

C.A. de Santiago

Santiago, nueve de abril de dos mil veintiuno.

A los escritos folios 22 y 23: a todo, téngase presente.

Vistos y teniendo presente:

1°.- Que comparece Joan Montt Reyes, e interpone acción de protección a favor de **CARLOS SEPÚLVEDA SANHUEZA** en contra de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, representada legalmente por Claudio Cisternas Duque y de **FALABELLA RETAIL S.A.**, a fin de que se adopten las medidas tendientes para cautelar el legítimo ejercicio de los derechos constitucionales establecidos en el artículo 19 N° 1 y 4 de la Constitución Política de la República.

Expone que el recurrente es, a la fecha, deudor de la empresa Falabella, ya que hace unos tres meses ha tenido problemas con cobros que él considera indebidos, por lo que interpuso una denuncia en el SERNAC en contra de Falabella el 16 de junio de 2020. Agrega que desde mayo de 2020 Falabella como empresa, por medio de CMR Falabella, ha desplegado una serie de acciones ilegales y arbitrarias en su contra, atendido que desde hace cuatro meses recibe cerca de 5 llamados telefónicos diarios de los números que señala en su recurso. No discute el derecho de la recurrida para intentar el pago de lo adeudado, el que sin embargo debe ser ejercido en términos restrictivos, sin que afecte derechos fundamentales.

Respecto a la ilegalidad del acto, refiere que según lo dispuesto en el artículo 37 inciso 3° y 5° de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, las constantes llamadas realizadas por la recurrida constituyen actos ilegales. En cuanto a la arbitrariedad, asevera que la conducta de la contraria no se justifica con la existencia de una deuda, debiendo cuestionarse la racionalidad o justificación razonable de su actuar.

Alega como garantía constitucional conculcada la establecida en los numerales 1 y 4 del artículo 19 de la Carta Fundamental.

En razón de lo expuesto solicita se acoja el recurso, ordenando (1) Que, se declare ilegal y arbitrario el acto de la recurrida, derivado de las constantes y repetidas llamadas telefónicas efectuadas por sus empleados al recurrente; (2) Que, se ordene la adopción de todas las medidas



necesarias conducentes a la protección y efectiva tutela de las garantías constitucionales lesionadas o amenazadas en su ejercicio por el acto ilegal y arbitrario reclamado en autos, conducentes a restablecer el imperio del derecho en la situación fáctica alegada. Entre estas medidas, se incluyan la de disponer que la recurrida se abstenga de efectuar llamadas telefónicas a su parte, y de enviar correos electrónicos, mensajes de texto y cartas de amenaza o cualquier otro acto de comunicación vulnerador de garantías constitucionales, con costas.

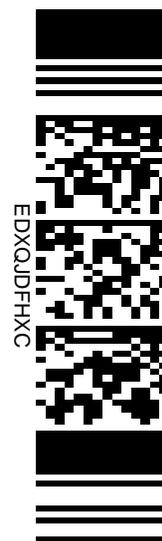
A fin de dar fe de sus dichos acompañó (1) 9 Capturas de pantalla del celular de “Carlos”, con fechas 6,12,13 de mayo de 2020; 2 de julio de 2020; 4,5,12,17,18,25,26 de agosto de 2020; (2) Denuncia ingresada a SERNAC con fecha 16 de junio de 2020; (3) 3 correos electrónicos de cobranza enviados por Falabella, con fechas 31 de julio de 2020,13 de agosto de 2020 y 17 de agosto de 2020.

Mediante presentación de 25 de marzo pasado, agregó: (1) múltiples pantallazos de llamados recibidos en los meses de marzo y septiembre, además de mensajes que envía un robot de cobranza; (2) certificado de registro social de hogares.

2°.- Que las recurridas Promotora CMR Falabella S.A. y Falabella Retail S.A. evacuan informe conjunto, solicitando el rechazo de la acción constitucional, con costas.

En primer lugar aclara que Falabella Retail S.A. no tiene dentro de su giro el otorgamiento de créditos o bien la emisión de tarjetas de crédito, por lo que no tiene ninguna relación crediticia con los usuarios de la línea de crédito asociada a la “tarjeta CMR”, ni como acreedora ni como deudora, careciendo de legitimidad pasiva para ser recurrida, pues no ha tenido participación directa ni indirecta en los hechos materiales de autos. Por su parte Promotora CMR Falabella S.A. es quien otorga una línea de crédito multirrotatoria para ser utilizada por sus afiliados. Lo anterior demuestra que Falabella Retail S.A. no tiene legitimación pasiva, correspondiendo ella a Promotora CMR Falabella S.A.

En cuanto al fondo del asunto hace referencia al artículo 37 incisos 2° y 3° de la Ley 19.496, en donde se obliga al proveedor de crédito al consumidor a realizar al menos una gestión útil, es decir, con una comunicación efectiva con éste, para informarle su mora o retraso y, lo más



importante para este caso, que esa gestión se debe realizar por cada vencimiento impago y, si el proveedor no la hace, debe reducir los montos a cobrar por gastos de cobranza efectivamente realizados. El recurrente por bastantes meses fue alternando meses de no pagos con pagos menores al mínimo, acumulándose lo que se denominan cuotas morosas o, como dice el inciso tercero del artículo 37 de la Ley 19.496, vencimientos impagos, lo que consta en estados de cuenta. Lo anterior demuestra que los llamados que denuncia la recurrente no tendrían su origen en una deuda puntual o única respecto de la cual se insistiera su cobro, sino que en diferentes vencimientos impagos mensuales y sucesivos de estados de cuenta que no solo la habilitaban para realizar tales gestiones, sino que además se encontraba en la obligación de proceder de tal forma para no verse ante la sanción de disminuir el monto a cobrar por gastos efectivamente realizados en las gestiones antedichas. Agrega que no existe en la norma una restricción cuantitativa de las gestiones de cobranza, sino que cualitativa, para respetar la dignidad, privacidad, honra, convivencia del hogar y fuente de trabajo de los deudores, expresada de la siguiente forma en el penúltimo inciso del artículo 37 de la Ley 19.496.

Alega que del listado de llamados no es posible reconocer los números, por lo que no pueden ser imputadas a la recurrida. Finalmente indica que no se ha vulnerado las garantías constitucionales que la recurrente ha señalado.

Acompaña a su informe seis estados de cuenta emitidos consecutivamente entre los meses de julio a diciembre de 2020.

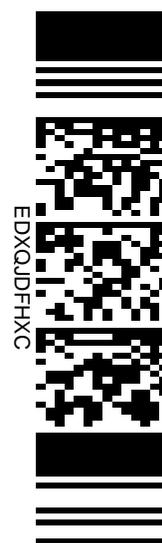
3°.- Que el recurso de protección de garantías constitucionales, consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción cautelar o de emergencia, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes, que en esa misma disposición se enuncian, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio. Luego, es requisito indispensable de la acción de protección la existencia, por un lado, de un acto u omisión ilegal -esto es, contrario a la ley- o arbitrario -producto del mero capricho o voluntad de quien incurre en él- y que provoque algunas de las situaciones que se han indicado.



4°.- Que como primer asunto, no resultó controvertido en esta audiencia que si bien se atribuye a Falabella Retail S.A. la calidad de acreedora de una deuda a título de crédito otorgado al recurrente, la mencionada sociedad no contempla dentro de su giro el otorgamiento de créditos o bien la emisión de tarjetas de crédito, por lo que lo cierto es que no ha sido esta institución la que ha materializado el cobro de esa acreencia, desde que los correos y presuntas llamadas que motivan la presente acción y se encuadran como el acto arbitrario e ilegal, emanarían de Promotora CMR Falabella S.A. respecto de quien debe entenderse constituye el legitimado pasivo de la presente acción.

5°.- Que no existe discusión en cuanto a que el protegido es deudor moroso respecto de un crédito conferido por la recurrida Promotora CMR Falabella S.A., de manera que ante este escenario solo puede entenderse que esta última ha obrado al alero de la legalidad, toda vez que la letra f) del artículo 37 de la Ley 19.496 no sólo no lo impide, sino que regula este tipo de cobro, teniendo en cuenta lo que se ha venido diciendo respecto de la acreencia cuya exigibilidad no se encuentra discutida. Y en todo caso, no se advierte cómo se puede configurar el hostigamiento denunciado, pues no existen antecedentes que permitan concluir una conducta de ese tipo conforme describe el recurso que no pase por el requerimiento del pago de la deuda y la posibilidad de accionar conforme la ley autoriza al acreedor. Por ello, no es posible concluir una cobranza realizada de forma abusiva, desde que no existe siquiera certeza respecto a la naturaleza de las llamadas que se tachan de tal, ni mucho menos que ellas provengan de alguna de las recurridas, situación que en último término debe determinarse en un procedimiento diverso y no en uno de naturaleza breve y sumaria, que opera sobre derechos indiscutidos, como lo es la acción de protección.

6°.- Que no se advierte actuación ilegal o arbitraria por parte de la recurrida, quien se ha limitado a ejercer los derechos que el ordenamiento jurídico entrega a los acreedores y, por lo mismo, no existe una vulneración en los derechos del recurrente, en especial los que se contemplan en el numerales 1° y 4° del artículo 19 de la Constitución Política de la República.



Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección, se **rechaza, sin costas**, el recurso deducido en estos autos en favor de **CARLOS SEPÚLVEDA SANHUEZA** en contra de la recurrida Promotora CMR. Falabella S.A.

Se previene que la ministra Leyton Varela estuvo por imponer el pago de las costas del recurso al recurrente, por estimar que los argumentos vertidos tanto en el escrito pretensor como en el alegato, no configuran motivos plausibles para su interposición.

**Regístrese, comuníquese y archívese,
N°Protección-80302-2020.**

En Santiago, nueve de abril de dos mil veintiuno, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Lilian A. Leyton V., Ministro Suplente Irene Rodríguez C. y Abogado Integrante Jorge Norambuena H. Santiago, nueve de abril de dos mil veintiuno.

En Santiago, a nueve 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>