

C.A. de Concepción
irm

Concepción, doce de marzo de dos mil veintiuno.

VISTO Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que Jorge Felipe Garrido Salazar, abogado, en representación convencional de Marisela Edith Salamanca Vidal dedujo acción de protección de Garantías Constitucionales en contra de AUTOFIN S.A., representada legalmente por Clemente Ochagavía Balbontín, expresando que la recurrida, en razón de una deuda de su representada en su favor, le hostiga, a través del envío de correos electrónicos intimidatorios, el último de los cuales fue enviado con fecha 5 de diciembre del año 2020, indicando que se ha procedido a judicializar su cobro, y que para regularizar su situación, debe tomar contacto con la recurrida para efectos de paralizar dicha cobranza judicial.

No obstante lo anterior, la recurrente jamás ha sido notificada de alguna demanda de la recurrida, tendiente a obtener el pago de los montos adeudados.

Añade que la recurrida está actualmente incurriendo en actos arbitrarios e ilegales que perturban, de manera efectiva, el legítimo ejercicio del derecho de su representada a la integridad psíquica, ya que si bien Marisela Edith Salamanca Vidal contrajo una deuda con la recurrida, suscribiendo, para dichos efectos, un pagaré y contrato de prenda sin desplazamiento durante el año 2017. Posteriormente, el 28 de febrero de 2020, la recurrente quedó sin su fuente laboral, y por ello, no pudo seguir cumpliendo con sus respectivas obligaciones, incluida la deuda mencionada. Ante dicho estado de insolvencia, solicitó con fecha 21 de marzo de 2020, en procedimiento concursal regulado en la Ley 20.720, la liquidación voluntaria de sus bienes. Dicho procedimiento se tramita actualmente ante el Juzgado de Letras y Garantía de Santa Bárbara, en causa ROL C-63-2020 y la resolución de liquidación fue dictada el 15 de abril del 2020, notificada mediante publicación en el Boletín Concursal el día 24 de abril del 2020.

Agrega que a continuación, la recurrida ingresó, con fecha 13 de mayo de 2020, un escrito en dicho procedimiento concursal, solicitando la verificación de su crédito en forma ordinaria, y además alegó preferencia



respecto del producto de la eventual realización de los bienes de la persona deudora, específicamente los bienes prendados. En dicha presentación, la recurrida acompaña en forma digital el título que justifica su crédito. El tribunal dispuso suspender la audiencia de determinación de pasivo fijada para el 2 de junio de 2020 y la primera junta constitutiva de acreedores de fecha 3 de junio de 2020. De oficio o a petición de parte, fijara nuevo día y hora para la realización de las audiencias suspendidas una vez concluido el estado de excepción constitucional, procurando establecer un plazo prudencial a fin de que los acreedores acompañen de forma material aquellos títulos fundantes de las verificaciones de créditos realizadas durante el periodo ordinario.“ La recurrida, con fecha 7 de septiembre de 2020, acompaña materialmente el documento original ofrecido en el escrito de verificación. El ministro de fe del Tribunal, con fecha 8 de septiembre de 2020, certificó que se guardó en custodia el respectivo pagaré de la recurrida. Y el Tribunal, con fecha 11 de septiembre de 2020, tuvo por verificado el crédito en periodo ordinario y por alegada la preferencia.

Lo anterior permite sostener que la recurrida ha intervenido judicialmente en el respectivo procedimiento concursal de su representada, en la cual verificó en forma ordinaria su crédito, alegó su preferencia para el pago, se le otorgó la respectiva oportunidad para acompañar materialmente su título fundante del crédito, es decir, ha podido ejercer sus derechos como acreedor, sin haber quedado en ningún momento en la indefensión.

Sin embargo, a través de correos electrónicos enviados por la recurrida hacia su representada, uno con fecha 11 de agosto de 2020, y otro con fecha 5 de diciembre de 2020 (es decir, mucho tiempo después de haber intervenido en el procedimiento concursal de liquidación voluntaria de mi representada), la recurrida busca obtener por la vía extrajudicial el pago de lo adeudado por la recurrente, en circunstancias que desde el 13 de mayo de 2020, la recurrida ya había planteado, en la sede judicial respectiva, su solicitud de verificación de crédito y alegación de preferencia, por lo que, el cobro extrajudicial de dicho crédito, por la vía del correo electrónico, constituye el ejercicio abusivo de una facultad.

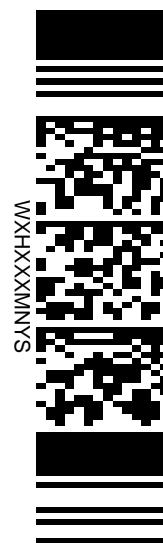


Concluye que la recurrida ha incurrido en actuación arbitraria e ilegal, por cuanto, a pesar de haber ejercido por vía judicial las herramientas que la ley entrega a un acreedor para perseguir el pago del total o parte de su crédito (Ley 20.720), por mero capricho sigue en forma paralela una cobranza extrajudicial que busca un enriquecimiento injusto, pues busca el pago de su crédito por la vía judicial y al mismo tiempo busca que la recurrente solucione la misma deuda fuera de un proceso judicial, lo que derechamente significa la obtención de un doble pago, basado en una misma causa o título. Todo esto ha significado una afectación psíquica de su representada, quien se encuentra con la incertidumbre de no saber si la recurrida seguirá enviando correos electrónicos o insistirá con la cobranza extrajudicial por otras vías fuera de la judicial, para obtener el cumplimiento de la obligación. Todo este proceder de la recurrida no se ajusta al marco normativo, tomando en consideración que ni siquiera ejerció oportunamente los mecanismos de la cobranza extrajudicial de los artículos 37 y siguientes de la Ley 19.496, y además, al momento de ejercerlo, lo hace en contra de dichas disposiciones, puesto que en ambos correos electrónicos se le indica a su representada que se procedió a cobrar judicialmente la deuda, lo cual se contrapone al artículo 37 de la Ley del Consumidor, el cual prescribe en materia de cobranza extrajudicial que, en ningún caso la comunicación entregada podrá contener menciones a eventuales consecuencias de procedimientos judiciales que no se hayan iniciado.

SEGUNDO: Que, informando la abogada Isidora Rocha Santa María por la recurrida AUTOFIN S.A, acompaña los documentos en que constan las gestiones judiciales y extrajudiciales que denotan el historial de todas las comunicaciones relacionadas con la recurrente objeto de este recurso.

Refiere que las gestiones realizadas han sido conforme al estado del cliente, primero constituido en mora, luego acogido al procedimiento concursal, que se está tramitando paralelo a esta acción.

Añade que el día 05 de diciembre se envió un correo a la recurrente pero no como medio de cobranza sino como una oferta redirigida al Cliente para regularizar su deuda con un importante descuento e informar que estaba judicializada, pero no con el objeto principal de cobrar la morosidad,

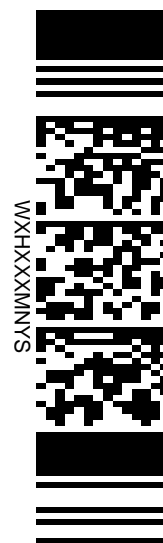


es por esto que considera que este correo no han vulnerado los derechos del recurrente y que como aparece en el documento adjunto, tienen como prioridad no cobrar la deuda de Marisela Edith Salamanca Vidal.

Acompañó captura de Pantalla con Gestiones Históricas de comunicación y cobranza con la recurrente; Excel con registro de gestiones judiciales de la recurrente y; Correo electrónico enviado a la recurrente con fecha 05 de diciembre de 2020.

TERCERO: Que el liquidador concursal Rodrigo Kantar González expresa que tal como señala la recurrente, por resolución dictada con fecha 15 de abril de 2020, del Juzgado de Letras y Garantía de Santa Bárbara, en autos Rol C-63-2020, se decretó la liquidación voluntaria de bienes de Marisela Edith Salamanca Vidal, nombrándosele como Liquidador Titular provisional.

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 6° de la Ley N°20.720, dicha resolución fue notificada a todos los interesados mediante publicación en el Boletín Concursal con fecha 24 de abril de 2020. De conformidad a lo establecido en el artículo 170 de la Ley N° 20.720, en concordancia con lo señalado en el numeral 6) de la Resolución de Liquidación, desde la fecha de publicación de la Resolución de Liquidación, todos los acreedores dentro del territorio nacional tienen un plazo de 30 días para que se presenten con los documentos justificativos y verifiquen sus créditos y aleguen sus preferencias en su caso, bajo apercibimiento de ser afectados por los resultados del juicio sin nueva citación. Es así como la recurrida AUTOFIN S.A., con fecha 13 de mayo de 2020, presentó un escrito en el procedimiento concursal, solicitando la verificación de su crédito en forma ordinaria y alegando preferencia como acreedor prendario. Según consta en resolución de fecha 11 de septiembre de 2020, el Tribunal de la liquidación tuvo por verificado el crédito y la preferencia alegada por el acreedor. Dicho crédito no fue objetado por el Liquidador, ni por la deudora ni por los demás intervinientes del procedimiento concursal, por lo que se encuentra reconocido, para todos los efectos legales. En consecuencia, en su calidad de Liquidador Titular en dichos autos, da fe de que son efectivas todas y cada una de las afirmaciones realizadas por la recurrente en estos autos, y que AUTOFIN S.A. tiene la calidad de acreedor en dicho



procedimiento concursal, por lo que ha ejercido el derecho que le confiere la Ley N°20.720 para perseguir el pago de su crédito.

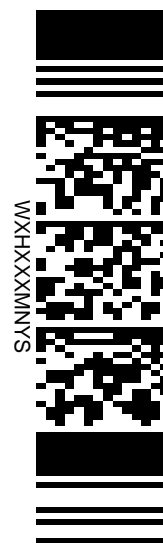
Precisa que desde el momento de dictación de la Resolución de Liquidación y hasta la fecha, la deudora Marisela Edith Salamanca Vidal ha perdido la administración de sus bienes, siendo el suscrito quien ha asumido desde ese entonces su representación por expreso mandato legal. En consecuencia, malamente podría prosperar cualquier gestión de cobranza extrajudicial que inicie la recurrida AUTOFIN.S.A. en contra de la deudora, toda vez que, careciendo esta última de la facultad de administrar sus bienes, no puede realizar pago alguno fuera del procedimiento concursal de liquidación; y, en caso de hacerlo, este Liquidador estaría obligado a tomar las acciones que le confiere la Ley concursal para obtener el reintegro de dichos fondos para proceder a su reparto, en los términos de lo dispuesto en el artículo 247 de la Ley.

CUARTO: Que, el recurso de protección ha sido instituido con el objeto de evitar las posibles consecuencias dañosas derivadas de actos u omisiones ilegales o arbitrarias que produzcan en el afectado una privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de las garantías constitucionales que se protegen con este arbitrio jurisdiccional, a fin de restablecer el imperio del derecho y otorgar la debida protección al ofendido.

Se trata de una acción constitucional de naturaleza cautelar que fue incorporada a nuestra legislación como una garantía jurisdiccional, con el propósito de servir de remedio rápido, expedito, pronto y eficaz frente a ostensibles o manifiestas violaciones a derechos fundamentales taxativamente señalados en la Constitución y que puedan establecerse sumariamente.

Conforme a su naturaleza y claro objetivo, no genera, en sentido técnico, un juicio y tampoco se persigue a través de su interposición establecer la responsabilidad civil, penal o administrativa del ofensor.

QUINTO: Que, para que proceda el recurso se requiere la concurrencia de los siguientes requisitos: a) Que se compruebe la existencia de la acción u omisión reprochada, esto es, que efectivamente el recurrido ha realizado el acto o incurrido en la omisión que se le atribuye; b) Que dicha acción u omisión pueda estimarse arbitraria o ilegal de acuerdo al mérito de los antecedentes; c) Que de la misma se siga un directo e



inmediato atentado en contra de una o más de las garantías constitucionales invocadas y protegibles por esta vía, en términos que se prive, perturbe o amenace el ejercicio de un derecho indubitado y no disputado del afectado, que se encuentre expresamente garantizado y amparado en el artículo 19 del texto Constitucional; y, por último, d) Que la Corte se encuentre en situación material y jurídica de otorgar la protección pedida.

SEXTO: Que, acto arbitrario es aquel producto del mero capricho de quien incurre en él que provoque algunas de las situaciones o efectos de privación, perturbación o amenaza, afectando a una o más de las garantías preexistentes-protegidas; es aquello producto del mero capricho de quien incurre en él; es la no existencia de razones que justifiquen una actuación o voluntad no gobernada por la razón.

Vulneración del uso razonable con que los elementos discrecionales de un poder jurídico han de ser ejercidos, o bien, acciones u omisiones que pugnan con la lógica y la recta razón contradiciendo el normal comportamiento, sea de la autoridad o de los seres humanos en particular, que se rige por los principios de racionalidad, medida y meditación previa a la toma de decisiones y no por el mero capricho o veleidad.

Acto ilegal es aquel contrario al ordenamiento jurídico (en particular los poderes públicos). Antijurídica. Contrario a la ley, según el concepto contenido en el artículo 1º del Código Civil y la privación es despojo o desconocimiento del derecho, la perturbación es dificultad o límites no aceptables para su ejercicio y amenaza la representación cierta que el derecho será privado o perturbado.

SÉPTIMO: Que, acorde a lo señalado ut supra, corresponde determinar si ha habido una acción u omisión ilegal o arbitraria de parte de la recurrida y, establecido aquello, si tal actuación u omisión ha producido en la recurrente una perturbación, privación o amenaza, en el legítimo ejercicio de alguna de las garantías constitucionales protegidas por medio del recurso de protección, en el artículo 20 de la Carta Fundamental, particularmente aquellas que la propia recurrente indica como vulneradas en su libelo pretensor.

OCTAVO: Que del mérito de los antecedentes que obran en la presente acción cautelar, en especial de la copias correos electrónicos

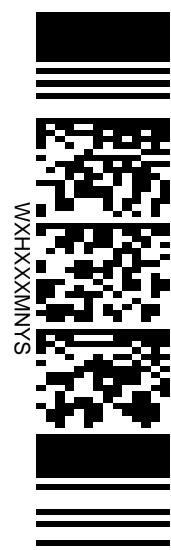


enviados por AUTOFIN S.A. con fechas 11 de agosto y 5 de diciembre de 2020, del Ebook de la causa ROL C-63-2020, del Juzgado de Letras y Garantía de Santa Bárbara y del informe del liquidador concursal Rodrigo Kantar González, dimana la efectividad de los hechos denunciados por la actora en su exordio, toda vez que la recurrida, a través de los mentados correos electrónicos, procedió a cobrar extrajudicialmente la deuda que la actora mantiene con AUTOFIN S.A., en circunstancias que esta última ya había verificado el crédito y la preferencia alegada en su calidad acreedor, con fecha 13 de mayo del año 2020, en causa ROL C-63-2020 del Juzgado de Letras y Garantía de Santa Bárbara, sobre procedimiento concursal Ley 20.720, peticionada por Marisela Salamanca Vidal, causa en la que la resolución de liquidación fue dictada el 15 de abril del 2020, misma que fue notificada mediante publicación en el Boletín Concursal el día 24 de abril del 2020.

NOVENO: Que, sobre la materia la Excelentísima Corte Suprema, en la causa ROL N° 4767-2013, ha señalado: “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.”

DÉCIMO: Que a lo expresado por nuestro más alto tribunal, cabe agregar lo que refiere expresamente el artículo 37 inciso 6° de la Ley N° 19.496, en materia de cobranza extrajudicial, en los siguientes términos: “Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al



consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.”, de donde podemos colegir que existe un ámbito de protección de las personas que se encuentra precisamente referido a su integridad psíquica, que no puede ser vulnerado por los proveedores aun en caso de deudas, sino que debe recurrirse a los procedimientos ordinarios de cobranza judicial, bastando con poner en noticia del deudor la existencia de la obligación impaga, sin que tenga justificación bajo ningún aspecto incurrir en un verdadero acoso el envío de correos electrónicos de cobranza extrajudicial a un deudor, al margen de todas las oposiciones que aquél pueda realizar legítimamente en el procedimiento de cobro judicial de la deuda.

DECIMOPRIMERO: Que, nuestra Carta Fundamental consagra en el artículo 19 N° 1, el derecho a la vida e integridad física y psíquica de la persona, derecho fundamental que se ve vulnerado en cuanto a lo que se refiere a la integridad psicológica, en la medida en que este acoso vía correo electrónico resulta ser persistente, ajeno a lo razonable y excede, por lo mismo, los márgenes de lo permitido y tolerable, y en consecuencia, procede acoger la acción interpuesta.

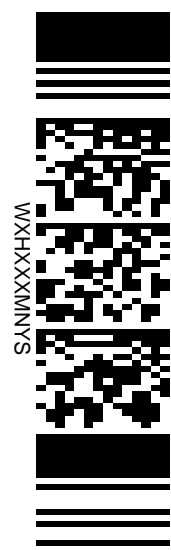
Por estas consideraciones y de conformidad, asimismo, con lo preceptuado en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República, y el Auto Acordado sobre Tramitación del Recurso de Protección, **SE ACOGE**, con costas, el recurso de protección deducido por el abogado Jorge Felipe Garrido Salazar en representación de Marisela Edith Salamanca Vidal, en contra de AUTOFIN S.A., debiendo la recurrida abstenerse en el futuro de enviar correos electrónicos de cobros extrajudiciales de la presunta deuda que estimó mantener con ella la recurrente ya individualizada.

Dese cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 14 del referido Auto Acordado.

Regístrese, notifíquese y archívese, en su oportunidad.



Redactada por el Ministro señor Jordán.
NºProtección-16-2021.



Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Concepción integrada por los Ministros (as) Fabio Gonzalo Jordan D., Camilo Alejandro Alvarez O. y Abogado Integrante Carlos Rodrigo Alvarez C. Concepcion, doce de marzo de dos mil veintiuno.

En Concepcion, a doce 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>