

San Miguel, diecisiete de julio de dos mil veintitrés.

Vistos:

Comparece **Ciro Colombara López** y **Aldo Díaz Canales**, abogados, en representación de COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPEUCH, domiciliados en Avda. Alonso de Córdova N° 4355, piso 14, comuna de Vitacura, quienes deducen recurso de protección en contra de **Eduardo Torres Suazo**, taxista aeropuerto, domiciliado en Jorge Luco 604, Block 48, dpto. 303, Villa Baquedano, comuna El Bosque, Santiago.

Sostienen que desde hace algunos meses y hasta la fecha, el recurrido ha perpetrado una serie de prácticas que, si bien no son delitos, constituyen una figura de hostigamiento, acoso, maltrato y amenazas hacia el personal de COOPEUCH y en especial, hacia la Srta. Paola Cáceres Moraga.

Indican que las actuaciones del recurrido privan, perturban y/o amenazan el legítimo ejercicio de los siguientes derechos de los trabajadores de su representada, garantizados y amparados por el artículo 20 de la Constitución Política de la República: **(i)** El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica, garantizado en el artículo 19 N°1 de la Carta Fundamental; **(ii)** El derecho al respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona, garantizado en el artículo 19 N°4; y, **(iii)** El derecho a la inviolabilidad del hogar y de toda forma de comunicación privada, garantizado en el artículo 19 N°5.

Explica que doña Paola Cáceres Moraga, madre de una niña de 16 años, es secretaria de la Gerencia Regional Oriente-Poniente de Coopeuch y trabaja hace alrededor de 28 años en la cooperativa y hace más de 17 años que se dedica particularmente a las gerencias regionales en 14 oficinas, sin nunca tener un problema con algún cliente o colaborador, a excepción del socio recurrido.

Manifiestan que en un comienzo la Srta. Paola Cáceres Moraga no tenía contacto presencial con el Sr. Torres, ya que, solo traspasaba sus llamados a la gerente Sra. Carolina España, sin embargo, luego de conocerlo en la sucursal, al recibir la Paola Cáceres Moraga ciertos documentos, la situación cambió para mal, puesto que el recurrido comenzó a darse atribuciones inapropiadas y a entablar una relación ficticia con ella. Así, comenzó a nombrarla “Paolita” y a llamarla en días y horarios no hábiles, insistiendo en que debía ser atendido en todo momento.



Refieren que si bien la Srta. Paola Cáceres de manera profesional, intentaba hacer lo mejor posible su trabajo, respondiendo a las infinitas solicitudes casi diarias del Sr. Torres, la situación fue escalando hasta un punto en que el recurrido creía tener el derecho, por ejemplo, a llamarla por teléfono 37 veces seguidas en un período de 1 hora, a enviarle contenido inapropiado a su teléfono corporativo, a hacerle comentarios sobre su vestimenta, a esperarla afuera de la oficina e incluso, a hablarle de forma amenazante y levantarle la voz. Exponen que la situación de completa inseguridad y desamparo se mantuvo hasta que comenzó a traerle consecuencias en su vida personal, familiar y su salud, momento en que su entorno la incitó a perder el miedo a hablar sobre lo que le estaba ocurriendo, por lo que doña Paola Cáceres se atrevió a conversar con COOPEUCH, quienes hicieron un levantamiento de información con resultados perturbadores que motivan la acción de estos autos.

Mencionan que la actitud del Sr. Torres no es aislada a un evento en particular, sino una actitud reiterada, constante y permanente en especial hacia la Srta. Paola Cáceres pero no exclusivamente hacia ella, sino también, hacia ejecutivos, administrativos, cajeros y vigilantes de COOPEUCH, quienes dan fe de las continuas situaciones de maltrato y abuso a los que también se han visto expuestos, vivencias que denotan el carácter sumamente violento, volátil, racista, machista, clasista, misógino y narcisista del recurrido.

A lo anterior, se suman los comentarios hacia el personal de COOPEUCH, proferidos por el recurrido, dentro de los cuales se encuentran: *“negro indecente que se vaya a su país”*, *“con la pinta, con lo que haces, con lo que demuestras, dejás harto que desear”*, *“es una escoria social del punto que lo mires”*, *“prefiero que se limpie la Coopeuch y saque la basura a la calle, porque esto es basura acumulada y encajonada”* (refiriéndose a un trabajador) y eso, en adición a sus amenazas constantes con quitarles sus trabajos, a hacer reclamos a Gerencia General, a dejarlos trabajando hasta más tarde de su horario, lo que en una ocasión cumplió al hacer hora afuera de la sucursal hasta minutos antes del cierre para luego ingresar y pedir más de 30 tickets de atención.

De otra parte, expresan que la Sra. Carolina España, Gerente Regional Oriente, ha vivido situaciones de acoso por parte del sr. Torres, quien le ha dicho expresamente *“yo sé dónde te estacionas, yo sé lo que hace tu familia”*, acosándola a ella y a su familia en redes sociales,



esperándola afuera y debiendo salir muchas veces escondida para no topárselo de manera sorpresiva, incluso llegando el personal de seguridad a ofrecerle acompañarla. Refieren, que en ese mismo sentido, Paula Monzón, jefe de Plataforma Comercial de la Oficina Matriz, fue agredida por el recurrido, refiriéndose hacia su persona de forma vulgar e indagando si ella era *“la Paula Monzón de internet con tatuajes en el cuerpo, si acaso era verdad que tenía tantos”*.

Agregan que a David Melillán, trabajador de la sucursal de San Bernardo, a quien el Sr. Torres le hizo una solicitud que no era posible realizar, y al explicarle aquello, se alteró y en malos términos lo amenazó, indicándole que le costaría su trabajo, que él había gestionado el cambio del anterior agente Sr. Marcelo Orellana, incluso llegando a decirle que tenía conocimientos de artes marciales y que si estuviera afuera de la oficina le comería 5 dedos, diciéndole de forma despectiva *“no sabe ese morenito con chicha se curó”*. Ante ese suceso, fue atendido luego por una mujer, quien al repetirle que no podía realizar la gestión dijo, *“no se puede tratar con una mujer en términos despectivos”*

Precisan que ni la Srta. Paola Cáceres ni ningún otro trabajador de Coopeuch tienen ninguna relación con el recurrido fuera de lo estrictamente laboral, circunstancia que agrava su sentir de inseguridad e impotencia frente a las acciones desplegadas por el recurrido.

Aseguran que la conducta del recurrido constituye una hipótesis de hostigamiento, acoso y maltrato hacia los trabajadores de COOPEUCH y en especial hacia la Srta. Paola Cáceres, las que evidentemente le han provocado ansiedad y temor, manteniéndola bajo un cuadro de ansiedad, estrés y angustia, de modo tal que no logra ir a trabajar de forma tranquila. En efecto, ésta última teme que el recurrido pueda incurrir en otro tipo de agresión física o psicológica hacia su persona.

En seguida el recurso se refiere a los actos de acoso cibernético, acoso físico, maltratos y amenazas, indicando entre otras cosas que, en noviembre de 2022, la Srta. Paola Cáceres se encontraba con teletrabajo, razón por la cual, COOPEUCH le había brindado un celular corporativo. Fue en ese contexto en que un día, al devolverle un llamado al recurrido, este guardó el número para comenzar lo que sería un hostigamiento constante, consistente en hacer llamados en horarios y días no hábiles. Así, el 18 de noviembre, en el horario de almuerzo, dejó cargando el celular en modo



avión, donde al desbloquear el teléfono se encontró con 37 llamadas perdidas entre las 14:21 hrs. y las 15:21 hrs.

Aseveran que si bien, la Srta. Cáceres bloqueó al Sr. Torres de WhatsApp por instrucción de jefatura, siguió recibiendo mensajes de textos inapropiados, por ejemplo, el mensaje de 2 de diciembre de 2022, donde expresa *“Todo cuando le pida Carolina España u otras gerencias para hablar con el regalón único Coopeuch. Todos me quieren y aman en Coopeuch y sobre todo en el 6° piso Alicia Cifuentes sobre todo, La Paolita yo sé que me quiere y mucho pero matar y para siempre. “Buen fin de semana Paolita, no se olvide registrarme como el regalón Coopeuch” a lo que luego agrega “PD: yo te tengo registrada hace rato como, “Paola la única” De Coopeuch. Gracias. Atte. Tu regalón Coopeuch.”*

Hace presente que la misma trabajadora recibía llamados del recurrido los fines de semana y que envió al WhatsApp corporativo 3 videos de Tiktok con contenido inapropiado, enviados por el Sr. Torres; el primero, el 31 de enero de 2023, enviado a las 14:35 hrs. correspondiente a un video de un paisaje con una canción amorosa de fondo, el segundo, el 2 de febrero de 2023 a las 19:00 hrs. el que actualmente no se encuentra disponible y el tercero, de fecha 11 de febrero de 2023 a las 16:14 hrs. que corresponde a un video donde “se venden condones para el 14 de febrero”, lo que claramente no corresponde ya que, su relación, es estrictamente laboral.

Hacen presente los malos tratos hacia David Melillán, agente de oficina de San Bernardo, a quien llamó *“negro indecente, ordinario, medio pelo, rasca” ¡Quiero su cabeza ahora ya! O se va él o me voy yo, al igual que ese guatón indecente de agente que tenían en Coopeuch San Bernardo (refiriéndose a Marcelo Orellana) antes de traer a este negro indecente”*. Luego transcribe audios de conversaciones entre la señora Cáceres y el recurrido, donde denostó a los trabajadores de Coopeuch, en un tono autoritario, discriminatorio, racista, clasista, amenazante y profundamente perturbador.

Indican que de los antecedentes mencionados se desprende la existencia de acoso y maltrato cibernético, pero también físico, al asistir prácticamente todos los días a las dependencias de COOPEUCH sin absolutamente ninguna necesidad de aquello, los espera afuera y vigila por la mampara, sabe dónde alguno de ellos se estaciona, mencionando que porta un arma.



Manifiestan que la gerencia tomó la decisión de trasladar a la señora Cáceres de sucursal, por un tiempo para distanciarla de él, mientras no haya una solución definitiva respecto al acoso, maltrato y hostigamiento perpetrado hasta el día de hoy por el Sr. Torres y que, si bien COOPEUCH tiene la intención de hacer el cierre unilateral de los productos del recurrido, este es un proceso que toma tiempo, debido a que el Sr. Torres es socio y no un cliente de la cooperativa, tiempo que ninguno de los trabajadores de COOPEUCH y en particular, Paola Cáceres se pueden permitir.

A continuación, el recurso se refiere latamente al ciber acoso cibernético, el que no se encuentra regulado en nuestro país, sin perjuicio de lo anterior, explican que el acoso es una conducta sancionada por nuestro ordenamiento jurídico en diversos contextos y que vulnera gravemente la dignidad humana, la vida e integridad física y la libertad de la víctima, citando legislación nacional.

Terminan solicitando que, se ordene al recurrido abstenerse de ingresar a cualquiera de las sucursales de COOPEUCH, en especial, en las que trabaje la Srta. Paola Cáceres, a saber, la oficina Matriz en Agustinas 114, Santiago, la sucursal de Av. Irarrázaval 3031, Ñuñoa, Santiago y la sucursal de San Bernardo, ubicada en O'Higgins N° 504, San Bernardo; (ii) Que, se ordene al recurrido no efectuar amenazas ni a hostigar a nuestra representada y al resto del personal de COOPEUCH, ya sean físicamente o por cualquier otro medio; (iii) Que, se ordene al recurrido abstenerse de acercarse a menos de 200 metros de la Srta. Paola Cáceres, de su domicilio, lugares de trabajo, y cualquier otro en que nuestra representada se encuentre realizando actividades; (iv) Que, se ordene al recurrido abstenerse de realizar llamados telefónicos a la Srta. Paola Cáceres ya sea a su teléfono de oficina o al celular corporativo (v) Que, se adopten todas las demás medidas que se estimen necesarias para restablecer el imperio del derecho; y, (vi) Que, se condene expresamente en costas al recurrido.

Informando al tenor del recurso, Eduardo Torres Suazo, refiere que es socio de Coopeuch y que inicialmente tenía contratado ocho productos pero que por la mala y pésima atención, el 17 de marzo pasado renunció a cuatro servicios que mantenía, por lo que al mantener vigente cuatro servicios debe concurrir a las oficinas de la Casa Matriz o a la sucursal de San Bernardo.



Señala que se le está negando la concurrencia a la casa matriz y sucursales por orden de la secretaria Paola Cáceres y que la gerencia general y presidencia de Coopeuch *“aún no se pronuncian formalmente (hay carta última aún pendiente de respuesta). Ambas deben decir si yo me tengo que alejar de Coopeuch, y no una simple secretaria que se toma atribuciones una vez más que no le corresponden. Paola Cáceres y Carolina España”*.

Expone que en sus compromisos comerciales hay documentos ya firmados y ejecutados, por ende, debe cumplir al pie de la letra sus compromisos comerciales y personales. *“(los funcionarios se pueden cambiar de puesto)”*.

Indica adjuntar a este informe los denuncios y resoluciones donde realiza las aclaraciones de los escritos en que se resaltan las falsedades, mentiras, infamias y calumnias de las denunciantes Paola Cáceres y Carolina España.

Aclara que sigue siendo socio y cliente de Coopeuch aunque le guste o moleste a ambas personas. Subraya que efectuó 27 llamados telefónicos a Paola Cáceres en horario de trabajo y no 37 como se indica en el recurso y que los llamados obedecen al abandono del puesto de trabajo como secretaria; que ésta se hace la víctima para justificar su mal rendimiento en lo laboral, mezclando e inventando lo personal con lo laboral.

Hace presente el mal funcionamiento de Coopeuch, al ser atendido insatisfactoriamente y que concurre una o dos veces por semana a la casa matriz o sucursal.

Se trajeron los autos en relación

Considerando

Primero: Que el recurso de protección de garantías constitucionales, establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de Chile, constituye jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el libre ejercicio 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 ejercicio, resultando, entonces, requisito indispensable de la acción, un acto u omisión ilegal, que provoque algunas de las situaciones o efectos que se han indicado, afectando a una o más de las garantías protegidas.



Segundo: Que el recurrente refiere que se han amagado los derechos garantizados en los numerales 1 y 4 del artículo 19 de la Carta fundamental, esto es, el derecho a la vida es integridad psíquica y física y el derecho al respecto y protección a la vida privada y a la honra de la persona.

Tercero: Que la doctrina y la jurisprudencia han señalado que la acción u omisión es ilegal si se ha dictado o ejecutado en contravención a las normas que integran el ordenamiento jurídico chileno, esto es, no autorizado por él (si se trata de una acción) o exigido por el mismo (si se trata de una omisión).

Por lo que de acuerdo a lo antes expuesto, es requisito indispensable de la acción de protección, la existencia de un acto u omisión ilegal o arbitrario que provoque algunas de las situaciones o consecuencias que se han indicado, afectando a una o más de las garantías constitucionales preexistentes, protegidas por la norma antes citada.

Cuarto: Que de los documentos aportados al recurso, consistentes en copias de correos electrónicos, misivas, pendrive con audio, comprobantes de atención médica y recetas psiquiátricas, apreciados de conformidad con las reglas de la sana crítica y del tenor del informe del recurrido, es posible tener por cierto lo que sigue:

1.-El recurrido es socio de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPEUCH;

2.-Paola Cáceres Moraga, secretaria de la gerencia regional de Coopeuch y otros funcionarios de la aludida cooperativa han sido objeto de hostigamiento, acoso y maltrato por parte del socio recurrido -Eduardo Torres Suazo Torres- tanto personalmente cuanto, respecto de Paola Cáceres también, a través de insistentes llamados telefónicos y mensajes, incluso en días y horarios inhábiles, profiriendo comentarios peyorativos que los denostan, además de amenazas.

Quinto: Que como consecuencia de dichos acosos y maltratos se ha configurado un cuadro de estrés y angustia respecto de alguno de los trabajadores de la cooperativa, al punto que se dispuso el traslado de uno de ellos (Paola Cáceres) a una sucursal diversa, para proteger su integridad psíquica a quien llegó a llamar por teléfono 37 veces en un día, entre las 14:21 y las 15:21 horas, refiriéndose, además en forma insolente a la manera en que ésta se vestía.



Sexto: Que el inciso primero del artículo 19 N°1 de la Constitución Política de la República asegura a todas las personas: *“El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona”*.

Los hechos relacionados precedentemente, importan una afectación o perturbación al derecho a la integridad psíquica de las personas en cuyo favor se recurre, puesto que como se ha dicho han sido objeto de hostigamientos, acoso y amenazas que le han generado temor y angustia.

En efecto, todas estas conductas se encuentran reñidas con nuestro ordenamiento jurídico en diversos contextos y vulneran gravemente la dignidad humana, la integridad física y psíquica de las personas en cuyo favor se recurre.

Séptimo: Que atendido lo razonado precedentemente, habiendo la recurrida desarrollado un comportamiento arbitrario e ilegal que vulnera la garantía del artículo 19 N° 1 de la Constitución Política de la República, el recurso de protección debe ser acogido, de la manera que se dirá en lo resolutive de este fallo.

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 por **Ciro Colombara López y Aldo Díaz Canales, abogados,** en representación de COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPEUCH, a favor de los trabajadores de ésta última, en especial de Paola Cáceres Moraga, sin costas, solo en cuanto se ordena a Eduardo Torres Suazo **abstenerse de efectuar amenazas y hostigar al personal de COOPEUCH, ya sean físicamente o por cualquier otro medio y abstenerse de realizar llamados telefónicos a Paola Cáceres Moraga ya sea a su teléfono de oficina o al celular corporativo.****

Regístrese y en su oportunidad, archívese.

N° 1.080-2023-Pro

Redactó la ministra señora Claudia Lazen M.

Pronunciado por la Primera Sala de esta Corte, presidida por la ministra Claudia Lazen Manzur e integrada por la ministra (s) María Alejandra Rojas Contreras y por el abogado integrante Francisco Cruz Fuenzalida, quien no firma por no haber sido convocado.



PFXXXGFHZQL



PFXXXGFHZQL

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de San Miguel integrada por Ministra Claudia Lazen M. y Ministra Suplente Maria Alejandra Rojas C. San Miguel, diecisiete de julio de dos mil veintitrés.

En San Miguel, a diecisiete de julio 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>