

C.A. de Santiago

Santiago, seis de abril de dos mil veintitrés.

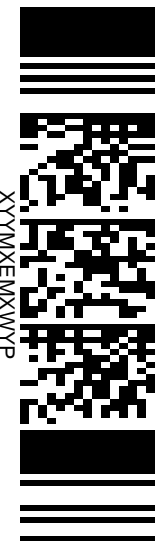
A los folios 24 y 25; a todo, téngase presente.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Primero: Que comparece René Luis Schulthess Montalva, por sí y en representación de Servicios Integrales de Toxicología Ltda, interponiendo recurso de protección en contra de Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum S.A., por el acto ilegal y arbitrario, consistente en realizar actos de acoso mediante correos electrónicos para pagar una supuesta obligación adeudada lo que ha vulnerado los derechos y garantías constitucionales establecidos en el artículo 19 números 1 y 4 de la Constitución Política de la República.

Funda su recurso en que en el mes de enero de 2020 funcionarias de la empresa Servitox Ltda. recibieron un correo electrónico de AFP Cuprum informado sobre un “Predicom”, esto es, un aviso de que existía una deuda que sería informada a Dicom en el evento de no ser pagada. Debido a lo anterior el recurrente consultó con el encargado de los pagos previsionales de la empresa quien le confirmó que las cotizaciones de todos sus trabajadores estaban al día, por lo que supuso que se trataba de un error.

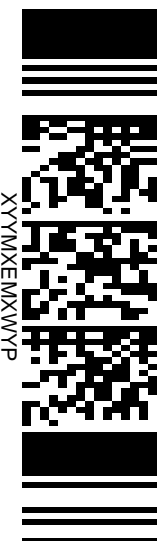
No obstante lo anterior, en el mes de febrero del mismo año comenzaron a llegar correos electrónicos de cobro a la cuenta de gerencia de la empresa. Estos mensajes, que provenían de funcionarios de AFP Cuprum y/o de empresas de



cobranzas contratadas por dicha institución previsional, informaban sobre una supuesta deuda por cotizaciones previsionales de AFP Cuprum, intimidando con demandas, embargos, retiros de especies con fuerza pública y hasta arresto del representante legal de la empresa.

Manifiesta que en su calidad de representante legal de Servitox Ltda. se comunicó con la encargada de realizar los pagos de las cotizaciones de los trabajadores para que se comunicara con Cuprum y aclarara el pago. Fue entonces que se les informó que las cotizaciones presuntamente adeudadas corresponderían a los meses de diciembre de 2006, enero a diciembre de 2007 y febrero y marzo de 2008 respecto de la trabajadora R.A.L.D. Ante dicha información solicitó que la encargada se comunicara con la recurrida y acompañara los antecedentes necesarios que permitieran demostrar la inexistencia de la deuda, enviándose a Cuprum un certificado de no deuda emitido por la propia recurrida.

Expresa que, a pesar de ello, en el mes de noviembre de 2020, el actor tomó conocimiento que AFP Cuprum había iniciado una demanda de cobro de cotizaciones contra de la empresa recurrente el 4 de noviembre de 2019, ante el Juzgado de Cobranza Laboral y Previsional de Santiago, proceso Pol P-54.291-2019, y ante la falta de notificación, optó por notificarse de la demanda el 5 de noviembre de 2020, o sea, prácticamente a un año después desde que se presentó la demanda. En el intertanto, la recurrida prosiguió enviando

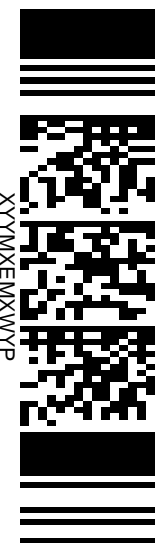


correos electrónicos al correo laboral, en su condición de representante legal de Servitox Ltda. Agrega que opuso en dicho proceso las excepciones de prescripción y de pago, suponiendo que con ello los cobros extrajudiciales y amenazantes cesarían, lo que no ocurrió. Precisa que la recurrida no evacuó traslado respecto de las excepciones ni rindió prueba alguna en el proceso.

Asevera que durante todo el transcurso del juicio continuó amenazando vía correo electrónico con interposición de demandas, solicitudes de embargo y arresto en contra del representante legal de la empresa, realizadas en distintos horarios, días de la semana y por diferentes personas que se identifican como agentes de AFP Cuprum o de empresas de cobranzas contratadas por esta, en ocasiones repitiéndose los mensajes dentro del mismo día.

Agrega que en ocasiones los mensajes han llegado directamente a otros correos institucionales de Servitox Ltda. que administran otros funcionarios de la empresa, dañando así no sólo la reputación y honra del representante legal sino también de la misma empresa Servitox Ltda., pues los expone como empleadores que no cumple con las obligaciones previsionales respecto de sus trabajadores, situación generó preocupación por parte de alguno de ellos, que se tradujeron en consultas a la gerencia sobre su situación previsional.

Puntualiza que el juicio de cobro de cotizaciones previsionales finalmente concluyó con la dictación de sentencia



definitiva de fecha 5 de mayo del año 2022, notificada con esa misma fecha, en la que tribunal acogió la excepción de prescripción y no se pronunció sobre la excepción de pago, por innecesario, precisando que dicha sentencia se encuentra actualmente apelada ante esta Corte.

Estima que el actuar de la recurrida vulnera el Derecho a la integridad física y psíquica del representante legal de la empresa don René Luis Schulthess Montalva, por cuanto se le ha amenazado reiteradamente con “arrestos”, lo que lo mantiene intranquilo. Así, sin perjuicio de que se trate de correos enviados a cuentas corporativas, quien ha recibido el acoso constante es el representante legal de la misma, por ser quien encarna los derechos y obligaciones de la empresa.

Por otra parte, acusa que se vulnera la vida privada y honra de tanto de la empresa como de su representante legal, dado que, como se anticipó, los correos electrónicos en que se informa sobre supuestas cotizaciones previsionales impagas no sólo fueron enviadas al correo electrónico de gerencia sino que hubo ocasiones en que los mismos fueron enviados a cuentas de correos de otros funcionarios de Servitox Ltda. Con ello, tanto Servitox Ltda. como su representante legal han sido injustamente expuestos ante los trabajadores de la empresa como empleadores que mantienen cotizaciones impagas de trabajos prestados hace más de 5 años afectando así el derecho a la honra de ambos recurrentes.

Solicita en definitiva que se acoja el recurso de protección



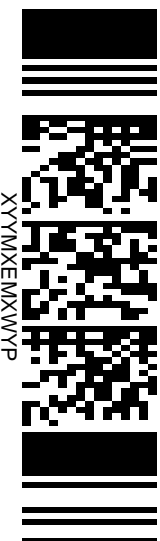
y se ordene a la recurrida terminar con el constante acoso mediante correos electrónicos o y de toda otra forma de comunicación para el pago de la supuesta obligación adeudada.

Segundo: Que evacúa informe Francisco José Tocornal Fuenzalida, abogado en representación de AFP CUPRUM S.A., quien solicita el rechazo de la acción por improcedente.

En primer lugar, alega la inexistencia de un acto o una omisión ilegal o arbitraria, atendido que su actuar se apegó a los protocolos, instrucciones y reglamentos internos que regulan las comunicaciones, ya sea vía telefónica, vía correo electrónico y/o cualquier otra forma de mensajería entre las AFP y las empresas. Destaca que el envío de correos electrónicos a la actora se ha apegado a la legislación vigente, debido a que no se han realizado en horarios inhábiles de conformidad a lo dispuesto en el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, ni se ha afectado la privacidad del señor René Luis Schulthess Montalva ni de la empresa, ya que toda comunicación fue remitida a correos institucionales, de propiedad de la empresa.

Agrega que además no se trata de un acto arbitrario debido a que tiene una justificación racional que se ajusta a derecho, cuya finalidad es informativa.

En segundo lugar, afirma la inexistencia de agravio a consecuencia del acto recurrido, explicando que no se vulneran las garantías constitucionales alegadas por el recurrente, dado que los mensajes solo tienen por finalidad informar, lo que no

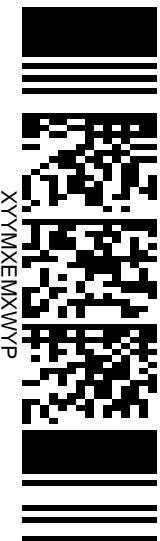


tiene la entidad para amenazar la integridad psíquica del recurrente.

En cuanto a la afectación a la honra de la empresa y su representante legal, aduce que dicho derecho no se ha visto afectado por la información relativa a la deuda previsional proporcionada por mi mandante, pues responde al íntegro cumplimiento que tiene AFP CUPRUM SA a las normas legales y reglamentarias, esto es, D.L. N°3.500, Ley N°17.322, Compendio de Normas del Sistema de Pensiones y demás jurisprudencia de la Superintendencia de Pensiones. Así acota que no se afecta la imagen de los recurrentes toda vez que lo informado no es información incorrecta ni imprecisa, ya que si bien existe una sentencia que acoge la acción de prescripción, dicha resolución no está ejecutoriada, existiendo recurso pendiente en la Excelentísima Corte Suprema.

Concluye que no cumpliendo la acción con los requisitos de procedencia de la misma, ésta debiese ser rechazada por improcedente.

Tercero: Que el recurso de protección de garantías constitucionales, consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción cautelar o de emergencia, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes, que en esa misma disposición se enuncian, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese



ejercicio.

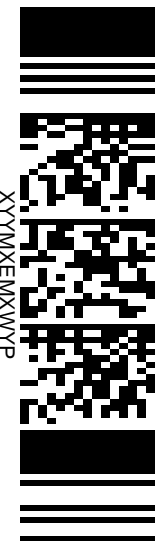
Luego, es requisito indispensable de la acción de protección la existencia, por un lado, de un acto u omisión ilegal -esto es, contrario a la ley- o arbitrario -producto del mero capricho o voluntad de quien incurre en él- y que provoque algunas de las situaciones que se han indicado.

Cuarto: Que el recurrente, reclama como ilegal y arbitrario, el constante envío de mensajes que ha realizado la recurrida pretendiendo cobrar una deuda de cotizaciones previsionales, amenazando con iniciar acciones legales, solicitar embargo de bienes y hasta el arresto del representante legal de la empresa.

Quinto: Que por otra parte, resulta ilustrador tener presente que el envío de los correos que la actora denuncia como actos de acoso, no se encuentra controvertido por la recurrida, quien se limitó a señalar que dichas comunicaciones sólo tenían una finalidad informativa y que tiene como fundamento el cumplimiento las normas previsionales.

Sexto: Que, en cuanto al marco legal atinente 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



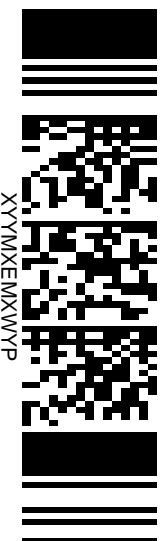
la deuda que se le cobra, que afectarían los derechos constitucionales reconocidos en los N ° 1 y 4 de nuestra Carta Fundamental, esto es, la afectación del derecho a la vida e integridad física y su derecho a la honra y a la privacidad.

Séptimo: 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.

Octavo: Que en este orden de ideas, se pretende a través de los correos electrónicos poner en conocimiento del deudor la existencia de una obligación previsional impaga, lo que si bien se encuentra dentro de las facultades de las Administradoras de Fondos de Pensiones, según lo dispuesto en el DL. 3.500 y Ley 17.322, no lo eximen de 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, se vale 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.

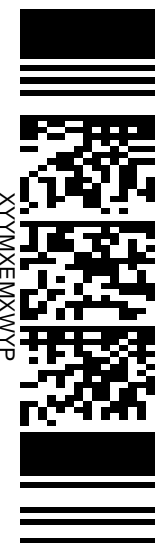
Noveno: Que, de lo anterior es dable colegir que existe



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 correos electrónicos, por lo que su proceder resulta ser abusivo de una facultad.

Décimo: Que, la Corte Suprema ha tenido 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”.

Undécimo: 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.)

Duodécimo: Que, el actuar de la recurrida fundado en la existencia de una deuda de las recurrentes 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 en varias oportunidades durante a lo menos dos años, razones por las que se estima que la recurrida ha incurrido en un accionar arbitrario

Décimo tercero: 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

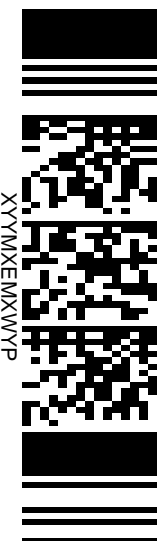


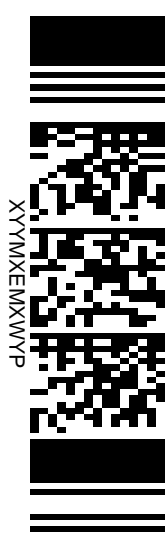
excede, por lo mismo, los márgenes de lo permitido y tolerable, por cuanto el actor tiene derecho a no ser perturbado en tanto se ha iniciado un proceso de cobro ejecutivo en sede civil y en consecuencia procede acoger la acción interpuesta.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en las normas legales citadas, en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, **se acoge, sin costas** el recurso de protección deducido solo respecto de don René Luis Schulthess Montalva, en contra la Administradora de Fondos de Pensiones Cuprum S.A., en el sentido que la recurrida deberá abstenerse en lo sucesivo de seguir enviando correos electrónicos a la recurrente cuyo objeto ha sido el cobro de una acreencia ya singularizada en esta sentencia.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

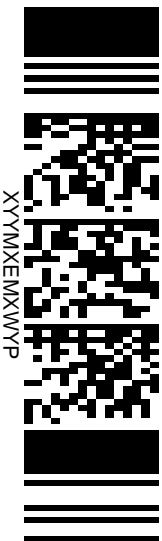
N°Protección-82287-2022.





Pronunciado por la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por los Ministros (as) Alejandro Rivera M., Tomas Gray G. y Abogado Integrante Sebastian Ramon Hamel R. Santiago, seis de abril de dos mil veintitrés.

En Santiago, a seis de abril de dos mil veintitrés, 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 02 de abril de 2023, 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>