

Rancagua, veinticuatro de junio de dos mil veinte.

**VISTOS:**

Con fecha 2 de mayo de 2020, comparece doña Adriana Karina Monje Baltierra, abogada, con domicilio en calle Chacabuco 961 Letra b, comuna de San Fernando, quien interpone recurso de protección en contra de “PRE-UNIC S.A”, con domicilio para estos efectos en Avda. Brasil N° 919, Rancagua, cuyo representante legal es don Ricardo Abuhadba Saini, de su mismo domicilio.

Fundó su acción en que en mayo del año 2018 adquirió un teléfono celular para utilizarlo con fines laborales. Siendo así las cosas, desde el día 9 de abril de 2020, aproximadamente, comenzó a recibir de forma reiterada, llamadas telefónicas provenientes de un ejecutivo de la tienda PRE-UNIC S.A, para solicitar el pago de una deuda por el monto de \$5.575, cuota generada en el mes de abril del presente año.

Añade que explicó al ejecutivo que ya había terminado de pagar la deuda total por el monto de 19 mil pesos, los cuales fueron pagados en 4 cuotas de \$4.990 desde diciembre de 2019 a marzo de 2020, y que no correspondía que efectuaran cobros indebidos por un salgo ya pagado.

No obstante, no solucionó el problema y los llamados telefónicos se fueron incrementando, de forma tal, que actualmente, la llaman diariamente para cobrar dicha deuda de 5 mil pesos, realizando llamadas telefónicas varias veces al día desde distintos números telefónicos.

Puntualiza que el último llamado que recibió, fue el día 30 de abril, motivo por el cual interpone el presente recurso para ponerle fin a este actuar arbitrario de parte de la recurrida.

Además de lo señalado, la empresa comenzó a enviarle mensajes de texto para regularizar la supuesta deuda y como recordatorio de la misma, sin perjuicio de los insistentes llamados telefónicos de parte de sus ejecutivos.

Por este motivo, interpuso distintos reclamos en la página web de dicha empresa, no obteniendo una solución a su problema y, por el contrario, los llamados nunca han cesado, llegando a realizar la recurrida cuatro diarios, por lo que dicha situación la mantiene actualmente muy estresada y le produce mucha molestia, ya que se realizan hasta los días sábados.



Puntualiza que esta situación de continuo acoso y hostigamiento, la ha afectado psíquicamente, perjudicando su diario vivir, ya que le ha provocado mucho estrés, molestia, y angustia, afectando su integridad psíquica y emocional, cuya protección se encuentra en el artículo 19 N° 1 de la Constitución Política de la República.

Señala que distinta jurisprudencia al respecto así lo afirma, tal es el caso de lo señalado por la Corte de Apelaciones de Talca en causa Rol N°2676-2018 y la Corte de Apelaciones de Santiago, en Recurso de Protección N° 36222-2016,

Por lo expuesto, solicita que en definitiva, se ordene la adopción de todas las medidas necesarias conducentes a la protección y efectiva tutela de las garantías constitucionales lesionadas o amenazadas en su ejercicio por el acto ilegal y arbitrario reclamado en autos, conducentes a restablecer el imperio del derecho en la situación fáctica alegada. Entre estas medidas, se incluyan la de disponer que la recurrida se abstenga de efectuar llamadas telefónicas y mensajes a su parte y que se condene a la recurrida al pago de las costas.

Acompaña documentación que se agrega a la causa.

Con fecha 11 de junio pasado, don Christian Caroca Manríquez, abogado, por la recurrida Pre Unic S.A y por Matic Kard S.A, evacuó informe y solicitó el rechazo del recurso.

Indica que Pre Unic S.A no ha incurrido en una conducta ilegal o arbitraria en desmedro de los derechos constitucionales de la recurrente, señalando que niega y controvierte expresamente los hechos señalados por la actora en su recurso, incumbiendo a ésta acreditarlos.

Da cuenta que resulta necesario aclarar la relación entre Preunic S.A y Matic Kard S.A, para entender los alcances del recurso planteado. Al respecto, indica que Preunic S.A , es una empresa que desarrolla su actividad , mediante una cadena de locales de farmacias, donde para desarrollar su giro se ha asociado con Matic Kard S.A, para la emisión de Tarjetas de Crédito Salcobrand S.A, el cual es utilizado por los clientes para la adquisición de productos en la tienda Preunic S.A y asimismo Matic Kard S.A realiza las acciones de cobro , en su calidad de Operador de la citada tarjeta de crédito.



Señala que es en este contexto que la recurrente suscribió con Matic Kard S.A, un contrato denominado “Contrato de Tarjeta de Crédito Preunic”, el cual tiene todas las cláusulas propias de un contrato de esta naturaleza.

Agrega que la recurrente al momento en que interpuso el recurso, no señala que había comprado en 5 cuotas, obviando que al mes de abril, adeudaba la suma de \$5.575 y que se encontraba en mora de dicha obligación , por lo que no es efectivo que lo había hecho en cuatro y que había terminado de pagar en marzo, generándose la correspondiente cobranza extrajudicial. A la fecha la recurrente, sigue estando en mora, por el cumplimiento de la citada obligación.

Expone que se han respetado los días y horarios de cobranza que establece la ley. Además, hace presente que la clienta nunca se contactó con servicio al cliente de la tarjeta, ya sea por medio de su página web o bien por la línea telefónica, según consta de revisión a los correos electrónicos dispuestos al efecto. Sostiene que a raíz del presente recurso se solicitó a la empresa de cobranza externa que se inhiba de ejercer las acciones por ahora y, además, verificaron que la recurrente no se encuentre publicada en DICOM, pese a su morosidad.

Luego indica que la recurrente tampoco acompañó ningún tipo de documentación u otro medio probatorio que permita acreditar la existencia del constante asedio telefónico que dice haber sufrido y el asunto es más bien propio de una denuncia por infracción a la ley del Consumidor en sede de Juzgado de Policía Local.

Refiere que atendidas las circunstancias del caso, no estamos en presencia de hechos que revistan la gravedad suficiente como para amenazar la integridad psíquica de la recurrente, menos para poner en movimiento al órgano jurisdiccional por hechos que no revisten la entidad que amerite la intervención de esta Corte, toda vez que las llamadas efectuadas tienen como única finalidad ubicar al deudor y hacerle saber que tiene una deuda vigente.

Por lo expuesto solicita rechazar la presente acción, con costas.

Acompaña documentación que se agrega al expediente.



Con fecha 12 de junio de 2020, la recurrente hace presente que el hostigamiento de la recurrida no ha terminado.

Se trajeron los autos en relación.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que el recurso de protección establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías constitucionales que esa misma disposición enumera, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, dificulte o amague ese ejercicio.

**SEGUNDO:** Que, como se desprende de lo expuesto, es un requisito indispensable de la acción cautelar de protección la existencia de un acto u omisión ilegal, esto es, contrario a derecho, en el sentido de vulnerar un precepto normativo obligatorio; o bien, arbitrario, es decir, producto del mero capricho de quien incurre en él, de modo que la arbitrariedad indica carencia de razonabilidad en el actuar u omitir, esto es, falta de proporción entre los motivos y la finalidad que alcanza; y que, enseguida, provoque privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de una o más de las garantías protegidas.

**TERCERO:** Que, el acto que se tilda de ilegal y arbitrario consiste en el acoso telefónico efectuado por la recurrida al teléfono de la recurrente, para solicitar el pago de una deuda por el monto de \$5.575, que comenzó el 9 de abril y que se ha reiterado en forma continua hasta la fecha, según lo señalado por la recurrente, lo que motivó la presentación de este recurso.

**CUARTO:** Que, ahora bien, en cuanto a la ilegalidad del acto, cabe recordar que el artículo 37 inciso 6° de la Ley N° 19.496, dispone 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”*.



TZYXQCZKH

De esta norma, se puede colegir que existe un ámbito de protección de las personas que se encuentra referido, precisamente, a su integridad psíquica, el que no puede ser vulnerado por los proveedores aun en caso de deudas, pues si bien se permite efectuar *llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas hábiles, tales conductas no pueden afectar la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor, pues ello configurarían una especie de acoso telefónico en contra del deudor, más aún si, tal como ocurre en la especie, se ha logrado un contacto positivo con el supuesto deudor, que ha permitido dar noticia de la deuda, siendo así los llamados posteriores y reiterados demostrativos de un simple hostigamiento que la ley no ampara.*

**QUINTO:** Que, en este mismo sentido la Excma. Corte Suprema ha sostenido, entre otras, en la causa Rol N° 4767-2013 que: *“(…) si el objetivo de los llamados telefónicos es poner en noticias a la deudora de su morosidad, ésta se logra con una de dichas comunicaciones, pero insistir reiteradamente en el mismo lenguaje resulta desproporcionado e intimidatorio. Este ejercicio es el que resulta arbitrario, debe cesar, puesto que afecta la garantía de la integridad psíquica de la recurrente, por lo que el recurso será acogido, en razón de resultar vulnerada la garantía contemplada en el N° 1 del artículo 19 de la Carta Fundamental.”*

**SEXTO:** Que, en este caso, el abogado de la empresa recurrida, quien informa en representación de Pre Unic S.A y Matic Kard S.A., negó el actuar que se le atribuye por la recurrente, señalando que si bien existieron los llamados para el cobro extrajudicial de la deuda, éstos se reiteraron porque la recurrente no contestaba, pues una vez que se efectúa un contacto positivo cesan los llamados y sólo se renuevan al mes siguiente.

Sin embargo, en el cuadro de llamados consignado en el propio informe acompañado por la recurrida, consta que con fecha 21 de abril de 2020 se efectuó un contacto positivo con la actora, pese a lo cual figuran otros nueve llamados posteriores hasta el 30 de abril de 2020, lo que desde ya permite desestimar la justificación dada para reiterar los llamados.

De lo anterior, queda acreditado el actuar ilegal de la recurrida, la que con la documentación acompañada por su propia parte demuestra la vulneración a sus propias políticas de cobranza, las que además son



contrarias a la Ley 19.496, actuar que también resulta arbitrario, por cuanto carece de justificación, dado que insistir en los llamados telefónicos no obstante haberse cumplido con una comunicación positiva, *resulta desproporcionado e intimidatorio, dando cuenta con ello del ejercicio abusivo de la facultad de cobro extrajudicial.*

**SÉPTIMO:** Que, nuestra Carta Fundamental consagra en el artículo 19 N° 1, el derecho a la vida e integridad física y psíquica de la persona, derecho fundamental que se ve vulnerado, en cuanto a lo que se refiere a la integridad psicológica, en la medida en que se logró acreditar un acoso telefónico persistente, ajeno a lo razonable y que, por lo mismo, excede los márgenes de lo permitido y tolerable, todo lo cual justifica acoger la acción interpuesta.

Por estas consideraciones y de conformidad, asimismo, con lo preceptuado en los artículos 19 N° 1 y 20 de la Constitución Política de la República, y el Auto Acordado sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección, **se acoge, con costas,** el recurso de protección deducido por Adriana Karina Monje Baltierra, en contra de Pre-Unic S.A. y Matic Kard S.A., debiendo la recurrida abstenerse de efectuar llamados y mensajes telefónicos de cobros extrajudiciales que excedan su propia política señalada en este recurso, de la presunta deuda que con ella mantiene la recurrente.

Regístrese, comuníquese y archívese, en su oportunidad.

**Protección N° 4784-2020.-**



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Rancagua integrada por los Ministros (as) Pedro Salvador Jesus Caro R., Marcela De Orue R. y Abogado Integrante Luisa Pamela Medina S. Rancagua, veinticuatro de junio de dos mil veinte.

En Rancagua, a veinticuatro de junio 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>