

Punta Arenas, trece de septiembre de dos mil veintidós.

VISTOS:

Comparece ante esta Corte de Apelaciones Robinson Andrés Quelín Álvarez, abogado, domiciliado en avenida Bernardo O'Higgins n° 742, oficina 304, de la ciudad de Punta Arenas, quien interpone acción de protección en contra de Ripley Chile S.A., RUT N° 99.530.250-0, representado por Sergio Hidalgo Herazo, ambos con domicilio para estos efectos en mall Espacio Urbano Pionero de la comuna de Punta Arenas y en contra del Servicio de Cobranza Payback S.A. RUT 77.360.390-1.

Relata que con fecha desconocida la recurrida Ripley Chile S.A vendió una cartera vencida a Sociedad de cobranzas Payback Ltda.

Añada que producto de aquello, el servicio de mensajería de Tarjeta Ripley ha estado hostigándolo a través de numerosos correos electrónicos por una deuda prescrita.

Refiere que con fecha 03 de julio de 2022 realizó un reclamo ante el SERNAC por estos cobros extrajudiciales y hostigamiento y el 14 de julio de 2022 se le comunicó a vía correo electrónico el rechazo del reclamo N° R2022W6445294 por parte de la empresa TARJETA RIPLEY - CAR - TARJETA EXTRA-COBRANZAS PAYBACK - PBS.

A partir de aquello infiere que se están vulnerando sus derechos fundamentales al cobrar injustificadamente deudas que devinieron en incobrables.

Entiende que se ha vulnerado su derecho consagrado en el artículo 19 N° 4 de la CPR, debido a que existe un deber activo de protección mediante un mandato al Estado y sus órganos. Y en virtud de ese mandato, se dictó la Ley N° 21.320, que modificó la Ley N°19.496, estableciendo límites a las visitas o llamadas de cobranza extrajudicial, precisamente con el objeto de que no se vulnere la vida privada de las personas.

Hace mención a la aplicación que tendría la ley 19.946 sobre protección de los derechos de los consumidores en este caso en concreto, y sobre ello entiende que es posible



SMBKXBVLLXX

considerar que atendiendo a una interpretación del artículo 1, se puede sostener que es aplicable a los recurridos.

Arguyendo que se puede alegar la ilegalidad a partir de la infracción del artículo 37 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, donde se establece los principios a los cuales deben ajustarse las actuaciones de cobranza extrajudicial, entre ellos, los principios de proporcionalidad, razonabilidad, justificación, respeto a la dignidad y a la integridad física y psíquica del consumidor, y privacidad del hogar, estima que las recurridas, al insistir en distintos días y horarios el cobro de la deuda ha infringido los límites impuestos por la Ley N° 21.320 y con ello su objeto, vulnerando de esta forma la vida privada de la recurrente, en cuanto interrumpe y altera su rutina familiar y personal.

Agrega que entiende, además, vulnera su integridad física y psíquica debido a que aquello es una garantía de rango constitucional (Art 19 N°1) y La gravedad de dicha privación y los antecedentes que se acompañan en la causa hacen que sea pertinente que se tomen las medidas necesarias para restablecer el imperio del derecho perdido por el actuar ilegal y arbitrario de las recurridas, incluso antes de la dictación de la sentencia.

Solicita, se acoja el presente recurso ordenando que se restablezca el imperio del derecho y en definitiva:

A) Ordenar a las recurridas a suspender los actos de hostigamiento de cobranza respecto los productos comerciales que mantenga el recurrente con éstas, con expresa garantía de no volver a incurrir en los mismos.

B) Ordenar todas las medidas cautelares que sean procedentes para cautelar los derechos fundamentales de la recurrente.

C) Condenar en costas a las recurridas.

Acompaña en su recurso, Set de correos electrónicos a través de correo: [mensajeria@ripley.cl](mailto:mensajeria@ripley.cl) y Correo electrónico que acredita el reclamo enunciado en lo principal.



**Informa, Sebastián Rodolfo Bock Soto, abogado, en representación de la recurrida Ripley Chile S.A,** solicitando el rechazo del recurso con costas.

Plantea, en un primer término, la falta de legitimación pasiva ya que no es Ripley Chile S.A. quien celebra este tipo de actos jurídicos ni tampoco emite tarjetas de crédito, NI no ejecuta labores de cobranza.

De este modo, no corresponde a su representada el reproche sobre la imposibilidad de hacerlo y la solicitud de información al respecto.

Hace presente que la sociedad que efectivamente gestiona la emisión de tarjetas de crédito y que celebra los actos jurídicos tendientes a su obtención es CAR S.A. y no Ripley Chile S.A., sociedad distinta con personalidad jurídica diversa. Incluso, la propia recurrente acompaña documentos relativos a Banco Ripley S.A., que también corresponde a una sociedad diferente. Existe una clara imprecisión en el presente recurso de protección, respecto de a quién se dirige la acción, cuestión que evidentemente no puede ser suplida por la parte recurrida.

En cuanto al fondo sostiene que el presente recurso debe ser desestimado por carecer de los fundamentos previstos en nuestro ordenamiento constitucional para poder prosperar.

Detalla que no se ha realizado ninguna conducta ilegal o arbitraria, pues en nada guarda relación con los supuestos hechos ventilados en la presente causa. Ellos solo dicen relación con la sociedad que emite las tarjetas, no obstante, menciona que los hechos expuestos tampoco constituyen actos u omisiones arbitrarias pues es la propia recurrente quien reconoce que los actos de cobranza se realizarían en virtud de una deuda que sostiene que la sociedad emisora de tarjetas. Además, el actor no indica la manera en que efectivamente se habrían afectado su derecho, en específico, aquellos consagrado en el artículo 19° N°1 y 4 de la Constitución Política de la Republica.

Solamente se refiere a una serie de situaciones acontecidas con ocasión de una deuda contraída y reconocida



por la emisión de una tarjeta de crédito, mas resulta incomprensible la forma en que su representada, Ripley Chile S.A. habría incidido en lo supuestamente acontecido.

En relación con la supuesta vulneración a la integridad síquica, cabe señalar que jamás se ha realizado por su representada absolutamente ninguna gestión de cobro, por lo que controvierte y niega expresamente cualquier afectación a los derechos de la actora.

**Informa, Cristóbal Jorge Bock Soto, abogado en representación de la recurrida Sociedad de Cobranzas Payback Ltda,** solicitando el rechazo del presente recurso con costas.

Sostiene que el recurso debe ser desestimado por carecer de los fundamentos previstos en nuestro ordenamiento constitucional para poder prosperar y controvierte todo lo expuesto por el actor en la presente causa, excepto la existencia de la referida deuda, que indica estaría prescrita, sin perjuicio de omitir referencia a la sentencia judicial que así lo declare, en los términos del artículo 2.493° del Código Civil.

Arguye que de la lectura de los correos electrónicos acompañados por la parte recurrente, se puede extraer claramente que la deuda no se mantiene con Ripley Chile S.A., que constituye una sociedad matriz de inversión, sino con Banco Ripley S.A., que no es recurrida en la presente causa.

Por otro lado, no existe antecedente alguno en que se funde la acción, pues su representada realiza todas las labores de cobranza en estricto cumplimiento de la las normas vigentes en la materia, transcribiendo en su informe la normativa aplicable al caso concreto.

En relación con la supuesta vulneración a la integridad psíquica cabe señalar que no se vislumbra la manera en que su representada habría provocado esta afectación que se le imputa por el solo hecho de cobrar una deuda, mucho menos una perturbación a su vida familiar. Le resulta absolutamente inverosímil considerar que por recibir un correo electrónico esporádicamente, una persona sufra una vulneración de su



integridad psíquica, su honra y su vida privada, como sostiene el actor, sin precisar los hechos.

Hace presente que en ningún caso se explica, por el actor, de qué forma se vulneró la garantía derecho a la honra indicada, pues resulta imposible establecer una referencia a la fama o prestigio del recurrente de un correo electrónico privado.

Se trajeron los autos en relación.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que el recurso de protección ha sido instituido como una acción constitucional que tiene por objeto evitar posibles consecuencias dañosas derivadas de actos u omisiones ilegales o arbitrarios produzcan en el afectado una privación, perturbación o amenaza al legítimo ejercicio de las garantías constitucionales que se protegen con este arbitrio jurisdiccional a fin de restablecer el imperio del derecho y otorgar la debida protección al recurrente.

Se trata de una acción constitucional de naturaleza cautelar que fue incorporada a nuestra legislación como una garantía jurisdiccional, con el propósito de servir de remedio rápido, expedito, pronto y eficaz frente a ostensibles o manifiestas violaciones a derechos fundamentales taxativamente señalados en el artículo 20 de la Constitución y que puedan establecerse sumariamente, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben adoptar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amenace o moleste dicho ejercicio, siendo requisito indispensable demostrar la existencia de dicho acto u omisión, así como la forma en que se están vulnerando los derechos invocados.

**SEGUNDO:** Que, en consecuencia, para que proceda el recurso se requiere la concurrencia de los siguientes requisitos: a) Que se compruebe la existencia de la acción u omisión reprochada, esto es, que efectivamente el recurrido ha realizado el acto (hecho) o incurrido en la omisión que se le atribuye; b) Que dicha acción u omisión pueda estimarse arbitraria o ilegal de acuerdo al mérito de los antecedentes; c) Que de la misma se siga un directo e inmediato atentado en



contra de una o más de las garantías constitucionales invocadas y protegibles por esta vía, en términos que se prive, perturbe o amenace el ejercicio de un derecho indubitado y no disputado del afectado, que se encuentre expresamente garantizado y amparado en el artículo 19 del texto constitucional; y, por último, d) Que la Corte se encuentre en situación material y jurídica de otorgar la protección pedida, esto es, si se encuentra en condiciones de adoptar alguna medida para proteger la garantía vulnerada.

**TERCERO:** Que, el acto estimado ilegal y arbitrario alegado por la recurrente, consiste en lo que denomina acciones de cobro de una deuda supuestamente prescrita por parte de las recurridas, mediante correos electrónicos.

**CUARTO:** Que, al evacuar el informe la recurrida Ripley S.A, plantea la falta de legitimidad pasiva por su parte exponiendo que la misma no realiza actos de cobranza. En cuanto al fondo solicita el rechazo del recurso atendido que por su parte no existe acto u omisión ilegal ni arbitraria que vulnere los derechos del recurrente.

**QUINTO:** Que al evacuar el informe la recurrida Servicio de Cobranza Payback S.A. insta por el rechazo del recurso señalando que -en lo sustancial- no existe vulneración a las garantías invocadas por el recurrente debido a que se han realizado todas las labores de cobranza en estricto cumplimiento de la las normas vigentes en la materia.

**SEXTO:** Que, se ha de tener presente en primer término, que en esta sede no corresponde discutir acerca de la prescripción de la deuda que se menciona, pues únicamente corresponde analizar si los correos electrónicos individualizados, pueden ser calificados de acoso o de hostigamiento en términos tales que den lugar a la protección constitucional que se reclama por esta vía.

Sobre este punto es necesario tener presente que de acuerdo con la normativa que rige la materia, Ley N° 19.659 que modificó el artículo 37 de la Ley N° 19.496, las actuaciones de cobranza extrajudicial, no podrán considerar el envío de documentos que aparenten ser escritos judiciales;



los llamados solo pueden realizarse exclusivamente al deudor de lunes a viernes entre las 08:00 y 20:00 horas, y no a terceros ajenos a la obligación; y en general se prohíben las conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros o la situación laboral del deudor.

**SEPTIMO:** Que, del mérito de las propias alegaciones de la recurrente no resultan suficientemente explicadas las infracciones a las garantías constitucionales que se acusan, teniendo además presente que de los documentos acompañados, no se advierte que las comunicaciones escritas hayan sido puestas en conocimiento de terceros ajenos, se huieren remitido fuera de horario, más de uno el mismo día, o que se haya afectado efectivamente el hogar o la situación laboral del recurrente.

Es más, de la lectura de dichas comunicaciones, fluye que en ellas sólo se explicita un descuento en caso que se proceda a efectuar un pago dentro de determinado plazo, cuestión que de manera alguna puede configurar una amenaza a las garantías constitucionales que se denuncian.

**OCTAVO:** Que, en este contexto, no aparece acreditada la existencia de algún hecho que revista las características de vulneración a las garantías constitucionales alegadas por la recurrente, razón por la cual la acción será rechazada.

Por estas consideraciones, y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la Republica, y por el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre tramitación y fallo de esta clase de recursos, de veinticuatro de junio de mil novecientos noventa y dos y sus modificaciones, **SE RECHAZA** el recurso de protección interpuesto por interpuesto por el abogado Robinson Andrés Quelín Álvarez, en contra de Ripley S.A y Servicios de cobranza Payback S.A todos ya individualizados

Dese cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 14 del referido Auto Acordado.

Regístrese, notifíquese y archívese, en su oportunidad.

**ROL N° 3755-2022- PROTECCIÓN**

SMBKXBVLLXX





SMBKXBVLLXX



Pronunciado por la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Punta Arenas integrada por los Ministros (as) Marcos Jorge Kusanovic A., Caroline Miriam Turner G. y Fiscal Judicial Pablo Andres Miño B. Punta Arenas, trece de septiembre de dos mil veintidós.

En Punta Arenas, a trece de septiembre 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 11 de Septiembre de 2022, 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>.