

C.A. de Santiago

Santiago, diecinueve de mayo de dos mil veintiuno.

A los folios 20 y 22: Téngase presente.

Al folio 23: A lo principal y primer otrosí, téngase presente; al segundo otrosí, a sus antecedentes.

**VISTO Y TENIENDO PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que comparece LUIS AGUILAR GONZÁLEZ, quien interpone acción de protección constitucional en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A, y del ESTUDIO JURÍDICO GNA ABOGADOS, aduciendo que de forma ilegal y arbitraria, lo han contactado casi en forma constante, por distintos medios de comunicación, insistiendo en que regularice el pago de una deuda que mantiene con PROMOTORA CMR FALABELLA S.A, no obstante existir un proceso judicial en curso con relación a la mencionada deuda, situación que ha vulnerado las garantías constitucionales que le reconocen los numerales 1° y 4° del artículo 19 de la Carta Fundamental.

Solicita, en síntesis, acoger a trámite el presente recurso y previo informe de los recurridos, ordenar el cese inmediato de dichas acciones de cobro extrajudicial., con costas:

**SEGUNDO:** Que informando el abogado HÉCTOR SOLANO PIRONI, por la recurrida PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., solicitó que la acción de protección sea rechazada, con costas.

Indica que la cobranza que es materia el presente recurso se origina en la existencia de una deuda de dinero y reconoce que dicha situación llevó a su mandante a interponer la pertinente acción ejecutiva ante el 4° Juzgado Civil de Santiago, bajo el Rol C-5949-2020, la que se encuentra desde el 31 de julio de 20 con tramitación suspendida en virtud del artículo 6 de la Ley 21.226.

Sostiene que la cobranza en ningún caso se ha ejecutado con lenguaje amenazante o intimidatorio y que la misma responde a un legítimo ejercicio del derecho a exigir el cumplimiento de las obligaciones;

**TERCERO:** Que evacuando informe la recurrida GARCÍA NADAL & ASOCIADOS LIMITADA, por medio del abogado ESTEBAN GARCIA NADAL, solicitó también el rechazo del presente arbitrio, con costas.

Afirma, en resumen, que su representada ha actuado en todo momento con pleno apego a las normas que regulan las gestiones extrajudiciales de cobranza, dando estricto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 37 numeral 6° inciso 5° de la Ley 19.946 y que no se configura la infracción denunciada;

**CUARTO:** Que en lo que atañe al quid del asunto que es materia de este arbitrio aparece pertinente recordar que el recurso de protección de garantías



constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, 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;

**QUINTO:** Que, consecuentemente, constituye requisito indispensable de admisibilidad de la acción cautelar de protección la constatación de la existencia de un acto ilegal, esto es, contrario a la ley, o arbitrario, producto del mero capricho de quien incurre en él, que provoque alguna de las situaciones que se han indicado y que afecte, además, una o más de las garantías constitucionales protegidas por el citado artículo 20 de la Carta Fundamental;

**SEXTO:** Que en lo que dice relación con el quid del asunto materia de esta acción cautelar resulta pertinente recordar que el artículo 37 de la Ley 19.496 prevé, en lo pertinente que “Se deberá poner término inmediato a las actuaciones de cobranza extrajudicial una vez emplazado el consumidor en un juicio de cobro o iniciado a su respecto un procedimiento concursal”;

**SÉPTIMO:** Que, luego de lo dicho, aparece relevante destacar que tal como se señala tanto en el recurso como en el informe respectivo existió entre el actor y CMR Falabella una vinculación contractual y frente a deudas pendientes y no satisfechas, efectivamente, se inició en contra del recurrente un proceso de cobro judicial ante el 4° Juzgado Civil de Santiago, causa cuya tramitación se encuentra actualmente suspendida conforme al artículo 6 de la Ley 21.320. No obstante lo anterior, la recurrida GNA Abogados, mandataria de CMR Falabella, con posterioridad al inicio del referido juicio ha enviado al primero diversos y reiterados mensajes de textos, correos electrónicos, llamadas telefónicas y misivas de cobro extrajudicial;

**OCTAVO:** Que si bien la norma transcrita fue introducida a la Ley 19.496 por la Ley 21.320 y entró en vigencia el 20 de abril de este año, no puede esta Corte desconocer que la forma en que se efectuó la cobranza extrajudicial por las recurridas al actor no se ajustó a los principios de proporcionalidad, razonabilidad, respeto a la dignidad, a la integridad psíquica del consumidor y a la privacidad de su hogar, los que pese a no haber estado plasmados a esa fecha en una disposición legal, son inherentes a una actuación de este tipo y debieron ser respetados por las recurridas siempre;

**NOVENO:** Que es en este escenario fáctico, contractual y normativo que la decisión de desplegar gestiones de cobro extrajudicial de una deuda morosa por parte de las recurridas, con posterioridad a la fecha en que el recurrente fue



emplazado de un juicio de cobro incoado en su contra y del modo en que se llevaron a cabo, adolece de ilegalidad que redundo en la vulneración de las garantías constitucionales que se denunciaron infringidas, motivo que impone consecuentemente que el presente arbitrio deba ser admitido.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, a lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre tramitación del recurso de protección, **se acoge** el recurso deducido en la petición principal de la presentación de fecha 7 de agosto del año pasado y con el objeto de restablecer el imperio del derecho, se ordena a las recurridas Promotora CMR Falabella y Estudio Jurídico GNA Abogados cesar de inmediato las acciones de cobranza extrajudicial respecto de don Luis Bernardo Aguilar González, **con costas**.

**Regístrese, comuníquese y, oportunamente, archívese.**

**N°Protección-71720-2020.**



Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Mario Rojas G., Maritza Elena Villadangos F. y Abogado Integrante Patricio Ignacio Carvajal R. Santiago, diecinueve de mayo de dos mil veintiuno.

En Santiago, a diecinueve de mayo de dos mil veintiuno, 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 04 de abril de 2021, 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>