

## Corte Suprema, 19 de enero de 2024

*Martínez/CAT Administradora de Tarjetas S.A*

<b>Rol N°</b>	242318-2023
<b>Recurso</b>	Recurso de protección
<b>Resultado</b>	Acogido
<b>Voces</b>	Daño moral
<b>Normativa relevante</b>	Artículo 19, número 1 de la Constitución, artículo 37 de la Ley N° 19.496

### Resumen

Se interpone acción cautelar ante la Corte de Apelaciones don Patricio Rene Martínez Acuña, en contra de CAT Administradora de Tarjetas S.A., señalando que, ha sido vulnerado en su integridad psíquica por el hostigamiento mediante llamados telefónicos diarios destinados a cobrar la deuda que mantiene con la recurrida, y que evidencia un ejercicio abusivo del derecho del acreedor a obtener el pago de dicha acreencia, conducta que le ha afectado principalmente en el ámbito personal, puesto que, las llamadas telefónicas fluctúan entre 18 a 20 horas desde distintos números de cobranza, circunstancia que vulnera las garantías constitucionales previstas en el artículo 19 N° 1 y 4 de la Carta Fundamental.

La Corte de Apelaciones resuelve que la acción constitucional ha perdido oportunidad desde que, en efecto, no es factible vislumbrar medidas que, sean idóneas para restablecer el imperio del derecho, en el sentido requerido por quien ha comparecido.

La Corte Suprema resuelve que la recurrida incurre en una conducta a todas luces desproporcionada e injustificada, vulnerando el derecho a la integridad psíquica de la recurrente contemplado en el N° 1 del artículo 19 de la Carta Fundamental, toda vez que, ha excedido con largueza el número de llamadas permitidos por la actual legislación sobre protección de los derechos de los consumidores, aspecto que amerita que la acción deba prosperar.

### Hechos

“**CUARTO:** Que, los antecedentes incorporados por el recurrente en autos, demuestran que recibió al menos trece llamados telefónicos los días 17, 18 y 19 de julio de 2023, constando además que, la empresa recurrida dedujo demanda ejecutiva en su contra la que actualmente se tramita en los autos Rol C-8326-2023 ante el 16° Juzgado Civil de Santiago. En este escenario, es dable concluir que, el recurrente recibió las llamadas telefónicas que denuncia en la acción cautelar y de las que da cuenta el listado, sin que los argumentos de la recurrida permitan concluir lo contrario, puesto que, ha quedado demostrado que la empresa a quien la sociedad encarga la cobranza judicial ha incumplido el articulado citado en el motivo que antecede y que, en estos mismos términos la suspensión dispuesta no resulte suficiente, desde que el actor ha debido accionar judicialmente para detener los insistentes cobros realizados al margen de la ley.”

### Cuestión jurídica

“**TERCERO:** Que, sobre el particular, es necesario tener en consideración que el artículo 37 de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, con ocasión de las modificaciones introducidas por la Ley No 21.320, en su inciso 10 y siguiente dispone: “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”.

### Decisión

**“CUARTO:** Que, los antecedentes incorporados por el recurrente en autos, demuestran que recibió al menos trece llamados telefónicos los días 17, 18 y 19 de julio de 2023, constando además que, la empresa recurrida dedujo demanda ejecutiva en su contra la que actualmente se tramita en los autos Rol C-8326-2023 ante el 16° Juzgado Civil de Santiago. En este escenario, es dable concluir que, el recurrente recibió las llamadas telefónicas que denuncia en la acción cautelar y de las que da cuenta el listado, sin que los argumentos de la recurrida permitan concluir lo contrario, puesto que, ha quedado demostrado que la empresa a quien la sociedad encarga la cobranza judicial ha incumplido el articulado citado en el motivo que antecede y que, en estos mismos términos la suspensión dispuesta no resulte suficiente, desde que el actor ha debido accionar judicialmente para detener los insistentes cobros realizados al margen de la ley.

**QUINTO:** Que, en las condiciones descritas, sólo cabe concluir que, efectivamente, la recurrida ha hecho uso de la facultad que le entrega la ley para informar la existencia de una deuda, al margen de las disposiciones que regulan la materia en cuestión, además de incurrir en una conducta a todas luces desproporcionada e injustificada, vulnerando el derecho a la integridad psíquica de la recurrente contemplado en el N° 1 del artículo 19 de la Carta Fundamental, toda vez que, ha excedido con largueza el número de llamadas permitidos por la actual legislación sobre protección de los derechos de los consumidores, aspecto que amerita que la acción deba prosperar de la forma que se indicará en lo resolutivo de esta sentencia.”

### Comentario

La sentencia aborda los límites a las prácticas de cobranza extrajudicial, estableciendo un importante precedente en la aplicación del artículo 37 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. La Corte Suprema enfatiza que las gestiones de cobranza deben ajustarse a principios de proporcionalidad, razonabilidad y respeto a la integridad psíquica del consumidor, rechazando prácticas de hostigamiento como las llamadas telefónicas excesivas. La decisión también destaca por vincular directamente las prácticas abusivas de cobranza con la vulneración de garantías constitucionales, específicamente el derecho a la integridad psíquica, demostrando la relevancia constitucional de la protección al consumidor en el ordenamiento jurídico chileno.

Ficha elaborada por Paola Lorber