

Santiago, ocho de octubre de dos mil veintiuno.

Vistos:

Se reproduce la sentencia apelada, con excepción de su fundamentos quinto y sexto, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

Primero: Que, interpone la presente acción cautelar Carlos Sepúlveda Sanhueza en contra de Promotora CMR Falabella S.A., señalando que ha sido vulnerado en su integridad psíquica por el hostigamiento frecuente mediante llamadas telefónicas y el envío de correos electrónicos, muchas veces a diario, situación que le ha afectado principalmente en el ámbito personal, evidenciándose un ejercicio abusivo del derecho del acreedor en el cobro de su acreencia, vulnerando las garantías constitucionales previstas en el artículo 19 N° 1 y 4 de la Carta Fundamental.

Segundo: Que, al informar la recurrida adujo que su actuar se ajusta a la ley.

Tercero: Que, sobre el particular, es necesario tener en consideración que el artículo 37 de la Ley N° 19496, sobre protección de los derechos de los consumidores, con ocasión de las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.320, en su inciso 10 y siguiente dispone que: "Las actuaciones de cobranza extrajudicial, cualquiera sea su naturaleza, medio de comunicación o momento en que se realicen, deberán



ajustarse a los principios de proporcionalidad, razonabilidad, justificación, transparencia, veracidad, respeto a la dignidad y a la integridad física y psíquica del consumidor, y privacidad del hogar.

Se entenderá que no se da cumplimiento a los principios individualizados en el inciso precedente, cuando el proveedor del crédito o la empresa de cobranza efectúe más de un contacto telefónico o visita por semana, con el objeto de poner en conocimiento del deudor la información a que se refiere el inciso sexto. Del mismo modo, se entenderá que no se da cumplimiento a dichos principios cuando, respecto de otras actuaciones de cobranza extrajudicial realizadas a través de otros medios, tales como correspondencia por correo, mensajes de texto, correos electrónicos o aplicaciones de mensajería instantánea, se realicen más de dos gestiones por semana, las que deberán contar con una separación de, al menos, dos días”.

A su turno, el artículo 6° transitorio establece: “Durante la vigencia del estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública, a propósito de la pandemia de COVID-19, declarado por el decreto supremo N°104, de 18 de marzo de 2020, y sus sucesivas prórrogas, y por los sesenta días posteriores al término de la última de ellas, las llamadas o visitas de cobranza extrajudicial a que se refiere el artículo 37



de esta ley podrán realizarse sólo dos veces al mes, respecto de cada deudor”.

Cuarto: Que los antecedentes incorporados por el actor demuestran que recibió tres llamados telefónicos, los días 4, 5 y 25 de agosto de 2020, mientras que, de otro lado, con fecha 31 de julio y 13 y 17 de agosto del mismo año, recibió el mismo número de correos electrónicos enviados por la recurrida. En este escenario, se debe señalar que el actor recibió las llamadas y correos electrónicos de las que da cuenta el listado, sin que los argumentos de la recurrida permitan concluir lo contrario, en tanto sus alegaciones más bien se circunscriben a justificar la actuación que se reprocha como ilegal y arbitraria.

Quinto: Que, en las condiciones descritas, solo cabe concluir que, efectivamente, la sociedad recurrida ha hecho uso de la facultad que le entrega la ley para informar la existencia de una deuda, al margen de las disposiciones que regulan la materia en cuestión, además de incurrir en una conducta a todas luces desproporcionada e injustificada, vulnerando el derecho a la integridad psíquica de la recurrente contemplado en el N° 1 del artículo 19 de la Carta Fundamental, toda vez que, ha excedido con largueza el número de llamadas y correos electrónicos permitidos por la actual legislación sobre protección de los derechos de los consumidores, lo



que amerita que la acción deba prosperar de la forma que se indicará en lo resolutivo de esta sentencia.

Por estas consideraciones y lo dispuesto además en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de esta Corte Suprema sobre la materia, **se revoca** la sentencia apelada de nueve de abril de dos mil veintiuno y, en su lugar, se declara que **se acoge** el recurso de protección deducido por Carlos Sepúlveda Sanhueza en contra de Promotora CMR Falabella S.A., por lo que se ordena a ésta el cese de los actos impugnados por tratarse de conductas ilegales y abusivas..

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo del Ministro señor Carroza.

Rol N° 28.829-2021.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sra. Ángela Vivanco M., Sr. Mauricio Silva C., Sra. Adelita Ravanales A., Sr. Mario Carroza E. y por la Abogada Integrante Sra. Leonor Etcheberry C. No firman, no obstante haber concurrido al acuerdo de la causa, los Ministros Sr. Silva C. y Sr. Carroza por estar con feriado legal.





XSCWNGXHW

Pronunciado por la Tercera Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Angela Vivanco M., Adelita Inés Ravanales A. y Abogada Integrante Leonor Etcheberry C. Santiago, ocho de octubre de dos mil veintiuno.

En Santiago, a ocho de octubre de dos mil veintiuno, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

