítima de la entidad necesaria para perturbar la integridad psíquica de una persona, pues, conforme a la experiencia común es posible establecer que la recepción de incesantes llamados telefónicos equivocados, de la misma persona, desde distintos números, durante un extenso periodo de tiempo, puede conllevar una incomodidad persistente que perjudica la calidad de vida del individuo afectado, sin que dicha afectación tenga una justificación razonable.

**SÉPTIMO:** Que encontrándose suficientemente justificada la existencia de una actuación ilícita de la recurrida y la aptitud de esta conducta para lesionar el derecho invocado por la recurrente, se acogerá el recurso



de protección y, en consecuencia, se le prohibirá a la Universidad Andrés Bello llamar telefónicamente al número 56988179450, o establecer por cualquier medio otra forma de comunicación con la recurrente, cuestión que comprende todas las llamadas telefónicas que realicen personas mandatadas para ello por la recurrida; y, se le ordenará arbitrar todas las medidas necesarias para excluir definitivamente de los registros que mantenga la Universidad Andrés Bello u otras personas que los conserven bajo su requerimiento o contratación dentro del plazo de setenta y dos horas.

Finalmente, no pasa inadvertido para esta Corte que resulta indeseable que hechos como los ventilados en este recurso resulten sometidos a la decisión jurisdiccional, pues es evidente que la solución del conflicto pudo producirse en sede extrajudicial; no obstante, este reproche no se dirige a la recurrente, sino que a la conducta consistentemente desplegada por la recurrida, que luego de ignorar las peticiones para que cesaran las llamadas injustificadas e indeseadas, se presenta en este foro sin dar cuenta de haber adoptado ninguna medida, negando de forma contumaz la existencia de los acontecimientos, su vinculación con los mismos o su responsabilidad en ellos, y elaborando una serie de objeciones jurídicas impertinentes, con los costos de recursos que esto significa, de forma debió emplear una porción de los recursos propios que destinó a su litigación carente de motivo plausible, razones por las cuales se condenará en las costas de la instancia.



Por estas consideraciones y, atendido además, lo dispuesto por los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre la materia, **SE ACOGE, con costas,** el recurso de protección deducido por Paula Riveros Valencia en contra de Universidad Andrés Bello, y, en consecuencia, se le prohíbe a la Universidad Andrés Bello llamar telefónicamente al número 56988179450, o establecer por cualquier medio otra forma de comunicación con la recurrente, cuestión que comprende todas las llamadas telefónicas que realicen personas mandatadas para ello por la recurrida; y, se le ordena arbitrar todas las medidas necesarias para excluir definitivamente de los registros que mantenga la Universidad Andrés Bello u otras personas que los conserven bajo su requerimiento o contratación dentro del plazo de setenta y dos horas.

Regístrese y comuníquese.

**Ro1 4901-2021 (PROT) .**







KTCBJGHTRX

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Antofagasta integrada por los Ministros (as) Dinko Franulic C., Virginia Elena Soublette M., Myriam Del Carmen Urbina P. Antofagasta, veintiséis de abril de dos mil veintiuno.

En Antofagasta, a veintiséis de abril 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 04 de abril de 2021, 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>