

C.A. de Santiago

Santiago, trece de mayo de dos mil veintidós.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

**Primero:** Que, comparece **Ricardo Antonio González Canto**, abogado, quien interpone recurso de protección en contra de **Inversiones, Servicios y Asesorías Invercard Limitada**, representada por su Gerente General Juan Carlos Pérez Orellana, por el acto arbitrario de acosarlo, hostigarlo e intimidarlo, realizando reiteradas llamadas a su teléfono celular, de hasta cuatro veces por día, aun cuando contestó diciendo que no puede pagar, todo ello sin perjuicio de no respetar la ley N° 21.062, N°6, en el sentido que una vez entregada la información solo deben enviarla por escrito al domicilio del deudor, transcurrido 15 días.

Indica que siendo empleado de una empresa solicitó un crédito en la CCAF Los Andes, él que pagó sin problemas durante su permanencia en dicha compañía. Sin embargo, el año 2020 fue desvinculado de su trabajo sin tener un nuevo empleo, razón por la cual no pudo seguir cumpliendo con esa obligación.

Refiere que el acreedor lo demandó civilmente en un juicio ejecutivo, por estar la operación respaldada con el correspondiente pagaré sin embargo ejerció la vía de "Cobranza Extrajudicial", de manera irregular pues debiera elegir una sola vía y no las dos de manera simultánea.

Asevera que el ánimo de esta empresa es acosar, hostigar e intimidar a los deudores, estresando a las personas y provocando serios daños psicológicos, quienes por diversos motivos no pueden cumplir con sus obligaciones crediticias.

Expresa que la recurrida el día miércoles 24, jueves 25, viernes 26, sábado 27 y lunes 29 de -no indica mes- 2021, ha realizado a lo menos cuatro llamadas por día.

Señala como vulnerados las garantías constitucionales contempladas en los números 24 y 4 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.



En virtud de lo expuesto, pide que se acoja la acción de protección por el acto arbitrario e ilegal de no respetar su privacidad y acosarlo, hostigarlo e intimidarlo diariamente al realizar hasta cuatro llamadas telefónicas diarias a fin de cobrar una obligación crediticia.

**Segundo:** Que, la recurrida no evacuó informe dentro del plazo que le fuere concedido, motivo por el cual se decidió prescindir del mismo.

**Tercero:** Que la acción de protección garantiza a toda persona que ilegalmente sufra cualquier privación, perturbación o amenaza en sus derechos, la posibilidad de recurrir ante la respectiva magistratura, para que dicte en tal caso las providencias necesarias para restablecer el imperio del derecho y, asegurar la debida protección del afectado.

**Cuarto:** Que del mérito de las alegaciones vertidas en el libelo del recurrente y, los antecedentes acompañados es posible determinar que el objeto de esta acción cautelar recae sobre lo que se considera un acto arbitrario e ilegal el cual consistiría en el trastorno que provoca en su vida cotidiana la reiteración de llamadas que la recurrida ha ejecutado en su contra, al cobrarle extrajudicialmente una acreencia, en distintos días y horas en los meses de marzo y abril del año 2021 desde distintos números, con el objeto de obtener el pago de lo adeudado, afectando la protección de su vida privada y honra.

**Quinto:** Que, al efecto es dable precisar que la acción de cobro extrajudicial de una deuda se encuentra regulada en el artículo 37 de la Ley N° 19.496, modificada por la Ley N° 21.062, sobre Protección a los Derechos del Consumidor, que se refiere a toda operación de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, el cual dispone, en lo que atañe el objeto del presente recurso, *“letra g) entre las modalidades y procedimientos de la cobranza extrajudicial se indicará si el proveedor la realizará directamente o por medio de terceros y, en este último caso, se identificarán los encargados; los horarios en que se efectuará, y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la ley N° 19.628, sobre protección de los datos de*



*carácter personal”, añadiendo en el inciso décimo 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”;*

**Sexto:** Que, por su parte, la Excma. Corte Suprema ha señalado que: *“si bien en lo referente a la cobranza extrajudicial la Ley de Protección a los Consumidores autoriza a las entidades crediticias –bajo ciertos presupuestos específicos y concretos–, a efectuar llamados telefónicos a los deudores, ese ejercicio debe realizarse sin arbitrariedad, lo que importa la racionalidad en el ejercicio de la facultad que les otorga la ley. Sin embargo, carece de justificación incurrir en un verdadero acoso telefónico a un deudor es especial si ya ha ejercido las acciones ordinarias para el cobro de lo adeudado”* (Corte Suprema, sentencia de fecha 03 de agosto de 2020, Rol Corte N°9385-2020).

**Séptimo:** Que, del mérito de los documentos aportados por el recurrente, aparecen diversos llamados realizados desde números telefónicos distintos que coinciden en distintos días y horas, y si bien no hay certeza absoluta que sean números telefónicos registrados de la recurrida, los mismos pantallazos permiten suponer que pertenecen a la empresa de cobranza. En efecto, los referidos llamados superan en algunos días más de cuatro llamadas, de manera seguida e insistente, lo que permiten presumir fundadamente que el motivo es una cobranza extrajudicial, a pesar que ejerció la acción civil de cobro de pagaré.

**Octavo:** En consecuencia, si bien la cobranza extrajudicial es una actividad lícita, al realizarse de forma insistente al teléfono celular, deviene en el abuso de una facultad legal, convirtiéndose en un acto arbitrario, el que, en virtud de las máximas de la experiencia produce hostigamiento, molestia y altera la vida privada, vulnerando



la garantía constitucional establecida en el artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República, acreditándose de esta forma el acto ilegal y/o arbitrario y la vulneración de una garantía constitucional, está Corte debe acoger la presente acción constitucional.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema, sobre tramitación y fallo del recurso de protección, **se acoge**, sin costas, el recurso de protección interpuesto por Ricardo Antonio González Canto en contra de Inversiones, Servicios Y Asesorías Invercard Limitada, ordenándole a la recurrida abstenerse de seguir contactando a la recurrente, de forma reiterada, a través de llamadas, por motivos de cobranza extrajudicial.

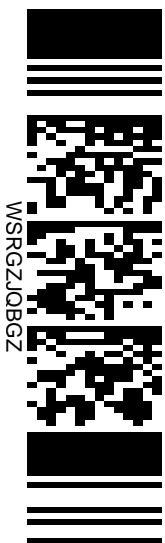
Acordada la decisión **con el voto** en contra de la ministra Graciela Gómez Quitral, quien estuvo por rechazar el recurso deducido, en atención a que de los antecedentes incorporados en el proceso aparece que el recurso de protección no es la vía idónea para resolver el conflicto denunciado, por cuanto el recurrente pretende que esta Corte declare que las llamadas que obran en las capturas de pantalla que aportó, emanaron de la recurrida -situación que sólo es concluida por el afectado, sin que a su respecto obre otro medio de convicción-, lo que no es posible por este medio, ya que no encontrándose indubitados los hechos alegados, estima que éstos deben ser discutidos en el procedimiento que corresponda.

Regístrese y archívese, en su oportunidad.

Redacción de la Ministra Suplente Isabel Margarita Zúñiga Alwayay y el voto en contra su autora.

Protección N° 3710-2021.

Pronunciada por la Novena Sala, presidida por la ministra señora Graciela Gómez Quitral, e integrada, además, por el ministro señor Tomás Gray Gariazzo y la ministra (s) señora Isabel Margarita Zúñiga Alwayay, quien no firma, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por haber terminado su suplencia.



En Santiago, trece de mayo de dos mil veintidós, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



WSRGZJQBGZ

Pronunciado por la Novena Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por los Ministros (as) Graciela Gomez Q., Tomas Gray G. Santiago, trece de mayo de dos mil veintidós.

En Santiago, a trece de mayo de dos mil veintidós, 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 02 de abril de 2022, 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>