

Antofagasta, doce de octubre de dos mil veintidós.

**VISTOS:**

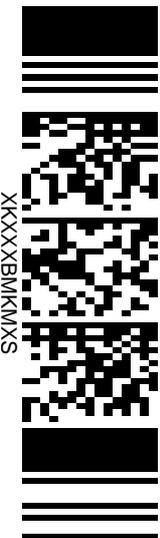
Comparece doña **Paula de los Ángeles Riveros Valencia**, abogada, chilena, Cédula Nacional de Identidad N°17.434.331-4, con domicilio en Calle Antonino Toro #1217 depto.2. Antofagasta, quien interpone recurso de protección en contra de **Telefónica Móviles Chile S.A**, Rut 76124890-1, representada legalmente por don Rodrigo Sajuria Garcés, ignora RUT, ambos con domicilio en Av. Providencia 111. Providencia, por el acto arbitrario e ilegal consistente en el acoso telefónico que sufre de parte de la recurrida, debido a los reiterados llamados telefónicos de cobranza extrajudicial que recibe de su parte por la existencia de una supuesta deuda morosa, lo que ha afectado su integridad psíquica, solicitando se ordene la adopción de todas las medidas necesarias conducentes a restablecer el imperio del derecho en la situación fáctica alegada, entre estas, la de disponer que la recurrida se abstenga de efectuar llamadas telefónicas a su teléfono celular y que finalmente se le condene al pago de las costas.

Informó del recurso la recurrida, solicitando el rechazo del mismo.

Puesta la causa en estado, se han traído los autos para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

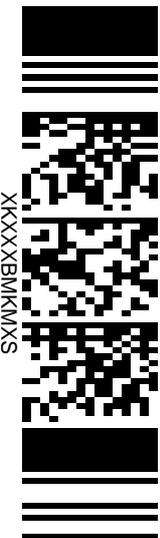
**PRIMERO:** Indica que fue cliente de la recurrida por un servicio de un plan internet hogar (WIFI) el cual desde noviembre de 2021 comenzó a presentar problemas consistentes en la suspensión del suministro, provocados por el robo de cables de fibra óptica que



afectaban al sector donde se encuentra su domicilio. Este problema se mantuvo en el tiempo a pesar de los constantes reclamos presentados por la actora tanto directamente ante la empresa, como ante la subsecretaría de comunicaciones, producto de lo cual con fecha 14 de febrero de 2022 decide dar de baja el servicio, dirigiéndose el mismo día a las oficinas de la empresa a hacer entrega del modem y realizando un último pago por una suma de \$2000 a requerimiento del trabajador que la atendió, con el que se daría por finalizado el servicio hogar contratado.

Agrega la recurrente que desde el 22 de febrero de 2022 comenzó a recibir de forma reiterada llamadas telefónicas provenientes de TELEFÓNICA MOVILES CHILE S.A, debido a una supuesta deuda que mantendría con dicha empresa por el servicio hogar. Estos llamados telefónicos de cobranza fueron incrementándose, recibéndolos al menos una vez al día, razón por la que acudió nuevamente con fecha 01 de marzo de 2022 a la sucursal a dejar el reclamo correspondiente el que fue registrado por una trabajadora. Sin embargo las llamadas de cobranza continuaron realizándose, por lo que, con la intención de terminar con el acoso telefónico, decidió pagar la totalidad de la supuesta deuda con fecha de 08 de junio de 2022, sin que esto surtiera efecto ya que igualmente siguió recibiendo llamadas de cobranza de parte de la recurrida.

Afirma la recurrente recibir tres llamados diarios, situación que la mantiene muy estresada y con mucha molestia ya que son llamados reiterativos, y provenientes de distintos números telefónicos que se ve obligada a contestar ya que por su profesión podrían



corresponder a sus clientes, lo que ha derivado en una afectación a su integridad psíquica y emocional que perjudica su diario vivir, no pudiendo estar tranquila ni siquiera en su hogar. Añade que con fecha 24 de agosto realizó un nuevo reclamo respecto del cual no ha recibido respuesta satisfactoria.

En consecuencia, la conducta desplegada por la recurrida, consistente en las constantes y repetidas llamadas telefónicas efectuadas por sus empleados, constituye un acto ilegal y arbitrario que vulnera la garantía constitucional consagrada en el N°1 del artículo 19 de la Constitución Política, por lo que solicita se ordenen todas las medidas conducentes a restablecer el imperio del derecho, entre estas, la de disponer que la recurrida se abstenga de efectuar llamadas telefónicas a su teléfono móvil y que finalmente se la condene pago de las costas.

**SEGUNDO:** Que, por la recurrida, informó el abogado Miguel Avendaño Cisternas solicitando el rechazo del recurso.

Señala que según la información que registran en el sistema comercial, la recurrente mantenía una deuda de facturación por el periodo comprendido entre el 16 de enero 2022 al 15 de febrero del mismo año por la suma de \$13.324.- la cual fue pagada recién el 08 de junio de 2022, tal como incluso lo reconoce la recurrente en su presentación. Añade que el cobro de la deuda se originó por la boleta electrónica folio N°161681186 y que se trata de servicios que se prestaron hasta el día anterior a que se habría materializado el término de los servicios.

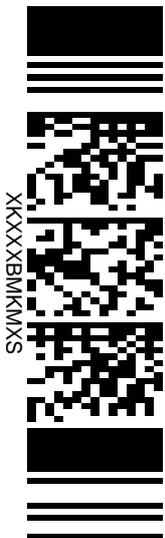


Indica que, según sus registros, efectivamente se realizaron llamados telefónicos para el cobro de la deuda señalada, pero que estos se efectuaron dentro de los términos que establece el artículo 37 de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, por lo que al ser una actividad lícita y reglada, no puede significar un menoscabo o afectación a la integridad física o psíquica de una persona; o de su honra o vida privada.

Agrega que, a la fecha en que se notificó el recurso de autos, no existen registros de llamadas de cobranza extrajudicial por los servicios contratados ya que al 08 de junio de 2022 la recurrente pagó la boleta pendiente, desconociendo el motivo de las otras llamadas que la recurrente alega sufrir, ya que se paralizó toda acción de cobranza extrajudicial respecto de la recurrente a contar del pago de la deuda.

**TERCERO:** Que de conformidad a lo establecido en el inciso primero del artículo 20 de la Constitución Política de la República, el recurso de protección de garantías constitucionales constituye jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, 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 arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio.

**CUARTO:** Que el recurso de protección, como acción cautelar de urgencia, carece de las garantías procesales de un juicio declarativo de lato conocimiento, razón por la que sólo ampara derechos no controvertidos o indubitados.



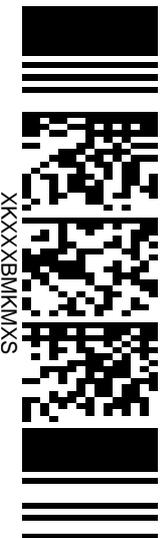
En este sentido, un acto u omisión es arbitrario cuando carece de razonabilidad, de fundamentación suficiente, de sustentación lógica, es decir, cuando no existe razón que lo fundamente y quien actúa lo hace por mero capricho.

El acto u omisión será ilegal cuando no reúne los requisitos legales, es contrario a derecho o a la ley o no se atiende estrictamente a la normativa legal vigente.

**QUINTO:** Que el acto ilegal y arbitrario que la actora reprocha de la recurrida, estaría dado por las constantes llamadas telefónicas realizadas de forma abusiva por ésta, a propósito de una deuda que se mantendría para con dicha empresa, la cual afirma ya se habría pagado, todo lo cual produce una grave vulneración de su derecho a la integridad psíquica, consagrado en el artículo 19 N°1 de la Constitución Política de la República.

**SEXTO:** Que atendido a los antecedentes acompañados por la recurrente, consistentes en capturas de pantallas de su teléfono móvil, de las cuales es posible apreciar un registro de llamadas recibidas correspondiente a diversos números telefónicos, no resulta posible tener por acreditado de forma fehaciente que éstas efectivamente hayan sido realizadas por la empresa recurrida, ni que obedezcan al cobro de la deuda ya pagada.

Por su parte, de lo informado por la empresa recurrida, esta afirma haber detenido la gestión de cobranza extrajudicial desde el momento que la recurrente realizó el pago del monto adeudado con fecha 08 de junio 2022, desconociendo haber efectuado



llamados por dicho concepto con posterioridad a dicha fecha.

Sin embargo, la recurrente en estrados afirmó que los llamados se seguían efectuando hasta el día viernes 6 de octubre del presente año, insistiendo en requerirle el pago ya efectuado, sin perjuicio de que a través de un programa de control de llamadas puede determinar el origen de estas, percatándose que efectivamente son provenientes de la empresa recurrida.

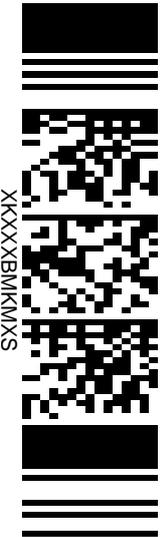
Estas alegaciones no fueron contradichas por la empresa al no concurrir a estrados, por lo que presumiendo la veracidad de la información entregada y no existiendo elemento que dé cuenta de lo contrario, debe tenerse como hecho para efecto de este recurso que las llamadas han persistido en el tiempo más allá de lo señalado en el informe y no existiendo motivo alguno para ello, concluir que se trata de actos arbitrarios e ilegales por lo que el recurso debe ser acogido para poner remedio a éstos.

Por estas consideraciones y atendido además lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre la materia, **SE ACOGE sin costas** el recurso deducido por doña **Paula de los Ángeles Riveros Valencia**, en contra de **Telefónica Móviles Chile S.A.**, debiendo la recurrida abstenerse de seguir requiriendo el pago de la deuda por los servicios a que se refiere el presente recurso.

Regístrese y comuníquese.

**Rol 20.844-2022 (PROTECCIÓN)**





XXXXXBMKMXS

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Antofagasta integrada por los Ministros (as) Dinko Franulic C., Jasna Katy Pavlich N. y Abogado Integrante Fernando Orellana T. Antofagasta, doce de octubre de dos mil veintidós.

En Antofagasta, a doce de octubre 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>.