

Santiago, tres de agosto de dos mil veinte.

Vistos:

Se reproduce el fallo en alzada, con excepción de sus motivos tercero a quinto, que se eliminan.

Y se tiene, en su lugar y además presente:

Primero: Que don Luis Antonio Torres Torrent recurre de protección en contra del Banco del Estado de Chile, denunciando una serie de llamados al teléfono fijo de su domicilio, en horarios inadecuados y con periodicidad diaria, actuación que califica de ilegal y arbitraria que afecta sus derechos esenciales, en particular, los asegurados en los N°s 1 y 4 del artículo 19 de la Carta Fundamental. En efecto, indica que no tiene deuda alguna con la recurrida hace más de un año, pese a lo cual desde hace un año recibe llamados diarios, los que afectan su integridad síquica y perturban su salud mental, haciendo presente que tiene 60 años de edad.

Segundo: Que, además, agrega que fue demandado por la recurrida en el año 2010 -lo que consta en la causa Rol N° 3322-2010 del Vigésimo Tercer Juzgado Civil de Santiago-, por deber los dividendos de un departamento de su propiedad, decretándose el remate del inmueble. Explica que, con posterioridad, en el año 2014, fue nuevamente requerido de pago por los dividendos del departamento, llegando finalmente a un acuerdo con la parte recurrida que consistía en la venta del inmueble. Precisa que, aun cuando su parte cumplió con todas las condiciones pactadas y se



puso fin a la contienda en ese proceso, el Banco recurrido insiste en cobrarle telefónicamente la deuda que ya fue pagada.

Tercero: Que, al informar la entidad bancaria recurrida, pide que se deseche la acción intentada en su contra, por estimarla desprovista de fundamento, pues niega que su representada realice las acciones de cobranza telefónica.

Afirma que no dio cuenta del pago total de la deuda del recurrente, sino que sólo de los dividendos morosos que dieron origen a la deuda, ingresando con posterioridad una demanda en causa Rol N° 19.608-2018 ante el Tercer Juzgado Civil de Santiago.

Cuarto: Que la sentencia recurrida rechazó el recurso deducido, considerando que en la especie los hechos que denuncia el recurrente no tenían el carácter de indubitados.

Quinto: Que en su escrito de apelación el recurrente explica que la cobranza de Banco Estado se remonta al año 2018, de forma permanente y se mantiene hasta la actualidad, lo que se ha realizado tanto por vía telefónica e incluso vía correo. Afirma que en documento de 19 de marzo de 2019, que acompaña, se acredita que en esa fecha efectuó reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor en contra del Banco del Estado de Chile, por el acoso de cobranza telefónica del que es objeto. Este instrumento



detalla que en esa fecha y desde hace un par de meses, la recurrida lo llama para cobrar un crédito hipotecario.

En este contexto detalla que, según documento de fecha 12 de abril de 2019, consta respuesta escrita de la entidad recurrida a los reclamos efectuados por su parte al Servicio Nacional del Consumidor, en el que afirma: *"que con esta fecha se procedió a inhibir de las gestiones de cobranza efectuadas por parte de Banco Estado, quedando de esa forma solucionado el tema planteado."*

Además, acompaña copias de correos electrónicos que fueron dirigidos por el Banco recurrido al recurrente, de fecha 17 de abril de 2020, 30 de abril de 2020 y 26 de mayo de 2020, en los que le informan de la existencia de una cuota vencida en la operación N° 2240889, sin aportar mayores antecedentes de la deuda.

Sexto: Que, en el sistema informático del Poder Judicial, es posible encontrar las siguientes causas entre las partes:

- a) Causa Rol N° 3322-2010, tramitada ante el Vigésimo Tercer Juzgado Civil de Santiago, caratulada "Banco Estado con Torres", seguida por el recurrido en contra de don Luis Antonio Torres Torrent. En dicha causa se requirió de pago al deudor y luego de tenerse presente el pago de la deuda con fecha 12 de junio de 2015, se archivó la causa y existe actualmente una solicitud de desarchivo.



b) Causa Rol N° 19.608-2018 del Tercer Juzgado Civil de Santiago, caratulada "Banco Estado de Chile con Torres", procedimiento ejecutivo de la Ley General de Bancos, iniciada por el recurrido de estos autos en contra de don Luis Antonio Torres Torrent, causa que actualmente se encuentra vigente.

Séptimo: Que, de todos estos antecedentes es posible inferir que:

- a) El recurrido en su oportunidad reconoció expresamente efectuar gestiones de cobranza extrajudicial al recurrente de protección, comprometiéndose a cesar la realización de esos actos, y
- b) Se han seguido enviando cobranzas por correo electrónico al recurrente, circunstancias que, según los dichos del actor, le afectan síquicamente, en especial atendida su edad.

Octavo: Que, además ha quedado acreditado en autos que la recurrida ya ejerció las acciones legales tendientes a perseguir el cobro judicial de los montos adeudados que reclama, y estando en consecuencia entregada la cuestión a la decisión judicial, no corresponde que se sigan efectuando gestiones de cobranza extrajudicial.

De esta manera, estas prácticas seguidas por la institución bancaria recurrida conculcan la garantía contenida en el N° 1 del artículo 19, de la Constitución Política de la República, más aun si se considera la edad



del recurrente, lo que importa sin duda una mayor afectación emocional.

A mayor abundamiento, así lo ha resuelto esta Corte, por ejemplo en su sentencia Rol N° 4.767-2013, donde indicó 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, [por un total de] 8 meses, constituye el 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."*

En el mismo sentido, se pronunció la Corte de Apelaciones de Punta Arenas, en la sentencia Rol N° 255-2014, de 1 de Septiembre de 2014, cuyo considerando tercero expresa que: *"la existencia de la deuda de la recurrente con la recurrida fue planteada en la sede judicial respectiva, bajo el procedimiento que la ley prevé para dichos casos. De allí que la reiterada insistencia en*



cobrar en forma extrajudicial la misma por la vía telefónica, constituye el ejercicio abusivo de una facultad.

En efecto, si el objetivo de los llamados telefónicos es poner en noticias al deudor de su morosidad, ésta se logra con una de dichas comunicaciones, pero insistir reiteradamente en el mismo lenguaje resulta desproporcionado e intimidatorio, máxime si se ha contactado a la hija de la recurrente, como expone éste en su libelo.

Este ejercicio es el que resulta arbitrario y 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, tal como lo ha resuelto la Excm. Corte Suprema en fallo dictado en causa Rol N°4767-2013". Habiendo sido apelada, esta sentencia fue confirmada por esta Corte en la causa Rol N° 24.014-2014.

Es más, si bien en lo referente a la cobranza extrajudicial la Ley de Protección a los Consumidores autoriza a las entidades crediticias -bajo ciertos presupuestos específicos y concretos-, a efectuar llamados telefónicos a los deudores, ese ejercicio debe realizarse sin arbitrariedad, lo que importa la racionalidad en el ejercicio de la facultad que les otorga la ley. Sin embargo, carece de justificación incurrir en un verdadero



acoso telefónico a un deudor es especial si ya ha ejercido las acciones ordinarias para el cobro de lo adeudado.

Por estas consideraciones y lo dispuesto, además, en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de esta Corte Suprema sobre la materia, **se revoca** la sentencia apelada de veinticinco de mayo de dos mil veinte y, en su lugar, se declara que **se acoge**, sin costas, el recurso de protección deducido por don Luis Antonio Torres Torrent, ante lo cual Banco del Estado de Chile deberá abstenerse de efectuar gestiones de cobranza extrajudicial al recurrente.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del abogado integrante señor Pallavicini.

Rol N° 69.749-2020.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (a) Sr. Sergio Muñoz G., Sra. María Eugenia Sandoval G., y Sra. Ángela Vivanco M., y los Abogados Integrantes Sr. Pedro Pierry A., y Sr. Julio Pallavicini M. No firman, no obstante haber concurrido al acuerdo de la causa, el Ministro señor Muñoz por estar con permiso y el Abogado Integrante señor Pierry por estar ausente. Santiago, 03 de agosto de 2020.





JLDWQQXXBX

En Santiago, a tres de agosto de dos mil veinte, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

