edp

C.A. de Valparaíso

Valparaíso, quince de octubre de dos mil veinte.

Visto:

?A folio 1, comparece Luis Alberto Bahamondes Ávila, pensionado, domiciliado en Canal Trinidad N°743, Peñablanca, comuna de Villa Alemana, quien interpone recurso de protección en contra de Banco Scotiabank, representada legalmente por Francisco Sardón De Tabiada, domiciliado en calle Morandé N°226, Santiago y en contra RECSA Chile S.A. Recaudadora, representada por Claudio Arriagada Toledo, domiciliado Calle Huérfanos 812, Santiago, con motivo del impedimento por parte del Banco recurrid de poder pagar su crédito hipotecario y por las reiteradas llamadas telefónicas efectuadas por RECSA por una deuda que en concepto del recurrente se encuentra pagada, motivo por el cual solicita se reconozca el pago realizado en octubre de 2016 por el total de un crédito de consumo; el cese de los llamados por RECSA Chile S.A.; la devolución de todos los pagos realizados por el seguro de desgravamen desde 2016 a octubre de 2019, lo que estima vulnera las garantías constitucionales del artículo 19 N°1 y 24 de la Constitución Política de la República.

?Expone el recurrente que es cliente del Banco Scotiabank y, en ese contexto, al acudir a pagar el dividendo de su propiedad se le informó el 10 de abril del presente año que se encontraba en situación de "bloqueado" para realizar dicho pago, ya que se le informó que mantenía un crédito de consumo "castigado" desde octubre de 2019, por lo que todo pago debe ser gestionado a través del departamento de "normalización, el que le exigió renegociar ambos créditos que fueron otorgados conjuntamente por escritura pública de 2012.

?No obstante lo anterior, el recurrente indica que el crédito de consumo, en virtud del cual fue demandado el año 2016, se encuentra pagado.

?Esta situación de morosidad implicó que el recurrido RECSA Chile S.A., comenzara a realizar llamados telefónicos 3 o 4 veces al día, siendo acosado y presionado desde abril del presente año, pese a señalarle que su situación se encontraba en situación de "normalización".

?Finalmente, reclama que ante diversas gestiones destinadas a solucionar estos problemas, se obtuvo una respuesta final el 29 de julio pasado, quien remite un recibo de pago de 2019, el cual, en concepto del recurrente no tiene concordancia con el asunto en cuestión ya que no explica el desglose del pago que allí aparece por lo que estima este mala gestión realizada con la finalidad de regularizar el crédito de consumo ha conllevado a encontrarse en esta situación.

LZXXHDPLOM

?Estima que esta situación lo ha llevado a vivir en una situación de vulnerabilidad emocional y estrés y perjudicial económicamente al no poder pagar un crédito hipotecario.

?Finalmente, en cuanto a RECSA, señala que su actuar infringe lo dispuesto en los artículos 37 inciso 2° 39 y 39 A y 39 B de la Ley N°19.496, sobre protección de los derechos del consumidor.

?A folio 11, informa el Banco Scotiabank-Chile, señalando que efectivamente el recurrente tiene contratado un crédito hipotecario y otro de consumo, los que fueron otorgados por escritura pública de 26 de noviembre de 2012.

?En cuanto al crédito de consumo, señala que dejó de pagar a partir del 1 de noviembre de 2019 y todas las demás hasta el día en que el recurrido evacuó su informe.

?Luego, indica que se demandó ante el juzgado de Letras de Villa alemana los tres créditos que el recurrente tenía vencidos, así se inició la causa rol C-4141-2016, la terminó por el pago de las cuotas que se encontraban en mora y que corresponde al monto que señala el recurrente por la suma de $9.500.000, no obstante la deuda total en aquel momento ascendía a $10.020.221.

?Expuesto lo anterior, alega la extemporaneidad de la acción puesto que el recurrente toma conocimiento de esta situación en abril del presente año, transcurriendo el plazo estipulado para su interposición.

?En subsidio, alega que el sustento de la acción dice relación con que, ante la morosidad del recurrente, se hizo efectiva la cláusula de aceleración contenida en el contrato de mutuo e hipoteca a fin de cobrar la totalidad del crédito adeudado cuestionando por este motivo la ilegalidad o arbitrariedad del acto recurrido ante la facultad del banco de hacer uso de la aceleración del crédito otorgado, el que estima no puede dilucidarse por esta vía cautelar.

?En subsidio, estima que la garantía fundamental que se denuncia como conculcada no se sustenta en un derecho indubitado, preexistente e indiscutido puesto que no existe vulneración a garantía constitucional alguna, sobre todo por cuanto lo que se está indicando como vulneración constituye, per se, una condición aceptada y conocida por el recurrente al tiempo de suscribir el correspondiente contrato de mutuo.

?A folio 23, informa la empresa Recaudadora S.A., señalando que El Banco Scotiabank – Chile, a través de su filial de cobranza, Centro de Recuperación y Cobranza Limitada suscribió con fecha 25 de marzo de 2020 contrato de prestación de servicios de cobranza con mi representada. En particular, se encomendó la cobranza del recurrente en el mes de abril de 2020, por las operaciones N°s. 701660010493 y 701660011112 y revocó dicho mandato el 4 de agosto de 2020.-

LZXXHDPLOM

?Indica que durante el mes de julio de 2020 se remitieron 09 correos electrónicos y 2 llamados telefónicos (10:36 y 12:40 hrs.).
?Por tales motivos, señala que no se ha incurrido en un acto arbitrario ni ilegal, dado que se han efectuado las gestiones dentro de la Ley N° 19.496, sobre los derechos del Consumidor, día y hora hábiles, no se ha informado a terceros, no se afectó la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del reclamante.
?Se ordenó traer los autos en relación.
?**Con lo relacionado y considerando:**

Primero: Que, el recurso de protección de garantías constitucionales ha sido instaurado por el Constituyente para brindar el debido resguardo a quienes sufran una privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos consagrados en el artículo 20 de la Constitución Política de la República producto de un acto u omisión arbitrario o ilegal.
?**Segundo:** Que, la controversia planteada, se centra en determinar si la negativa de recibir el pago del crédito hipotecario por el Banco acreedor y el cobro por parte de la empresa RECSA S.A de un crédito de consumo otorgado por el mismo banco, constituyen un acto ilegal y arbitrario que ha conculcado la garantía constitucional del artículo 19 N°1 y 24 de la Constitución Política de la República.
?**Tercero:** Que, primeramente, cabe hacer presente que la petición sometida a la decisión de esta Corte por el recurrente consiste en que se reconozca el pago realizado en octubre de 2016 por el total de un crédito de consumo; el cese de los llamados por RECSA Chile S.A. y la devolución de todos los pagos realizados por el seguro de desgravamen desde 2016 a octubre de 2019.?

Cuarto: Que, de lo expuesto, resulta evidente que la cuestión promovida no es de aquellas que compete ser dilucidada a través del ejercicio de esta acción cautelar extraordinaria, ya que no constituye una instancia de declaración de derechos, sino de protección de aquellos preexistentes e indubitados, que se encuentren afectados por alguna acción u omisión ilegal o arbitraria y por ende en posición de ser amparados, presupuesto que en la especie no concurre. En efecto, el recurrente sostiene que el bloqueo para el pago de su crédito hipotecario es improcedente ya que, en su concepto, pagó la totalidad de un crédito de consumo otorgado conjuntamente con el primero, pero que dicho monto es desconocido por la recurrida.

Lo anterior, es controvertido por la recurrida, al señalar que dicha deuda, a la fecha, aún se encuentra morosa y, en virtud de aquello, ha hecho uso de la facultad que le otorga la cláusula de aceleración de dichos créditos.

LZXXHDPLOM

Séptimo: Que, por tales motivos, y sin perjuicio de otras acciones que resulten procedentes al efecto, el presente arbitrio no podrá prosperar respecto del Banco Scotiabank Chile S.A.

Octavo: Que, en cuanto a la empresa Recaudadora S.A., se debe tener presente que las disposiciones de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor, a la que alude el actor para sostener la ilegalidad de la actuación del banco recurrido, sanciona las conductas que atenten contra los derechos que en ella misma se consignan, para lo cual establece un procedimiento específico, determinando sanciones, en caso de acreditarse tal incumplimiento. De esta forma, para que sea procedente la aplicación de alguna sanción por infracción a tales disposiciones, es necesario llevar a cabo un procedimiento en el cual se determine la efectividad de las infracciones denunciadas y la forma en que ellas han afectado a un respectivo consumidor.

Noveno: Que, bajo tales circunstancias y del mérito de los antecedentes acompañados, el presente arbitrio tampoco podrá prosperar.

Por estas consideraciones, disposiciones citadas, lo establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre la materia, **se rechaza, sin costas,** el recurso de protección deducido por Luis Alberto Bahamondes Ávila, en contra de Banco Scotiabank, y de la empresa RECSA Chile S.A..

Acordada con el voto en contra del Ministro Sr. Gómez, quien estuvo por acoger el presente recurso teniendo para ello presente que cualesquiera sea la condición del recurrente, en su carácter de deudor del ente crediticio, es lo cierto que el bloquear o impedir a éste el pago de lo que adeuda al banco recurrido, afecta su derecho de propiedad en tanto se ven incrementados los intereses que aumentarán la deuda. Es innegable que la recurrida no puede arbitrariamente bajo el pretexto hacer uso de la cláusula de aceleración, hacer valer su posición de contratante dominante en un contrato de mutuo hipotecario. Así, este disidente estuvo por acoger el arbitrio constitucional, sólo en cuanto el banco recurrido deberá recibir los pagos que quiera efectuar el recurrente, en abono a la deuda pendiente.

En cuanto a la empresa de cobranza, reconoce ésta que le envió 9 correos electrónicos y le llamó en 2 oportunidades al recurrente, sin tener facultad alguna para ello lo que torna arbitrario su actuar, debiendo, en consecuencia, cesar dicha actividad.

Regístrese, notifíquese y, ejecutoriada, archívese.

N°Protección-32555-2020.

LZXXHDPLOM

Mario Rene Gomez Montoya
Ministro
Fecha: 15/10/2020 11:00:54

Ines Maria Letelier Ferrada
Ministro
Fecha: 15/10/2020 11:00:55

Juana Del Latham Fuenzalida
FISCAL
Fecha: 15/10/2020 11:03:21

LZXXHDPLOM

Pronunciado por la Cuarta Sala de la C.A. de Valparaíso integrada por los Ministros (as) Mario Rene Gomez M., Ines Maria Letelier F. y Fiscal Judicial Juana Del Transito Latham F. Valparaiso, quince de octubre de dos mil veinte.

En Valparaiso, a quince de octubre de dos mil veinte, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

LZXXHDPLOM

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