

Arica, diecinueve de abril de dos mil veintiuno.

**VISTO:**

Comparece don Fernando Rebolledo Palma, abogado, en representación de Catalina Edith Garrido Aguayo, cédula de identidad N° 16.036.670-26, con domicilio calle Caracas número 3140, departamento 404, Condominio Parque Surire, Arica, quien interpone recurso de protección en contra de Banco Falabella, con domicilio en Avenida Diego Portales N° 640, de esta ciudad, denunciando como acto ilegal y arbitrario el constante acoso vía telefónica y mensajería de texto, con vulneración de la garantía prevista en el numeral 1° del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Señala que la recurrente fue demandada en causa Rit C-27.874-2018 del 22° Juzgado Civil de Santiago, caratulados “Banco Falabella/Garrido”; demanda que fue interpuesta el 7 de septiembre de 2018 y notificada el 8 de febrero de 2021, en contra de la cual se opuso excepción de prescripción. La recurrida se desistió de su acción y el incidente fue resuelto el 25 de febrero del año en curso, excepción que fue acogida, sin costas.

Indica que sin perjuicio de lo resuelto por el tribunal de la instancia, la recurrente ha recibido llamados telefónicos y envíos de mensajes de texto que la invitan a “regularizar la situación” y pese a no existir causa vigente y que Banco Falabella le presenta ofertas “considerando el complejo momento que vive nuestro país debido a la crisis sanitaria”, indicando como plazo fatal el 31 de marzo de 2021, actos que son arbitrarios e ilegales puesto que la recurrida se desistió de la acción ejecutiva y no puede realizar cobros extrajudiciales por otras vías que signifiquen un acoso que atenten contra la integridad psicológica de su representada.

Expone que la recurrida no realiza los cobros en la forma que la legislación permite, sino que lo hacen sin fundamento ni razonabilidad, más aun que la deuda esta prescrita y que la recurrida se está atribuyendo facultades correspondientes a los tribunales de justicia al señalar un plazo fatal para que una persona regularice su situación so pena de aplicarse una pena en caso de no cumplir con ello, lo que



ha generado estrés, molestia y angustia, es decir, psíquica y emocionalmente afligida.

Asevera que la deuda no existe tal como se desprende del certificado que acompaña, emitido por la Comisión para el Mercado Financiero 30 de marzo de 2021; y que en caso de existir la deuda, los llamados o correos electrónicos no pueden exceder lo permitido en la ley.

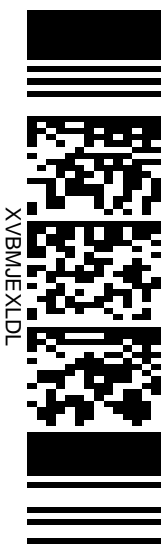
Previas citas jurisprudenciales, solicita que se declare ilegal y arbitrario el acto de la recurrida y en definitiva se disponga que se abstenga de efectuar llamadas telefónicas y envió de mensajes de texto al celular +56952092380 u otros números y correos electrónicos registrados a nombre de la recurrente, con costas.

Informando la recurrida, solicita el rechazo del recurso con costas, toda vez que de los medios de prueba acompañados no existe información que permita acreditar la existencia de los hechos invocados, de la claridad de que las llamadas y los números telefónicos correspondan a la recurrida, la frecuencia de ellas o los días, horas y minutos entre cada una de ellas.

Señala que no ha incurrido en ninguna conducta ilegal o arbitraria en perjuicio de los derechos constitucionales de la recurrente; que el recurso de protección tutela derechos fundamentales expresamente establecidos en la Carta Magna, cuando efectivamente se han lesionado los mismos, debiendo utilizarse las demás acciones y recursos jurisdiccionales en todos los demás casos que no causen una amenaza real e inminente, perturbación o afectación a estos derechos, como es la Ley N° 19.496.

Indica que los actos u omisiones arbitrarias o ilegales, deben ser directas, graves y manifiestas, por lo que la recurrente al no señalar la frecuencia de los llamados o cómo estos le pudieran afectar hacen improcedente la presente acción.

Refiere que las cobranzas son realizadas por empresas externas, en razón de la existencia de una obligación respecto de la cual a la recurrida le asiste el derecho a cobrar el pago de una deuda de la que solo se ha desistido de la acción ejecutiva y no de la acción ordinaria para obtener el pago y que en virtud de ello ha realizado llamados y enviado mensajes dando estricto cumplimiento a todas las exigencias previstas en la Ley N° 19.496, en relación a los días y horas hábiles.



Expresa que no es efectivo lo aseverado por la recurrente en cuanto que la deuda es inexistente, puesto que es necesario distinguir los efectos del desistimiento de la acción ejecutiva versus la acción ordinaria que se mantiene vigente, y que todas las gestiones desplegadas para el cobro –con apego a las normas vigentes- son una forma de evitar un juicio de lato conocimiento.

Finalmente indica que el presente recurso de protección debe ser rechazado por no concurrir en la especie con los presupuestos establecidos en la Carta Fundamental, esto es, la existencia de una acción u omisión arbitraria o ilegal que pueda ser objeto de medidas de cautela por parte de un tribunal de alzada, por lo que al no existir una privación, perturbación o amenaza, este recurso debe ser rechazado, con costas.

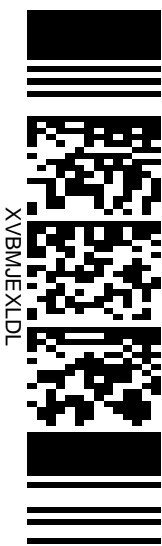
Se trajeron los autos en relación.

**CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que la acción de protección, contemplada en la Carta fundamental, existe con el propósito de cautelar debidamente los derechos fundamentales de rango constitucional, para lo cual prevé que cualquier persona por sí o a favor de un tercero puede recurrir ante el órgano jurisdiccional para su amparo, cuando estos derechos sean amagados por actos arbitrarios o ilegales de terceros, debiendo la Corte de Apelaciones respectiva adoptar las medidas conducentes para restablecer el orden jurídico quebrantado, si de los antecedentes proporcionados se establece que existe lesión a los derechos constitucionales de quien recurre.

**SEGUNDO:** Que, el asunto sometido a la decisión de esta Corte y que se indica como acto arbitrario o ilegal que vulnera la integridad psíquica de la recurrente, de acuerdo a lo consagrado en el numeral 1° del artículo 19 de la Constitución Política de la República, son los llamados telefónicos y mensajes de texto de la recurrida, cobrando una deuda que la accionante, quien señala no deber.

**TERCERO:** Que, para resolver la controversia planteada, cabe consignar de los hechos expuestos y los antecedentes acompañados se puede dar por establecido que la recurrente ha recibido llamados telefónicos y mensajes de texto



para el cobro extrajudicial, como se desprende del registro telefónico y de mensajería de texto, acompañados en el recurso.

Tales antecedentes permiten abonar la situación denunciada por la recurrente, quien ante el acoso telefónico que la afectaba, se vio en la necesidad de recurrir de protección para solicitar el restablecimiento del imperio del derecho ante la vulneración a su integridad psíquica.

**CUARTO:** Que, las circunstancias precedentemente descritas necesariamente configuran un actuar abusivo de la recurrida, pues si bien el ordenamiento jurídico permite la realización de gestiones de cobranza extrajudicial, no es menos cierto que el ejercicio de dicho derecho debe realizarse de manera racional, más aún cuando la ley regula los procedimientos necesarios para que, en caso de morosidad, los acreedores puedan ejercer legítimamente su derecho a cobrar la deuda, lo que en la especie ha ocurrido, toda vez que la recurrida impetró un juicio de cobranza ante el 22° Juzgado Civil de Santiago, proceso el cual, prosigue su tramitación, toda vez que se planteó una excepción de prescripción por parte de la ejecutada y recurrente en estos autos y a su turno la ejecutante y recurrida en estos autos planteó una incidencia de desistimiento, lo cual fue concedido, tal como se pudo constatar del expediente digital traído a la vista como medida para mejor resolver.

De esta forma, si la recurrida empleo los mecanismos judiciales para conseguir el pago de lo supuestamente adeudado, aparece arbitrario que prosiga en forma insistente, la cobranza por vía extrajudicial, por distintos medios tecnológicos, lo que deriva en un ejercicio abusivo de una facultad, que implica la arbitrariedad referida.

**QUINTO:** Que, concurriendo los requisitos que la Constitución exige para que la acción de protección prospere, y estimándose vulnerada la garantía constitucional consagrada en el numeral 1° del artículo 19 de la Constitución Política de la República, será acogido el presente recurso, pues el acoso comunicacional implica una afectación a la integridad psíquica de la recurrente que debe cesar, teniendo en especial consideración, como se ha señalado, que la



recurrida ha optado por la vía judicial, a fin de obtener el pago de lo que supuestamente se le adeuda.

Por estas consideraciones, normas legales citadas, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, se declara:

Que **SE ACOGE**, con costas el recurso de protección deducido por el abogado, don Fernando Rebolledo Palma, en representación de Catalina Edith Garrido Aguayo, en contra de Banco Falabella y en consecuencia, se ordena a la recurrida cesar todo tipo de comunicación con la recurrente, por cualquier medio tecnológico, que implique la cobranza extrajudicial que realiza respecto de la recurrente, en relación a la deuda a que se refiere la causa Rol C-27.874-2018, caratulado “Banco Falabella/Garrido”, seguida ante el 22° Juzgado Civil de Santiago.

Regístrese, comuníquese y archívese, si no se apelare.

**Rol N° 83-2021 Protección**



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Arica integrada por los Ministros (as) Pablo Sergio Zavala F., Mauricio Danilo Silva P., Jose Delgado A. Arica, diecinueve de abril de dos mil veintiuno.

En Arica, a diecinueve de abril 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>