

San Miguel, cuatro de agosto de dos mil veinte.

Visto y teniendo presente:

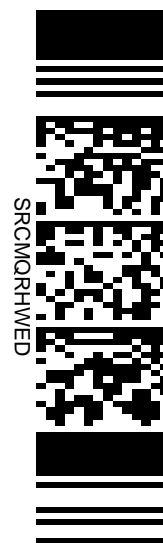
Primero: Que Benjamín Andrés Escobar Carmona, habilitado en derecho, recurrió de protección contra la empresa Servicios Integrales de Cobranzas y Correspondencia Limitada, por los actos ilegales y arbitrarios que describe como consistentes en hostigamiento constante por correo electrónico, mensajes de texto y llamados telefónicos a él y su grupo familiar, que afectan gravemente su derecho a la vida e integridad física y psíquica consagrado en el numeral N° 1 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Relata que en agosto del año 2019 suscribió un contrato de cuenta corriente con el Banco Scotiabank, otorgándosele la respectiva cuenta con una línea de crédito adicional, confiriendo sus datos personales a quien iba a ser el prestador del servicio contratado. Agrega que, atendidas las circunstancias de público conocimiento ocurridas durante octubre del pasado, su economía se vio disminuida y, como independiente, no pudo sostener sus compromisos personales ni bancarios. En estas circunstancias comenzó, de forma “*no tan frecuente*” (sic), a recibir correos del mismo remitente, `crc@scotiabank.cl`, con la finalidad de regularizar su situación, lo que le ha sido imposible hasta la fecha (según correos de 4, 10, 18 y 24 de febrero últimos).

Que, pasados los meses, ejecutivos del Banco en forma amable se comunicaron con él para hablar sobre la deuda contraída, explicándoles su situación económica, y expresando su intención de pagar una vez que lograra encontrar un trabajo, lo que habría sido bien acogido. Es del caso que, más tarde, la institución financiera, autorizó la cobranza extrajudicial a la recurrida “Servicios Integrales de Cobranzas y Correspondencia Ltda”, comenzando un constante hostigamiento por parte de ella y sus funcionarios mediante mensajería de texto, correos electrónicos e insistentes llamadas, por más de una vez al día desde diferentes números telefónicos.

Refiere que hostigamiento en mayoría ha sido telefónico, siendo sus ejecutivos de *Call-Center*, insistentes y agresivos en el trato, solicitando claras explicaciones del por qué no se ha acercado a regularizar su deuda, a pesar de sus contestaciones, como lo es, la cuarentena obligatoria dictada por la autoridad sanitaria para la comuna de Puente Alto donde reside. Sin embargo, no satisfechos con sus respuestas, se han comunicado con su cónyuge, Nicol Rojas Varela, a su número personal quien también habría sufrido los hostigamientos y molestias de parte de la recurrida, generando en su núcleo familiar una perturbación grave a la cotidianeidad del hogar a raíz del acoso telefónico del que son víctimas por parte de la empresa recurrida. Así, desde hace una semana a la presentación del recurso de forma constante, ininterrumpida, se insiste en llamados, amenazas telefónicas de procedimientos ejecutivos, que sumados a su cesantía y situación mundial por Covid-19, han generado un alto grado de estrés que mermaría su integridad síquica, no pudiendo en su calidad de estudiante de quinto año de la carrera de derecho, concentrarse en la finalización de estudios.

Indica que su parte conoce que cobrar una deuda es legal y además legítimo, que la actividad destinada a obtener el pago de una morosidad, también es legal y legítima; no obstante ello, el ordenamiento jurídico dispone herramientas legales para solicitar cobros de morosidad, sin necesidad de perturbar gravemente el ejercicio que los derechos que la carta fundamental concede. Concluye, luego de citar jurisprudencia al efecto, que las insistentes llamadas a su persona y al número privado de su cónyuge, mensajería de texto y correos electrónicos, en circunstancias que lo que pretende es comunicar una morosidad, que siendo informada eficazmente, tomando conocimiento y contestando las llamadas de la recurrida, se cumple de forma cabal el objetivo; no queda duda, que es evidente un tratamiento abusivo de la actividad de



cobro extrajudicial por la recurrida, siendo este acto, arbitrario y contrario a derecho, generando una perturbación grave a su psiquis, incitando un grado de estrés como se mencionó precedentemente y alteración del núcleo familiar y convivencia diaria del hogar, solicitando se reestablezca el imperio del derecho.

Solicita, sin perjuicio de otras medidas que se determinen, disponer que la recurrida se abstenga de efectuar llamadas telefónicas al recurrente, a sus teléfonos celulares +569 45547709 y +569 49819983, mensajes de textos y correos electrónicos y, además, se condene expresamente al pago de las costas a la recurrida.

Para fundar su acción acompaña: 1. Capturas de pantalla de teléfono celular del recurrente donde se evidencia el número de llamados en los cuales aparecen los números desconocidos, que constituyen las llamadas telefónicas efectuadas por la recurrida. 2. Capturas de pantalla del teléfono celular del recurrente sobre mensajería de texto constante de la recurrida. 3. Capturas de pantalla del ordenador portátil del recurrente, con correos electrónicos enviados

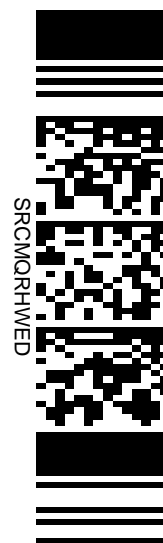
Segundo: Que habiendo sido notificada la recurrida y siendo apercebida al efecto, no presentó informe respecto a la presente acción por lo que se prescindió del mismo en resolución de 30 de junio del presente año.

Tercero: Que el recurso de protección tiene por objeto restablecer el imperio del derecho cuando se han visto conculcadas, aun en grado de amenaza, las garantías constitucionales consagradas en el artículo 19 de la Constitución Política de la República, según lo dispone el artículo 20 de la Carta Fundamental. En tales casos, la Corte de Apelaciones respectiva puede adoptar todas las medidas conducentes a lograr que cese la perturbación de tales garantías. Para tales efectos, deben concurrir los siguientes requisitos que se compruebe la existencia de la acción u omisión reprochada; que se establezca la ilegalidad o arbitrariedad de esa acción u omisión; que de la misma se siga directo e inmediato atentado contra una o más de las garantías constitucionales invocadas y protegibles por esta vía; y que la Corte esté en situación material y jurídica de brindar la protección.

Cuarto: Que, en la especie, y al tenor de los documentos acompañados por el recurrente, se acredita la existencia de diversas acciones y variados correos electrónicos enviados por la recurrida, también empresa SICC Limitada, especialmente en el mes de abril de 2020, los días 20, 22, 23 y 25, lo que constituye el ejercicio abusivo e injustificado de la actividad de cobranza extrajudicial, por lo demás ajena a lo razonable, excesiva, no tolerable ni permitida. Si se pretende únicamente recordar que una deuda se registra impaga, no resulta aceptable el asedio ulterior; teniendo en cuenta los variados requerimientos ya efectuados por el Banco Scotiabank en el mes de febrero de 2020.

Quinto: Que tales mensajes y correos electrónicos de cobranza revisten el carácter de arbitrarias, sin sustento en la ley y, además, carecen de racionalidad y justificación, teniendo la empresa en cuestión los medios judiciales correspondientes. De tal modo importan, entre otras, una afectación a la integridad psíquica de la recurrente y de su familia, sobre todo ante las instancias jurisdiccionales disponibles para el presunto acreedor para la solución de su crédito.

Sexto: Que, asimismo, debe considerarse que la protección de datos personales es relevante porque su afectación puede generar un sinnúmero de consecuencias indeseables para sus titulares, desde problemas asociados a comunicaciones privadas, discriminación, suplantación de identidad, honor, vigilancia, libertades políticas, igualdad ante la ley y otras situaciones complejas, como señala el autor Carlo Benussi Díaz en su trabajo denominado "Obligaciones de seguridad en el tratamiento de datos personales en Chile: Escenario actual y desafíos regulatorios



pendientes”, publicado en Revista Chilena de Derecho y Tecnología, volumen 9 número 1, año 2020, páginas 227 a 279.

El mismo autor, plantea los resguardos en la gestión de riesgos que han de tener los responsables del tratamiento de datos personales. Dice: “El establecimiento de medidas de seguridad implica recursos, modificaciones organizacionales, controles y conocimiento técnico; por lo mismo, la generación de políticas públicas, estándares y normas obligatorias juegan un rol fundamental.

En dicha perspectiva la protección de datos personales no solo está garantizada en nuestra Constitución Política de la República, cuando se resguarda en el número 4 del artículo 19: “la vida privada y a la honra de la persona y su familia, y asimismo, la protección de sus datos personales”; sino en los tratados suscritos por Chile y vigentes, como la Convención Americana sobre Derechos Humanos en sus artículos 7 y 11.

A su vez, la Ley 19.628 incorpora en el artículo 11 una obligación general de seguridad de datos personales que impone al responsable del banco de datos: cuidar de ellos con la debida diligencia y hacerse responsable de los daños. En efecto, señala expresamente esta norma que “el responsable de los registros o bases donde se almacenen datos personales con posterioridad a su recolección deberá cuidar de ellos con la debida diligencia, haciéndose responsable de los daños”. La “debida diligencia” ciertamente implica conducta juiciosa precisamente para evitar las perniciosas consecuencias en el empleo de esos datos.

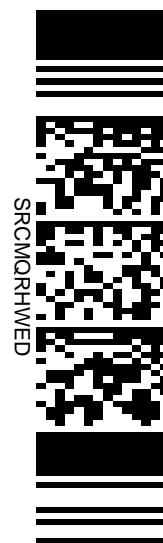
Séptimo: Que, entonces, configurándose en la especie la concurrencia de los elementos previstos en el artículo 20 de la Constitución Política, corresponde acoger el presente recurso, disponiendo lo necesario para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado, mandato al que esta Corte dará cumplimiento en la forma que se dirá en lo resolutive de esta sentencia.

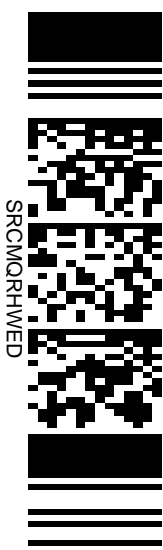
Y visto, además, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema de Justicia sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, **se acoge** el recurso de **protección** deducido por don Benjamín Andrés Escobar Carmona en contra de la empresa Servicios Integrales de Cobranzas y Correspondencia Limitada, ordenándose a ésta última la cesación inmediata de las llamadas, mensajes y correos electrónicos de cobranza dirigidas al número, línea telefónica o casilla electrónica, u otro medio similar del recurrente y de su familia.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

N°4067-2020 - Protección.

Pronunciada por la Sexta Sala Zoom de la Itma. Corte de Apelaciones de San Miguel integrada por los ministros Sr. Roberto Contreras Olivares, Sra. Carolina Vásquez Acevedo y Sr. Carlos Hidalgo Herrera.

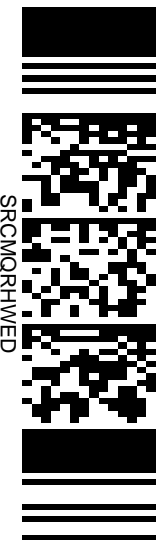




SRCMQRHWED

Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de San Miguel integrada por los Ministros (as) Roberto Ignacio Contreras O., Carolina Vasquez A., Carlos Osvaldo Hidalgo H. San miguel, cuatro de agosto de dos mil veinte.

En San miguel, a cuatro de agosto de dos mil veinte, 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 abril de 2020, 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>