

Corte Suprema, 13 de julio de 2023

Lira con Clínica Las Condes S.A.

Rol N°	162626-2022
Recurso	Apelación
Resultado	Acogido
Voces	Cobranza extrajudicial
Normativa relevante	Artículos 19 N°1, 3 y 24 de la Constitución Política de la República; Ley 21.320; artículo 59 del Código de Procedimiento Civil; artículo 37 Ley 19.496

Resumen

Don Juan Lira Arancibia y doña Regina Lira Valdés deducen recurso de protección en contra de Clínica Las Condes S.A., acusando una práctica de cobranza extrajudicial con el envío de correos electrónicos en referencia a una deuda cuya existencia fue controvertida.

La deuda se generaría a raíz de la hospitalización de don Juan producto de una neumonía provocada por el virus SARS-COV-2, por lo que, mediante una demanda de cumplimiento forzoso de contrato, los recurrentes le exigieron a su compañía de seguros que paguen lo que correspondía a la hospitalización.

La Corte de Apelaciones de Santiago rechazó el recurso de protección. Ante esto, se interpone apelación en la Corte Suprema, que estuvo por revocar el fallo y acoger la acción constitucional de protección.

Hechos

“PRIMERO: Que don Juan Eduardo Lira Arancibia y doña Regina Constanza Lira Valdés dedujeron recurso de protección contra Clínica Las Condes S.A., explicitando literalmente en el libelo que: “el acto ilegal y arbitrario consiste en la práctica de gestiones de cobranza extrajudicial, materializados en el envío de persistentes y constantes correos electrónicos, que dicen relación con una supuesta deuda de gastos médicos, a sabiendas de la existencia de un procedimiento judicial previo que controvierte la existencia de dicha deuda y la legitimación pasiva para el pago de la misma, lo cual a juicio de esta parte, implica un abuso del derecho, un atentado al principio de igual ante la ley y una violación flagrante al ordenamiento jurídico”.

Exponen que, entre los meses de junio y octubre de 2020, el Sr. Lira estuvo internado en la Clínica Las Condes, a la que ingresó aquejado de una neumonía provocada por el virus SARS-CoV-2; y, luego, en el mes de diciembre del mismo año, estuvo nuevamente ingresado en ese establecimiento de salud, ocasión en la que fue sometido a una intervención quirúrgica.

Añaden que, a pesar de contar con una póliza de seguro vigente con Seguros CLC –“Vivir más tercera edad”- la aseguradora se negó a reembolsar, con cargo a dicho contrato, los gastos médicos generados por las hospitalizaciones y demás procedimientos quirúrgicos que recibió el Sr. Lira, gastos que ascienden a \$129.039.965 y que la Clínica Las Condes les cobra extrajudicialmente.

De la negativa de la compañía aseguradora, agregan, reclamaron judicialmente a través de una demanda de cumplimiento forzado de contrato de seguros que interpusieron ante el 24° Juzgado Civil de esta ciudad, la que fue notificada a Seguros CLC el 29 de noviembre de 2021.

Desde la perspectiva anterior fustigan que, “sabiendo o no pudiendo alegar desconocimiento de la acción judicial”, Clínica Las Condes ha emprendido una campaña de hostigamiento hacia ellos a través de gestiones de cobranza extrajudicial y que se traducen una serie de correos electrónicos que, a la fecha de interposición del presente recurso -3 de febrero de 2021-, son seis y fueron enviados los días 25 de noviembre de 2021, 10, 15, 21 y 28 de enero de 2022 y 1 de febrero de 2022.

Subrayan que el 25 de enero de 2022 solicitaron, por la misma vía, el cese de estas gestiones de cobro extrajudicial toda vez que, en su concepto y en síntesis, la existencia de la deuda y el obligado a su pago son asuntos sometidos al conocimiento judicial; sin perjuicio de ello, añaden, la clínica respondió que “Clínica Las Condes no debe supeditar el cobro, tanto judicial como extrajudicial, a contiendas judiciales que se mantengan con otras sociedades, sean o no filiales”, configurándose así el acto ilegal y arbitrario que denuncian, actuaciones de mala fe que la recurrida pretende justificar bajo del expediente de no ser parte en el precitado juicio civil, amenazándolos con el ejercicio de acciones judiciales de cobro, lo que estiman lesiona sus garantías constitucionales, en particular, el derecho a la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos, consagrada en el numeral 3 del artículo 19 de la Constitución Política de la República y el derecho de propiedad, consagrado en el numeral 24 del mismo artículo.

SEGUNDO: Que en su informe la clínica recurrida sostuvo, en primer término, que el recurso debía desestimarse por improcedente dado que se funda en un contrato de seguros que su parte no ha suscrito y los hechos en los que se apoya vinculan a los actores con la compañía Seguros CLC S.A.

Enseguida adujo que, de la lectura del libelo, se advierte que no se atribuye a la clínica ningún acto ilegal o arbitrario que constituya una privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de las garantías constitucionales consagradas en los numerales 3 y 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República. En este sentido, hace presente que no existe, en la especie, un derecho indubitado que requiera ser protegido.

Como tercer argumento, afirma que la clínica ha actuado con estricto apego a la normativa legal aplicable a la prestación de servicios médicos, que es su giro, subrayando que ningún reproche se formula a la clínica que diga relación con algún incumplimiento contractual, reiterando enfáticamente que se dio cumplimiento a todas las obligaciones legales y contractuales a cabalidad.

Destaca que el recurso de protección es un arbitrio de ultima ratio y no es esta la sede para solicitar y obtener una sentencia declarativa, lo que debe perseguirse por las vías legalmente establecidas al efecto.

Finalmente, hace presente que el recurrente reconoce ser deudor de Clínica Las Condes S.A. y, en tal virtud, la clínica está habilitada para requerir, mediante gestiones de cobranza judicial y/o extrajudicial, el pago de las prestaciones médicas que se otorgaron y que, “mal que mal, le salvaron la vida al Sr. Lira”.

Cuestión jurídica

“TERCERO: Que, sin perjuicio de otra gran cantidad de argumentos y peticiones de fondo que, por cierto, exceden el ámbito cautelar, el primer reclamo de los actores apunta a los correos electrónicos recibidos de parte de Clínica Las Condes, los que deben ser analizados a fin de determinar si estos pueden ser calificados de acoso u hostigamiento en términos tales que ameriten acoger la protección constitucional que se reclama por esta vía.”.

Decisión

“QUINTO: Que con la publicación de la Ley N° 21.320 el 20 de abril de 2021, se incorporaron a la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, nuevas regulaciones en torno a la información que se debe entregar al consumidor como así también respecto de las acciones de cobranza extrajudicial.

Sobre el particular, y en lo que se resulta atingente al presente arbitrio, el nuevo inciso décimo del artículo 37 establece que: “Las actuaciones de cobranza extrajudicial, cualquiera sea su naturaleza, medio de comunicación o momento en que se realicen, deberán ajustarse a los principios de proporcionalidad, razonabilidad, justificación, transparencia, veracidad, respeto a la dignidad y a la integridad física y psíquica del consumidor, y privacidad del hogar”.

La misma disposición establece en qué casos se entiende que no se da cumplimiento a los principios individualizados en el inciso precedente: “cuando el proveedor del crédito o la empresa de cobranza efectúe más de un contacto telefónico o visita por semana, con el objeto de poner en conocimiento del deudor la información a que se refiere el inciso sexto”; y también cuando, “respecto de otras actuaciones de cobranza extrajudicial realizadas a través de otros medios, tales como correspondencia por correo, mensajes de texto, correos electrónicos o aplicaciones de mensajería instantánea, se realicen más de dos gestiones por semana, las que deberán contar con una separación de, al menos, dos días”.

Más adelante la disposición añade que: “Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de ninguna clase de documento, mensaje o comunicación que sea, aparente ser o haga referencia a un escrito, resolución o actuación judicial de toda especie; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la morosidad; visitas a la morada del deudor o llamados telefónicos durante días y horas que no sean los que declara hábiles el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor”.

SEXTO: Que la existencia de la deuda que los recurrentes mantendrían con la recurrida y su morosidad, son asuntos que 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 mediante el envío de correos electrónicos que, si bien remitidos por diversos perfiles de usuarios, todos provienen del mismo servidor de correo electrónico, clinicalascondes.cl, al menos durante los meses de noviembre de 2021 a febrero de 2022, es decir en total cuatro meses, constituye el ejercicio abusivo de una facultad toda vez que, si el objetivo de estos correos electrónicos es poner en noticias a la deudora de su morosidad, aquello se logra con tan solo una de dichas comunicaciones, pero insistir reiteradamente en el mismo lenguaje, anunciando el protesto de los documentos y la publicación de sus datos en el Boletín Comercial, a través de mensajes despachados incluso en día sábado, resulta desproporcionado e intimidatorio, y transforma un mecanismo de cobro extrajudicial, por su insistencia y reiteración, no solo en ilegal, en tanto se incumplen las prescripciones de la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada, sino también en arbitrario, porque se abusa de una prerrogativa legal más allá del margen de lo razonable, transformándola en un ejercicio de hostigamiento que afecta la tranquilidad y sosiego de los recurrentes y de cualquiera persona en esas mismas circunstancias. Este actuar arbitrario es el que debe cesar, puesto que afecta la garantía de la integridad psíquica de los recurrentes, 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.

SÉPTIMO: Que la integridad psíquica de las personas constituye un ámbito de protección especialmente garantizado por la Constitución Política, el que no puede ser vulnerado ni aun a pretexto de la existencia de deudas, debiendo el titular del crédito recurrir a los procedimientos ordinarios de cobranza judicial para perseguir su cobro, limitándose a poner en noticia del deudor la existencia de la obligación impaga.

Por estas consideraciones, disposiciones legales citadas y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, se revoca la sentencia apelada de fecha treinta de noviembre de dos mil veintidós, dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago y, en su lugar, se acoge el recurso interpuesto por don Juan Eduardo Lira Arancibia y doña Regina Constanza Lira Valdés contra Clínica Las Condes S.A., sólo en cuanto la clínica recurrida deberá abstenerse en lo sucesivo de remitir a los protegidos correos electrónicos de cobro de la deuda que éstos mantienen con dicha institución médica, sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales de cobro judicial que a ésta le asisten.

VOTO DISIDENTE: Acordada con el voto en contra del Sr. Matus quien, tras un estudio de los antecedentes de hecho y de derecho aplicables, estuvo por confirmar la sentencia impugnada teniendo presente sus propias consideraciones y, además, que la recurrida ha dado estricto cumplimiento al momento y separación temporal prescritos en la Ley para el envío de sus comunicaciones a los recurrentes, según lo dispuesto en el art. 37 de la Ley N° 19.496, que remite al art. 59 del Código de Procedimiento Civil, el cual establece que, salvo su declaración como feriado, los días sábado son hábiles para realizar gestiones judiciales y, por tanto, también para la cobranza extrajudicial”.

Comentario

La Corte Suprema considera que el envío de correos, mientras se discute la existencia de la deuda, afecta la integridad psíquica del consumidor, por lo que representa un bien jurídico esencial que debe ser protegido. Además, al realizarse esto de forma extrajudicial, es que va contrario a todas aquellas leyes que buscan proteger la vida privada de las personas.