

I.C.A. de Valparaíso

Valparaíso, veintidós de septiembre de dos mil veintiuno.

Visto:

Que, en folio uno, con fecha veinticuatro de marzo del año en curso, comparece Jorge Enrique Correa Reyes, abogado, domiciliado en calle Los Canelos N°350, casa 4, Condominio Santo Canelo, comuna de Santo Domingo, quien interpone recurso de protección en contra de Telefónica S.A., también conocida como Movistar, representada por Roberto Muñoz Laporte, ambos domiciliados en calle Providencia N°11, Providencia.

Expresa que es cliente de Movistar, que mantiene en esa empresa la línea de teléfono celular 56 9744833172, y que desde hace quince días comenzó a recibir llamados telefónicos de cobranza, respecto de una deuda que un tercero de nombre Carolina Nicole Contreras Osorio mantiene con la recurrida, persona que no conoce y con la que no tiene vínculo alguno.

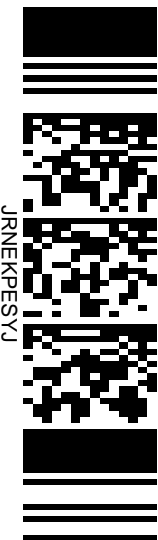
Señala que la conducta de la recurrida resulta ilegal, porque el artículo 37 de la Ley N°19.496, prohíbe expresamente las gestiones de cobranza que consistan en comunicaciones a terceros ajenos a la obligación o morosidad. Además, también resulta arbitraria, porque cada vez que ha sido contactado ha puesto en conocimiento de quien lo llama el hecho de no conocer ni tener vínculo con la deudora y, sin embargo, de todos modos, las llamadas se repiten.

Estima vulnerada la garantía constitucional del artículo 19 N°1 de la Constitución Política de la República, en cuanto considera perturbada su integridad psíquica, y concluye solicitando que se acoja el recurso y que se ordene a la recurrida que cese de llamar a su teléfono celular 56 9744833172, por la cobranza de la deuda de Carolina Nicole Contreras Osorio.

Que, en folio veintiocho, con fecha cuatro de mayo del año en curso, informa la sociedad recurrida, solicitando el rechazo del recurso, en lo principal, porque no ha ejecutado acto ilegal o arbitrario alguno y, en subsidio, porque en la especie existiría falta de oportunidad.

La recurrida reconoce la existencia de los llamados que motivan la presentación del recurso, pero señala que no fueron efectuados por su parte, sino por una empresa de cobranza de nombre Servicios Integrales Chile S.A. Sin embargo, jamás le proporcionaron el teléfono del actor para contactar a la deudora Carolina Nicole Contreras Osorio, además de haber no haber cumplido las instrucciones que le fueron dadas, en cuanto a cesar los llamados si la persona indicaba que el número es equivocado o no pertenece al deudor.

En subsidio, junto con lamentar el hecho y pedir disculpas al actor, señala que, con fecha veintidós de abril del año en curso,



solicitaron expresamente el bloqueo del número telefónico del actor, para efectos de la cobranza.

Que, en folio veintinueve, con fecha siete de mayo del año en curso, la Sala Tramitadora pidió informe a la empresa de cobranza Servicios Integrales Chile S.A., al tenor del recurso y del informe de la recurrida, el que no fue evacuado, por lo que se prescindió de tal trámite, por resolución de catorce de septiembre de dos mil veinte.

Considerando:

Primero: Que la existencia de las cobranzas telefónicas que motivaron la presentación del recurso resulta indubitada, puesto que la recurrida reconoció su existencia e incluso pidió disculpas al actor por lo sucedido, de manera que el asunto sometido a conocimiento de esta Corte se reduce a resolver si la cobranza extrajudicial de autos es ilegal y si perturba algunas de las garantías constitucionales indicadas en el artículo 20 de la Constitución Política de la República. Asimismo, corresponde resolver las alegaciones o defensas invocadas por Telefónica S.A., en su informe de folio veintiocho.

Segundo: Que, en el caso de autos, los llamados telefónicos dicen relación con la deuda de un tercero, no del cliente que presentó la acción de protección, cuestión que se encuentra expresamente prohibida en el artículo 37 de la Ley N°19.496. En efecto, dicha norma señala que *“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.”*

Tercero: Que, además, los llamados telefónicos recibidos por el recurrente afectaron su privacidad y, con ello, perturbaron la garantía constitucional contemplada en el N°4 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, que asegura el *“respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia y, asimismo, la protección de sus datos personales.”*

Cuarto: Que la defensa esgrimida por la recurrida, consistente en que los llamados telefónicos serían obra de una tercera empresa, a quien encargó la cobranza de la deuda, no ha resultado acreditada, por cuanto no acompañó antecedente alguno que pruebe dicho encargo, a pesar de que le correspondía la carga de hacerlo, de acuerdo con el artículo 1698 del Código Civil. Sin perjuicio de lo anterior, aunque fuera efectiva la externalización de la cobranza, ello no es suficiente para eximir de responsabilidad a la recurrida, toda vez que un deudor no solo es responsable de sus propios actos sino por los de todas aquellas personas de las que se vale o utiliza para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, cuestión que se desprende de la



interpretación armónica de los artículos 1679, 1925, 1926 y 2320 del Código Civil entre otros.

Quinto: Que lo mismo sucede respecto a la falta de oportunidad, ya que no fue aportado instrumento alguno que acredite que, con fecha veintidós de abril del año en curso, la recurrida instruyó a la contratista cesar la cobranza telefónica. Además, esa alegación no coincide con el mérito de autos, pues consta, en documento agregado en folio veintisiete, que con posterioridad a esa fecha se practicó un nuevo llamado telefónico al actor.

Sexto: Que, por último, se condenará en costas a la recurrida, toda vez que fue totalmente vencida y no acreditó motivo plausible para litigar.

Por estas consideraciones y lo establecido en los artículos 19 y 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, **se acoge, con costas**, la acción constitucional de protección presentada por **Jorge Enrique Correa Reyes** en contra de **Telefónica S.A.** y, en consecuencia, la recurrida deberá adoptar las medidas necesarias para que cesen los llamados al teléfono celular 56 9744833172, del cliente Jorge Enrique Correa Reyes, por la cobranza de la deuda que mantiene la Sra. Carolina Nicole Contreras Osorio.

Atendida la condena en costas impuesta por la sentencia, **se regulan las costas personales** producidas en esta instancia en la suma de **\$100.000. (cien mil pesos)**. Téngase por aprobada dicha regulación si las partes no la objetaren dentro de tercero día de ejecutoriado el fallo.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

N°Protección-5301-2021.



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Valparaíso integrada por Ministra Maria Del Rosario Lavin V., Ministro Suplente Rodrigo Cortes G. y Abogado Integrante Fabian Elorriaga D. Valparaiso, veintidós de septiembre de dos mil veintiuno.

En Valparaiso, a veintidós de septiembre 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 05 de septiembre de 2021, 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>.