

San Miguel, trece de septiembre de dos mil veintiuno.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que comparece la abogada Danitza Golborne González, domiciliada en Sotero del Río 508, oficina 1019, comuna de Santiago, quien deduce acción de protección de garantías constitucionales en favor de María José Uribe Estrada, técnico jurídico, domiciliada en Avenida Primera Transversal 2004, comuna de Padre Hurtado, y en contra de la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Andes, representada por Nelson Mauricio Rojas Mena, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Alonso Ovalle 1465, comuna de Santiago, de Inversiones, Servicios y Asesorías Invercard Limitada, domiciliada en Huérfanos 757, oficina 212, comuna de Santiago, de Servicios e Inversiones Fastco SpA y de Servicios Fast Collecting Chile Limitada, estas dos últimas domiciliadas en Eliodoro Yáñez 1893, comuna de Providencia, por el acoso de que ha sido víctima por parte de las recurridas para el pago de una deuda que ya se encuentra solucionada. Estima que dicho actuar constituye un actuar ilegal y arbitrario, que afecta los derechos consagrados en los numerales 1 y 4 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Expone que el 25 de enero de 2017 la señora Uribe Estrada solicitó a la Caja de Compensación recurrida un crédito por la suma de \$1.734.113, cuyas cuotas mensuales serían descontadas en su liquidación de sueldo, y que el 8 de diciembre del mismo año se puso término a la relación laboral con su empleador, acogándose al seguro de cesantía contratado al momento de pedir el préstamo, que le permitió cubrir los meses de diciembre 2017, enero y febrero de 2018, sin embargo dado que su situación económica no mejoraba no pudo solucionar a tiempo las siguientes cuotas. Señala que, tras una oferta de la Caja de Compensación recurrida, el 30 de agosto de 2020 pudo solucionar la deuda, pagando la suma de \$677.514 a través de la página de Servipag.

Refiere que no obstante haber pagado la señora Uribe Estrada sigue recibiendo amenazas de que se embargarán los bienes de sus padres, de que mantiene demandas de cobranza, ello a través de correos electrónicos, mensajes de textos y llamados compulsivos efectuados por las empresas mandatarias de la Caja de Compensación, Inversiones, Servicios y Asesorías Invercard Limitada, Servicios e Inversiones Fastco SpA y Servicios Fast Collecting Chile Limitada. Precisa que estos llamados no solo son a la actora, sino que también a sus familiares cercanos, a quienes les entregan detalles de la supuesta deuda, infringiéndose además reglas sobre privacidad de los datos personales. Expresa que la señora Uribe Estrada se ha comunicado con la Caja de Compensación para



XXPZKJNYXY

efectos que cese este acoso y se regularice su situación financiera, sin obtener respuesta.

Esgrime que el actuar de la Caja de Compensación y de sus empresas mandatarias es ilegal y arbitrario, toda vez que la deuda se encuentra pagada, no obstante, aun en caso que existiera alguna morosidad, en ningún caso están facultadas para proceder a un cobro extrajudicial de la manera en que lo hacen, infringiendo el artículo 37 de la Ley 19.496. Recalca en que la cobranza extrajudicial en este caso se ha extendido desde noviembre de 2018 a la fecha, que no es solo una llamada diaria, sino varias en un mismo día y en cualquier horario, interrumpiendo la vida cotidiana y afectando la integridad psíquica y física de la actora y de su familia, pues las comunicaciones se han extendido a ellos, incluso a su actual empleadora.

Pide acoger la presente acción, declarando ilegal y arbitrario los constantes y repetidos correos electrónicos, mensajes de texto y llamada efectuados a la actora; ordenar la adopción de todas las medidas necesarias para la protección y efectiva tutela de los derechos de la afectada, entre estas, ordenar a la recurrida abstenerse de efectuar llamadas telefónicas a la actora, de enviarle correos electrónicos, mensajes de texto y cartas de amenaza o cualquier otro acto de comunicación vulnerador de garantías constitucionales; y ordenar que se borre del sistema de cada empresa recurrida el nombre de la afectada y la supuesta deuda que se le imputa, todo ello con costas.

Segundo: Que evacúa informe el abogado Sergio Abarca Vargas, representación de la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes, solicitando el rechazo de la presente acción.

Señala que la señora Uribe Estrada mantiene actualmente deudas morosas con su representada que pueden ser motivo de gestiones de cobranza extrajudicial. Explica que el origen de esta deuda es un crédito que fue otorgado el 25 de enero de 2017 por la suma de \$1.801.110 pagadero en 48 cuotas de \$69.527, venciendo la primera de ellas el 31 de enero de 2017. Indica que la fecha la actora solo ha pagado 18 de las 48 cuotas pactadas, manteniendo en morosidad aquellas cuyo vencimiento va desde septiembre de 2018 a octubre de 2020 y aun por vencer las que van desde noviembre de 2020 a febrero de 2021.

Esgrime que se trata de una deuda actualmente exigible, cuya acción de cobro no ha sido declarada prescrita, por lo que las gestiones de cobranza extrajudicial como el envío de mensajes de texto, correo electrónico o llamadas telefónicas son pertinentes y se ajustan a las normas establecidas en la Ley 19.496. Precisa que de acuerdo a los propios antecedentes acompañados por la contraria aparece que los contactos siempre se realizan en días y horas hábiles



como lo estatuye la normativa antes referida, y hace presente que la causa citada en uno de los mensajes efectivamente corresponde a una demanda presentada, pero que finalmente no fue acogida a trámite por el tribunal, por lo que se le ordenó a la empresa de cobranza el retiro de toda referencia al respecto.

Tercero: Que informa el abogado Tomás Aylwin Arregui, en representación de Servicios e Inversiones Fastco SpA, solicitando el completo rechazo de la presente acción, con expresa condena en costas.

En primer término alega que el recurso es del todo confuso y poco claro, por cuanto trata a su representada y a la empresa Servicios Fast Collecting Chile Limitada como si fueran una sola, en circunstancias que son dos personas jurídicas totalmente distintas, motivo que estima es más que suficiente para rechazar la presente acción. Agrega que además la contraria no describiría concretamente cuales son los hechos que vulneran sus garantías constitucionales y quién dentro de las cuatro personas jurídicas recurridas sería responsable de tales actos.

En cuanto al fondo, afirma que su representada no es quien incurriría en los hechos que se denuncian en el libelo, afirmando que la empresa que representa se rige por un protocolo especialmente establecido al efecto, que cumple a cabalidad con la normativa legal, en cuanto a los días y horarios en que pueden llevarse a cabo las gestiones de cobranza, y que el trabajo que realizan es a partir de la información que los mismos clientes le proporcionan. Asevera que su representada solo ha enviado tres correos electrónicos, ello en días y horarios hábiles (los días 3, 8 y 21 de octubre de 2020 a las 10:02, 18:21 y 15:06 horas), sin haber realizado nunca llamados telefónicos, envío de mensajes de texto o de cobradores a la morada de la recurrente o sus padres. Agrega que además a la fecha la recurrente no figura en la base de datos de su representada.

Concluye de lo expuesto que todas las gestiones de cobranza realizadas por su representada se enmarcaron dentro de lo preceptuado en la Ley 19.496, se respetó el horario hábil, no contienen menciones a eventuales consecuencias de procedimientos judiciales que no se hayan iniciado o relacionadas a registros o bancos de datos de información de carácter económico, financiero o comercial, ni se le comunicó de la deuda a terceros, no existiendo, por ende, actuación ilegal o arbitraria, además de encontrarse la recurrida eliminada de los registros de cobranza extrajudicial.

Cuarto: Que asimismo informa el abogado Carlos Prado Goñi, en representación de Servicios Fast Collecting Chile Limitada, quien solicita el rechazo del recurso de protección interpuesto en contra de su mandante, con expresa condena en costas. Opone excepción de falta de legitimación pasiva,



argumentando que su representada no es la que realiza las llamadas telefónicas, envío de correos y de mensajes de texto a la recurrente, y que la que ha celebrado contrato de prestación de servicios de cobranza extrajudicial con la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Andes es Servicios e Inversiones Fastco SpA, empresa con personalidad jurídica completamente distinta a la que representa.

Quinto: Que por resolución de tres del actual, atendido el tiempo transcurrido y no habiendo realizado la recurrente las gestiones necesarias para la notificación de la recurrida Invercard Ltda, se dispuso prescindir de su informe.

Sexto: Que respecto a la cuestión previa alegada por la empresa Servicios Fast Collecting Chile Limitada, en cuanto a que carece de legitimación pasiva, ello será rechazado toda vez que expresamente dice que la empresa que realiza acciones de cobranza es Servicios e Inversiones Fastco SpA, que tiene un Rut distinto al de ella, pero sin embargo, una y otra empresa se dedican a realizar cobranzas de este tipo, y tal como lo ha sostenido la recurrente ambas la acosaron con llamadas, de modo que dicha alegación será desestimada.

Séptimo: Que, en cuanto al fondo, y para analizar el asunto planteado por la presente vía, resulta conveniente consignar que el recurso de Protección de Garantías Constitucionales, establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que priva, o amenace ese atributo.

Se trata, por consiguiente, de una acción de cautela de derechos garantizados a nivel constitucional cuya existencia sea indubitada y que se encuentren conculcados de manera suficiente para provocar la actividad jurisdiccional traducida en la adopción de medidas destinadas a restablecer el imperio de esos derechos amagados o perturbados en su legítimo ejercicio.

Octavo: Que de lo señalado precedentemente se desprende que es requisito indispensable de la acción de protección, la existencia de un acto u omisión arbitraria o ilegal, producto del mero capricho de quién incurre en él y que provoque algunas de las situaciones o efectos que se han indicado, afectando a una o más de las garantías -preexistentes- protegidas, consideración que resulta básica para el examen y la decisión de cualquier recurso como el que se ha interpuesto.

Noveno: Que, del mérito de los antecedentes allegados a los autos esta Corte concluye que la recurrida Caja de Compensación Los Andes, le hizo llegar a



la recurrente una comunicación, insertándole una clausula, mediante la cual, la conmina a la solución de su crédito mediante el pago de la suma de \$677.514.-, señalándole que se trata de una oferta de la empresa con el propósito de resolver su deuda financiera de \$2.405.111.-, ante lo cual la recurrente acompañó a estos autos un comprobante de pago de Servipag por la suma \$677.513.- a favor de la Caja de Compensación Los Andes, para cubrir dicha deuda.

La empresa Caja Los Andes, al obrar de este modo y consignar dicho acápite en sus comunicaciones a la deudora, transgrede las normas de los derechos del consumidor, y se evidencia, así, la ilegalidad en la manera que dicha recurrida ha utilizado para exigir el pago de su acreencia a la recurrente.

En efecto, no habiéndose iniciado la ejecución formal en su contra, se le amenaza a la recurrente de la forma ya expuesta, incluso dándole una alternativa intimidatoria para la cancelación total del crédito. Este apartado intimidatorio, agregado a la comunicación que la empresa le hizo llegar a la recurrente constituye una acción ilegal, y con ella se entiende vulnerado el derecho a la integridad psíquica y su privacidad, por cuanto, dichas amenazas son contrarias a las normas legales, y reiteradas, a través del uso de tres correos electrónicos enviados por la empresa Servicios e Inversiones Fastco SpA, también de correos enviados por la empresa Invercard Limitada, que conforme a los documentos acompañados por la recurrente aparecen cinco correos que le fueron enviados por esta empresa, además de reiteradas llamadas y mensajes. Respecto a estos últimos se acompañó en autos dos mensajes de texto en que se le informa a la recurrente que se encuentra demandada en causa Rol C-4821-2019, causa a que a la fecha de envío de esos mensajes, se encontraba terminada por haberse negado lugar a la ejecución de conformidad al artículo 98 de la Ley N° 18.092. Todo ello, configura una acción ilegal y se entiende vulnerado los derechos constitucionales ya señalados.

Décimo: Que conforme a lo relacionado precedentemente, esta Corte acogerá la acción de protección en la forma que se dirá a continuación.

Por lo expuesto, de conformidad con lo que dispone el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre la materia, **se acoge** el recurso de protección interpuesto en favor de María José Uribe Estrada y en contra de la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Andes, de Inversiones, Servicios y Asesorías Invercard Limitada, de Servicios e Inversiones Fastco SpA y de Servicios Fast Collecting Chile Limitada, y se ordena a las empresas recurridas cesar de inmediato, y abstenerse en lo sucesivo, de acosar a la recurrente, mediante llamadas telefónicas o el envío de correos electrónicos o mensajes de texto o misivas que



contengan amenazas de ejecutar actos judiciales tendientes al cobro de obligaciones civiles, sin perjuicio de derecho de las empresas recurridas de perseguir, si correspondiere, la solución de sus acreencias por la vía que la legislación vigente contempla, como ya se indicó en el motivo sexto de este fallo.

Se condena en costas a la parte vencida, en forma solidaria.

Acordada la condena en costas contra el voto de la Fiscal Judicial Troncoso, quien concurrió a la decisión en todo lo demás menos a la imposición de las costas.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

N° 10439-2020-Protección.



Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de San Miguel integrada por los Ministros (as) Diego Gonzalo Simpertigue L., Luis Daniel Sepúlveda C. y Fiscal Judicial Carla Paz Troncoso B. San miguel, trece de septiembre de dos mil veintiuno.

En San miguel, a trece 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>.