

Corte Suprema, 26 de abril de 2016

Carolina Pavic Villaroel con Socofin S.A.

Rol N°	16058-2016
Recurso	Apelación
Resultado	Acogido
Voces	Acción de protección, recurso de apelación, llamadas telefónicas
Normativa relevante	Artículo 37 inciso 6 de la Ley N°19.496, artículo 59 Código de Procedimiento Civil

Resumen

La recurrente interpuso recurso de protección en contra de la Empresa Socofin S.A. por las reiteradas llamadas telefónicas realizadas por la empresa tanto a su teléfono personal como domiciliario lo cual, según la recurrente, corresponde a un acto arbitrario e ilegal.

Los actos ilegales se habrían producido con motivo del cobro extrajudicial de una deuda existente entre la recurrente y el Banco de Chile. La empresa de cobranza realizaba llamadas telefónicas al teléfono particular y del domicilio de la actora, también habría efectuado un par de llamadas al colegio donde trabaja y a los domicilios de familiares de la recurrente para hacer presente que ella adeudaba una suma de dinero al banco.

En primera instancia, la Corte de Apelaciones de Punta Arenas acogió el recurso de protección presentado por la recurrente, en base a que considera que los llamados realizados por la empresa encargada del cobro extrajudicial de créditos de terceros del Banco de Chile fueron abusivos, infringiendo lo establecido por el artículo 37 inciso 6 de la Ley N°19.496 (en adelante "LPDC").

En contra de esta última sentencia, Socofin S.A. interpuso recurso de apelación. Argumenta que los llamados telefónicos son el medio idóneo para lograr el cobro de la deuda, y que estos se han realizado dentro del marco legal, es decir en días y horas hábiles.

La Corte Suprema, conociendo del mencionado recurso de apelación, lo acoge y revoca la sentencia de primera instancia, por tanto, se rechaza el recurso de protección.

Cuestión jurídica

"Primero: Que la recurrente ha referido como acto arbitrario e ilegal la reiteración de llamadas tanto a su teléfono personal, como al de su domicilio particular y laboral, así como también a sus familiares -muchas veces en términos recalcitrantes y ofensivos-, con el objeto de obtener el pago extrajudicial de una obligación insoluble que mantiene con el Banco de Chile, además del envío de dos cartas remitidas a su lugar de trabajo, acciones todas que atribuye a la empresa Socofin S.A. (...) la ejecutante a través de la empresa recurrida insiste en hostigarla mediante llamadas telefónicas y envío de cartas a su domicilio laboral, lo que resulta arbitrario e ilegal, en tanto da cuenta de una conducta contraria a lo preceptuado en los incisos 3° a 5° del artículo 37 de la Ley N° 19.496."

Decisión

“Cuarto: Que, en lo tocante a las supuestas llamadas telefónicas de cobranza efectuadas por la empresa recurrida, a juicio de esta Corte resultan insuficientes las declaraciones juradas aportadas por la recurrente para acreditar su existencia, toda vez que su contenido es vago e impreciso al no indicarse en las mismas las fechas, horas y cantidad exacta de llamadas supuestamente efectuadas a la recurrente, motivo por el que la acción intentada será rechazada en lo tocante a tal acápite.

Quinto: Que, en lo que respecta a las dos cartas remitidas por la recurrida a la actora, es menester señalar que del análisis de la misma, se puede concluir que éstas no tienen el formato ni el contenido de un escrito judicial, ni contienen expresiones amenazantes, sino que por el contrario, en ellas se informa de la existencia de una deuda vencida con el objeto de buscar una solución al problema de la deudora, pudiendo concluirse que se trata de una misiva meramente informativa dirigida a la recurrente, no siendo dable suponer que su contenido haya podido ser conocido por terceros.”.

Comentario

Del recurso en comento es posible apreciar que los llamados telefónicos y el envío de cartas realizados para la obtención del cobro extrajudicial de una deuda pueden ser medios idóneos para este fin. El problema es la forma de realización de estos y los medios de prueba empleados para acreditar la ilegalidad de estos.

De la sentencia analizada es posible concluir que la Corte Suprema considera que las llamadas telefónicas y el envío de cartas, por sí solos, no son actos ilegales. De esta forma, solamente las llamadas reiteradas y el envío de cartas con formas de escritos judiciales o con expresiones amenazantes son actos ilegales que infringirían el artículo 37 LDPC.

El gran problema para configurar las infracciones al artículo 37 serán de índole probatorio, tal como demuestra la sentencia en comento. Las partes que deseen que el recurso de protección sea exitoso, deberán ser capaces de probar: (i) el contenido de las llamadas; (ii) hora y cantidad de llamadas efectuadas.