

Santiago, veintiuno de agosto de dos mil veinticinco.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que, comparece Víctor Manuel Espinoza Cofré, abogado, en nombre de Daniela Francisca Hernández Seguel, quien interpone acción de protección constitucional en contra de Koe Fast & Easy Capacitación para Chile Limitada (Koe), por el acto que estima ilegal y arbitrario consistente en acosar, hostigar e intimidar a la recurrente, realizando reiteradas llamadas, enviando diariamente correos de cobranza, lo que vulnera su garantía fundamental contenida en el artículo 19 número 4, esto es, la protección a la vida privada, la honra de la persona y su familia y la protección a sus datos personales.

Explica que el 11 de agosto de 2024 suscribió con la recurrida un contrato de prestación de servicios que incluía cursos de inglés, de esta forma, la protegida pagó las cuotas por los meses de agosto y septiembre de ese año, pero por problemas de salud y económicos no pudo seguir con los cursos acordados, sin que utilizara los servicios en octubre y noviembre de 2025 (sic), ya que no pudo pagar sus cuotas, por lo que tomó contacto con la sociedad, para dar por finalizado el contrato.

Por lo anterior, desde mediados de noviembre pasado, hasta la fecha de la presentación de esta acción (3 de diciembre de 2024), KOE ha efectuado acciones de cobro extrajudicial de manera insistente. Acusa que recibe llamados telefónicos prácticamente todos los días, mensajes de texto y correos electrónicos de cobranza, lo que le ha generado un mal estar general, tratándose de un hostigamiento constante, incluso, encontrándose en negociaciones para el pago de la deuda, cuya existencia no desconoce.

Agrega que la recurrida tiene acciones civiles por el incumplimiento de contrato, lo que no la habilita a estas comunicaciones reiteradas con la deudora, quien además manifestó que no desea perseverar con la convención.

Finalmente, reprocha que el actuar ilegal y arbitrario de KOE para materializar la cobranza de lo adeudado, que contraviene la Ley N°21.062 que regula materias sobre cobranza extrajudicial, y que vulnera además las garantías fundamentales dispuestas en el N°4 del artículo 19 de nuestro texto constitucional.

Por lo expuesto, solicita que se acoja la presente acción y se ordene a la recurrida cesar todo tipo de acción extrajudicial de cobranza vía llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico y por cualquier otra vía que no sea expresamente estipulada en la ley, con costas.

Segundo: Que, por resolución de 2 de mayo de 2025 consta que se decidió prescindir del informe requerido a Koe Fast & Easy, ya que, luego de apercibida y aplicado la correspondiente multa el 16 de abril pasado, esta no cumplió con lo ordenado.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: PFXMBBHYTJX

Tercero: Que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Carta Fundamental, constituye una acción de naturaleza cautelar destinada a amparar el legítimo ejercicio del derecho 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 u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese atributo.

De lo que resulta, como requisito indispensable de esta acción, la existencia de uno o varios actos u omisiones ilegales, esto es, contrarios a la ley, o arbitrarios, producto del mero capricho de quien incurre en él, afectando a una o más de las garantías -preexistentes- protegidas, consideración que resulta básica para el examen y la decisión del recurso que se ha interpuesto.

Cuarto: Que, según señala la recurrente suscribió un contrato de prestación de servicios en virtud del cual la recurrida se comprometió a realizar cursos de inglés, a cambio del pago de una mensualidad. Agrega que durante los meses de agosto y septiembre del 2024 pagó las cuotas respectivas, sin embargo, dejó de asistir durante los meses de octubre y noviembre del mismo año, lo cual se tradujo en que comenzara a recibir una serie de llamadas telefónicas prácticamente de forma diaria, además de enviarle correos electrónicos con el mismo propósito. Todo ello a pesar de que la recurrida inició las acciones judiciales de cobranza ante un juzgado civil.

Lo cual se encuentra corroborado con los antecedentes que se acompañan al recurso consistente en once capturas de pantalla en los que constan los mensajes vía correo electrónico en los que se le cobran, a la recurrente, las cuotas impagas efectuadas por la recurrida entre el 15 de noviembre de 2024 hasta el 3 de diciembre del mismo año.

Quinto: Que, el artículo único de la Ley N ° 21.062 introdujo modificaciones al artículo 37 de la Ley N ° 19,946, sobre protección de los derechos de los consumidores, incorporándose los siguientes incisos sexto, séptimo, octavo y noveno nuevos, pasando los actuales incisos sexto y séptimo a ser décimo y undécimo, respectivamente: “Las empresas que realicen cobranza extrajudicial, así como también los proveedores de créditos que efectúen procesos de cobro, al iniciar cualquier gestión destinada a la obtención del pago de la deuda, deberán informar al deudor lo siguiente:

- 1) Individualización de la persona, empresa mandante o proveedor del crédito, según corresponda;
- 2) Mención precisa del o de los contratos, de su fecha de suscripción, de la fecha en que debió pagarse la obligación adeudada o de aquella en que se incurrió en mora y del monto adeudado;



- 3) En el caso que se cobren intereses, la liquidación de los mismos, con mención expresa, clara y precisa de las tasas aplicadas, del tipo de interés y del período sobre el cual aquellos recaen;
- 4) En el caso que sean aplicables costos o gastos de cobranza, la mención expresa de éstos, su monto, causa y origen de conformidad a la ley, así como también de los impuestos, de los gastos notariales, si los hubiere, y de cualquier otro importe permitido por la ley;
- 5) La posibilidad de pagar la obligación adeudada o las modalidades de pago que se ofrezcan, y
- 6) Los derechos que le asisten en conformidad a esta ley en materia de cobranza extrajudicial, en especial el requerir el envío por escrito de la información señalada en los numerales precedentes. En caso que el consumidor guarde silencio al respecto, y una vez transcurridos quince días desde que la información fue entregada, la empresa deberá enviársela por escrito.

En ningún caso la comunicación entregada podrá contener menciones a eventuales consecuencias de procedimientos judiciales que no se hayan iniciado o relacionadas a registros o bancos de datos de información de carácter económico financiero o comercial, debiendo indicar expresamente que no se trata de un procedimiento que persiga la ejecución de los bienes del deudor.”

Sexto: Que, con los elementos de convicción aportados apreciados conforme a la sana crítica, ha quedado demostrado que la recurrida remitió reiteradas comunicaciones consistentes en correos electrónicos, mensajes de whatsapp y de texto a la actora mediante las cuales procedió a cobrar las cuotas impagas que ésta mantenía, por el no pago de las mensualidades de octubre y noviembre de 2024, entre las que se destacan las de fechas 15, 18, 21, 25, 28 de noviembre y 2 de diciembre de 2024, lo que indudablemente constituye un hostigamiento que excede los márgenes de la norma legal transcrita y afecta la salud psíquica de la recurrente, especialmente si se tiene en cuenta que la actora reconoce que no pagó las cuotas indicadas por lo que no asistió a clases durante dicho período y que, la recurrida inició la cobranza judicial en sede civil.

Séptimo: Que, en estas circunstancias la acción constitucional será acogida, pues las comunicaciones enviadas por la recurrida son contrarias a la citada ley, tratándose en consecuencia de acciones ilegales, que provocaron en la actora una evidente alteración de su salud psíquica, debiendo por tanto aquella no continuar enviando comunicaciones a la actora cobrando las cuotas que ésta mantiene impagas.

Por estas consideraciones y visto además lo preceptuado en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República, y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema que regula la materia, **se acoge** el recurso de protección



interpuesto en favor de Daniela Francisca Hernández Seguel, en contra de Koe Fast & Easy Capacitación para Chile Limitada y en consecuencia la recurrida cesará el envío de todo tipo de comunicación a la recurrente mediante la cual proceda al cobro de la deuda que ésta mantiene con aquella.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

Redacción de la Ministra Sra. Book.

Rol N ° 25.133- 2024.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: PFXMBBHYTJX

Pronunciado por la Cuarta Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Dobra Lusic N., Jenny Book R. y Ministro Suplente Matias Felipe De La Noi M. Santiago, veintiuno de agosto de dos mil veinticinco.

En Santiago, a veintiuno de agosto de dos mil veinticinco, 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>

Código: PFXMBBHYTJX