

Santiago, veintisiete de diciembre de dos mil veintidós.

**Vistos y considerando:**

**Primero:** Comparece doña Claudia Constanza Yáñez Lazcano, abogada, en representación de doña Paola Constanza Bravo Bravo, y recurre de protección en contra de protección en contra de Empresas La Polar S.A. representada por don Manuel José Severin Larraín.

Indica que, desde hace aproximadamente 10 años, la recurrente es propietaria del número de teléfono +56978646897, de la compañía ENTEL, tiempo desde el cual ha recibido cerca de 6 llamadas semanales, todos los meses, de parte del área de cobranzas La Polar S.A. y dirigidas a “Sonia Araneda”, lo que se ha perpetuado en el tiempo, a pesar de que ha sido enfática en señalarles que ella no es doña Sonia Araneda, que no la conoce, que no es deudora de La Polar S.A., ni mantiene productos crediticios con ellos.

Hace presente que ha bloqueado numerosas veces los teléfonos de cobranza de La Polar S.A. pero se ha seguido siendo asediada desde distintas líneas telefónicas, tanto por ejecutivas del Call Center de cobranzas como por operadoras grabadas.

Estima vulneradas las garantías previstas en el artículo 19 N° 1 y 4 de la Constitución Política de la República.

Estima que el acto denunciado constituye un acto arbitrario e ilegal, citando al efecto el artículo 37 inciso tercero y quinto de la ley N° 19.496.

Solicita se ordene a la recurrida obtenerse de efectuar llamadas telefónicas a doña Paola Bravo Bravo a su teléfono celular N° +569 78646897 o cualquier otro acto de comunicación vulnerador de garantías constitucionales.

**Segundo:** Informa por la recurrida La Polar S.A., don Paulo García-Huidobro Honorato, abogado, quien alega en primer lugar, la extemporaneidad del recurso, ya que, en circunstancias que los hechos que motivan el recurso comenzaron hace 10 años atrás, éste recién se interpuso el 5 de septiembre de 2020.

En subsidio, alega la falta de legitimidad pasiva, por cuanto su representada, no hace cobranza extra judicial, ni judicial, determinando, luego



de un estudio de los antecedentes, que quien podría llegar a hacer este tipo de cobranza es la empresa Inversiones Servicios y Asesoría Invercard Ltda.

En caso de no considerarse ésta última alegación, alega la Improcedencia del recurso de protección, por cuanto no existe acción u omisión alguna que haya ejecutado que vulnere las garantías mencionadas en el recurso, agregando que no tiene registrada, ni como deudora, ni como cliente a la recurrente, razón por la que no tiene motivo alguno para llamarla, no teniendo si quiera su número telefónico.

**Tercero:** Cumpliendo lo ordenado por resolución de 22 de diciembre de 2020, a folio 39, don German Garin Vargas, el abogado en representación de Inversiones Servicios y Asesorías Invercard Limitada, informó que presta servicios de cobranza extrajudicial a Empresa Nueva Polar, según contrato que adjunta, siempre cumpliendo con la legislación vigente.

**Cuarto:** En cumplimiento de lo ordenado por resolución de 24 de junio de 2021, a folio 45, don Paulo García-Huidobro Honorato, abogado, en representación de la recurrida Empresas La Polar S.A., amplió su informe señalando lo siguiente:

1. Sobre la suministración del contacto telefónico de Paola Constanza Bravo Bravo a la empresa de cobranza, este fue aportado por Cobranza, a través de las actualizaciones que hacen las empresas externas de Cobranza.

2. En cuanto a la relación con la eventual deudora “Sonia Araneda”, no existe ninguna relación entre las dos personas.

**Quinto:** En cumplimiento de lo ordenado por resolución de 24 de junio de 2021, a folio 61, don German Garín Vargas, abogado en representación de Inversiones Servicios y Asesorías Invercard Limitada, informó que no cuentan con el RUT N° 16.767.136-5 (correspondiente al de la recurrente) como cliente asociado a sus cuentas de clientes impagos. Concluye que desde la empresa Inversiones, Servicios y Asesorías Invercard Limitada, no se han realizado gestiones de cobro vía telefónica, *on line* y presencial, a esa cuenta en particular por no registrar deudas asociadas a ninguno de sus mandantes.

**Sexto:** En cumplimiento de lo ordenado por resolución de 10 de enero de 2022, a folio 69 compareció don Francisco Fuentes Cianelli, abogado departamento legal de Entel PCS Telecomunicaciones S.A., e informó que el



número telefónico recurrido 5697864897 es un prepago de Entel, y que pertenece a doña Paola Constanza Bravo Bravo, precisando que dicho número móvil correspondía a la empresa Movistar, posteriormente se portó a Claro y con fecha 30 de mayo de 2020 se portó a Entel.

**Séptimo:** En cumplimiento de lo ordenado por resolución de 10 de enero de 2022, a folio 91 compareció don German Garín Vargas, abogado en representación de Inversiones Servicios y Asesorías Invercard Limitada, e informó que el Rut 16.767.136-5 (correspondiente al de la recurrente) no se encuentra asociado a clientes morosos asignados en gestión por el mandante La Polar. Concluye que desde la empresa Inversiones, Servicios y Asesorías Invercard Limitada, no se han realizado gestiones de cobro vía telefónica, on line y presencial, a esa cuenta en particular por no registrar deudas asociadas a ninguno de sus mandantes en la fecha indicada

**Octavo:** Que, la acción constitucional de protección es un arbitrio cautelar de determinados derechos fundamentales frente a los menoscabos que puedan experimentar como consecuencias de acciones u omisiones ilegales o arbitrarias de la autoridad o de particulares. Son presupuestos de esta acción cautelar: a) que exista una acción u omisión ilegal o arbitraria; b) que como consecuencia de la acción u omisión ilegal o arbitraria se prive, perturbe o amenace un derecho; y c) que dicho derecho esté señalado como objeto de tutela en forma taxativa en el artículo 20 de la Constitución Política de la República.

**En cuanto a la extemporaneidad:**

**Noveno:** Que se desestimaré la alegación de extemporaneidad interpuesto por la Polar S.A. dado que independiente que los llamados telefónicos denunciados datan desde hace 10 años, se han prolongado hasta la fecha de interposición de la presente acción, circunstancia de la cual se colige que el recurso fue deducido dentro del plazo que para tal efecto dispone el Auto Acordado que regula la materia.

**En cuanto a la falta de legitimación pasiva de la Polar S.A:**

**Décimo:** Que dado que los actos denunciados dicen relación con llamados telefónicos respecto de una empresa que tiene un contrato cobranza con la Polar S.A, se desestimaré la alegación de falta de



legitimación pasiva, en atención a que aquélla tiene la calidad de mandante en relación a la segunda.

**En cuanto al fondo:**

**Undécimo:** Que en primer término corresponde indicar que los actos denunciados dicen relación con las llamadas telefónicas efectuadas al número de teléfono +56978646897 de la compañía ENTEL de la recurrente de parte del área de cobranzas La Polar S.A., situación que se ha perpetuado en el tiempo, a pesar de que no tiene la calidad de deudora de la recurrida, ni mantiene productos crediticios con ellos. □

**Duodécimo:** Que antes de entrar a analizar el fondo de la acción deducida es ilustrador tener presente que no se encuentra controvertido por la respectiva empresa de cobranza, las llamadas telefónicas aludidas precedentemente.

**Decimotercero:** Que, en cuanto al marco legal atingente al conocimiento de la presente acción, se analizarán los preceptos aplicables en relación a cada una de las garantías supuestamente conculcadas según el actor, precisadas en su recurso.

En efecto, el recurrente hace consistir el eventual acto arbitrario o ilegal de la recurrida, en los reiterados correos y llamadas que recibió a fin de conminarlo a obtener el pago de la deuda que se le cobra, que afectarían los derechos constitucionales reconocidos en los N ° 1 y 4 de nuestra Carta Fundamental, esto es, la afectación del derecho a la vida e integridad física y su derecho a la honra y a la privacidad.

**Decimocuarto:** Que, así entonces, el asunto radica en determinar si la actuación que se objeta, ha sido efectuada conforme a la normativa existente o por el contrario sin razón suficiente y al margen de toda normativa, como alega el recurrente.

**Decimoquinto:** Que, resulta ilustrador tener presente lo dispuesto en el artículo 37 inciso 6° de la Ley N ° 19.496 *“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 morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor durante días y horas que no sean las que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general*



*de conductas que afectan la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor”.*

De dicha norma se colige, que se permite la realización de actos tendientes a efectuar el cobro extrajudicial de una deuda, siempre que se cumplan los requisitos antes descritos, los que en la especie además deben ser analizados a la luz de la finalidad pretendida con dicha facultad y las eventuales situaciones de abuso que se podrían plasmar.

**Decimosexto:** Que en este orden de ideas, se pretende a través de las cobranzas extrajudiciales poner en conocimiento del deudor la existencia de una obligación impaga, mediante reiteradas llamadas semanales durante años, por cuanto además en el ejercicio de dicha facultad se debe necesariamente respetar el principio de proporcionalidad, el que tiene como fundamento la dignidad de toda persona humana y que sus derechos no puedan vulnerarse en su esencia, generando con ello un ambiente de coacción y de trato hostil y degradante para el actor.

Asimismo, al valerse la recurrida de expresiones que pertenecen y se enmarcan en un contexto de un procedimiento netamente judicial, considerándose su actuar ilegal, además de arbitrario, atendido el número de comunicaciones efectuadas por el recurrente.

**Decimoséptimo:** De lo anterior es dable colegir que existe un ámbito de protección de las personas que se encuentra precisamente referido a su integridad psíquica, que no puede ser vulnerado por los acreedores aun en caso de deudas, sino que debe recurrirse a los procedimientos ordinarios de cobranza judicial, bastando con poner en noticia del deudor la existencia de la obligación impaga, sin que tenga justificación bajo ningún aspecto incurrir en un verdadero acoso u hostigamiento vía reiterados llamados telefónicos, por lo que su proceder resulta ser abusivo de una facultad.

**Decimooctavo:** Que, la Corte Suprema ha tendido ocasión de pronunciarse en lo relativo a la materia objeto del presente recurso, en la causa Rol N ° 4767-2013, en la que se indica: *“Que la existencia de la supuesta deuda de la recurrente con la recurrida y su morosidad pueden ser planteadas en la sede judicial respectiva y bajo el procedimiento que la ley prevé para dichos casos. De allí que el cobro extrajudicial de la misma por la vía telefónica, al menos durante los meses de septiembre de 2012 a abril de*



2013, es decir en total 8 meses, constituye un ejercicio abusivo de una facultad.

*En efecto, 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”.*

**Decimonoveno:** Que, a lo anterior debe adicionarse que se constata que en la situación que se examina ha mediado un proceder arbitrario, entendido éste como aquel *“contrario a la justicia, la razón o las leyes, dictado por la sola voluntad o capricho”* (Corte Suprema, Rol N ° 862-2000 de fecha 21 de junio de 2001, Revista de Derecho y Jurisprudencia, Tomo 98, sección quinta, páginas 105 y ss.)

Cabe señalar que una discriminación arbitraria ha sido definida como una *“distinción o diferenciación realizada por el legislador o cualquier autoridad pública que aparece como contraria a la ética elemental o a un proceso normal de análisis intelectual; en otros términos, que no tenga justificación racional o razonable, lo que equivale a decir que el legislador no puede, por ejemplo, dictar una ley que imponga distintos requisitos u obligaciones a personas distintas en iguales circunstancias. Debe tenerse en cuenta que la Constitución acepta discriminaciones cuando ellas obedecen a la salvaguarda o protección de bienes jurídicos superiores”* (Corte Suprema Rol N ° 16.227, con fecha 12 de julio de 1991, Revista de Derecho y Jurisprudencia, Tomo 88, sección quinta, páginas 179 y siguientes)

**Vigésimo:** En efecto, el actuar de la recurrida fundado en la existencia de una deuda del recurrente debe necesariamente ser analizado desde la perspectiva de la racionalidad o justificación razonable de su proceder en miras de dicha finalidad, la que aquí, como se viene sosteniendo, no es posible divisar, por cuanto no sólo tuvo por objeto poner en conocimiento del supuesto deudor la existencia de una obligación impaga, conducta que se reiteró durante diez años, razones por las que se estima que la recurrida ha incurrido en un accionar arbitrario.



**Vigesimoprimero:** Que, nuestra Carta Fundamental consagra en el artículo 19 N ° 1 la garantía 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 que este acoso vía correo electrónico resulta ser persistente, ajeno a lo razonable y excede, por lo mismo, los márgenes de lo permitido y tolerable, por cuanto el actor tiene derecho a no ser perturbado en tanto se ha iniciado un proceso de cobro ejecutivo en sede civil y en consecuencia procede acoger la acción interpuesta.

Por estas consideraciones y conforme con lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, **se acoge** la acción constitucional interpuesta a favor de doña Paola Constanza Bravo Bravo, en contra de protección en contra de Empresas La Polar S.A., debiendo esta última terminar con el constante acoso de cobranza vía email y de toda forma de comunicación, ya sea directamente o a través de tercero.

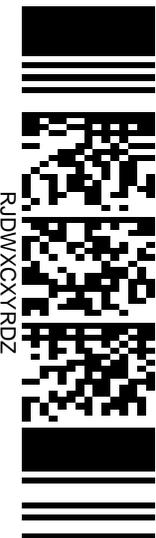
Regístrese, comuníquese y archívese.

**N° Protección-84837-2020.**



Pronunciado por la Sexta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por los Ministros (as) Antonio Ulloa M., Veronica Cecilia Sabaj E. y Abogado Integrante Cristian Luis Lepin M. Santiago, veintisiete de diciembre de dos mil veintidós.

En Santiago, a veintisiete de diciembre 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>.