

Corte Suprema, 27 de febrero de 2024
Cárdenas con Estudio Jurídico Orpro S.A.

Rol Nº	246047-2023
Recurso	Protección
Resultado	Acogido
Voces	Daño moral
Normativa relevante	Artículo 37 de la ley 19.496. Numerales 1° y 4° del artículo 19 de la Carta Fundamental

Resumen

Doña Norma Cárdenas Suárez dedujo recurso de protección en contra del Estudio Jurídico Orpro S.A. y una de sus ejecutivas, en relación al envío de un correo electrónico el día 19 de octubre de 2023, el cual refería a la cobranza extrajudicial de cotizaciones previsionales y otorgándole un plazo para regularizar dicha situación. En dicho correo se señala “Informamos a usted que la solicitud de orden de arresto, ha sido reiterada en la demanda ejecutiva en contra R.I.T. P-1301- 2010 del Jdo de Letras del Trabajo de Punta Arenas, caratulada AFP Provida Judicial con CARDENAS SUAREZ NORMA ALICIA por cotizaciones previsionales impagas. Le sugerimos dar una pronta solución a esta deuda y regularizar esta situación dentro de los próximos 3 días hábiles, para evitar mayores molestias, comunicándose con el ejecutivo que firma este correo”. La Corte de Apelaciones de Punta Arenas comprende que dicho correo vulnera a la recurrente su integridad psíquica, alterada mediante el envío de dicha carta, donde se menciona una demanda ejecutiva la cual no se puede verificar y el cobro de la deuda teniendo una apariencia de un escrito judicial, comprendiendo que tales actuaciones se encuentran expresamente prohibidas por ley. Por lo que se interpone el Recurso de Protección en contra de Estudio Jurídico Orpro y en contra de doña Jacqueline Vera, prohibiendo el envío de comunicaciones de similares características en el futuro, y todas las medidas que sean necesarias para el restablecimiento del derecho.

En la apelación de dicho recurso, la Corte Suprema comprende que la comunicación mediante correo electrónico no aparenta ser un escrito judicial, como tampoco se ha alegado que hubiese sido enviado en más de una oportunidad, dicho correo dista mucho de ser, como ha señalado la parte recurrida, una mera información, ya que constituye una cobranza y bajo la amenaza que sería perjudicial para ella, que sería una posible orden de arresto si es que no realizaba los pagos previsionales.

La Corte Suprema confirma la sentencia apelada de fecha nueve de noviembre de dos mil veintitrés, dictada por la Corte de Apelaciones.

Hechos

“**Tercero:** Que, en el presente caso, el correo dirigido a la actora contiene el asunto “Urgente se reitera solicitud de arresto” e indica lo siguiente: “Informamos a usted que la solicitud de orden de arresto ha sido reiterada en la demanda ejecutiva en su contra RIT P-1301-2010 del Jdo. de Letras del Trabajo Punta Arenas, caratulada AFP Provida Judicial con Cárdenas Suarez Norma Alicia por cotizaciones previsionales impagas.

Le sugerimos dar una pronta solución a esta deuda y regularizar esta situación dentro de los próximo 3 días hábiles, para evitar mayores molestias, comunicándose con el(la) ejecutivo(a) que firma este correo”.

Cuestión jurídica

“SEGUNDO: Que el artículo 37 de la Ley N° 19.496, regula la materia relativa a las comunicaciones de cobranzas extrajudiciales y señala, en lo pertinente: “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. El proveedor del crédito o la empresa de cobranza deberán resguardar que la información dispuesta en cumplimiento de los numerales precedentes sólo sea de conocimiento del deudor, evitando cualquier acción que haga pública esta información.

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.

Se entenderá 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. Del mismo modo, se entenderá que no se da cumplimiento a dichos principios 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. 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, las conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.”

Decisión

“CUARTO: Que, si bien la comunicación anterior no aparenta ser un escrito judicial, como tampoco se ha alegado que hubiese sido enviado en más de una oportunidad, dista mucho de ser – como alegó la parte recurrida – una mera información, toda vez que, claramente constituye una cobranza, esto es, un mensaje destinado a obtener del destinatario el pago de una prestación que se estima pendiente, y en la especie, se refiere de manera expresa a supuestas actuaciones realizadas en el marco de lo que sería un proceso judicial abierto cuya ejecutada es la actora, conminándola a pagar las cotizaciones previsionales que serían el objeto de dicho procedimiento, bajo la amenaza de una futura consecuencia perniciosa para ella, como sería la materialización de una orden de arresto que habría sido requerida por el estudio jurídico remitente.

Cabe destacar, además, que, los datos a que se refiere el señalado correo no son corroborables en la Oficina Judicial Virtual, toda vez que, ante el Juzgado de Letras del Trabajo de Punta Arenas no se registra un libro que inicie con la letra P, lo cual impide verificar que la información enviada sea fidedigna.”

“QUINTO: Que, en estas condiciones, no puede estimarse que la comunicación enviada a la actora cumpla con los principios de proporcionalidad, razonabilidad, justificación, transparencia y veracidad exigidos por la Ley del Consumidor, lo cual la torna necesariamente en ilegal, toda vez que, la existencia de una deuda y su morosidad, son asuntos que deben ser planteadas en la sede judicial respectiva y bajo el procedimiento que la ley prevé para dichos casos.

Adicionalmente, la remisión de una cobranza que anuncia el arresto en caso de no regularizar una deuda en un breve plazo, resulta desproporcionada e intimidatoria, tornándose así la actuación en arbitraria y vulneratoria de la garantía de la integridad psíquica de la actora, la cual constituye un ámbito de protección especialmente garantizado por la Constitución Política, que no puede ser transgredido ni aun a pretexto de la existencia de deudas por cuanto, como ya se dijo, el titular del crédito debe recurrir a los procedimientos ordinarios de cobranza judicial para perseguir el pago.

Por estos fundamentos, y de conformidad, además, con lo dispuesto por el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de esta Corte Suprema sobre la materia, se confirma la sentencia apelada de fecha nueve de noviembre de dos mil veintitrés, dictada por la Corte de Apelaciones de Punta Arenas.

Comentario

Este fallo es interesante y útil para materia del derecho del consumidor. Podemos comprender gracias a este caso que, en distintas situaciones respecto a cobranzas extrajudiciales, puede afectar de manera psíquica o moral a una persona si es que no se expresa de una manera correcta, clara y alejando en esos casos, la hostilidad y amenazas, más específico para esta situación, a una mujer de tercera edad, que se puede comprender que, al recibir una amenaza de un proceso judicial en su contra, genera daños a su integridad.

Este fallo deberían leerlo desde personas interesadas en materia del consumidor hasta gente interesada en garantías constitucionales, notando que estas garantías se pueden vulnerar hasta en un correo que exige diversas cobranzas, notando su importancia en la interconexión de diversas materias del derecho.

Se puede concluir finalmente que, tanto como garantías del consumidor y constitucionales, se entrelazan para determinar que esta mujer fue víctima de una situación arbitraria y que vulnera sus derechos por parte del estudio jurídico mediante un correo electrónico.

Ficha elaborada por Igor Selaive.