

## Corte Suprema, 10 de julio de 2024

*Godoy con Cobranzas Cobralet Ltda*

<b>Rol Nº</b>	13740-2024
<b>Recurso</b>	Apelación protección
<b>Resultado</b>	Acogido recurso de protección
<b>Voces</b>	Daño moral, ámbito de aplicación de la ley Nº 19.496.
<b>Normativa relevante</b>	Artículo 37 de la Ley Nº 19.496 y artículo 19 n°1,2 y 3 y artículo 20 de la Constitución.

### Resumen

Don Pedro Godoy Rojas interpone recurso de protección en contra de Cobranzas Cobralet Limitada, aduciendo que habría vulnerado su integridad psíquica mediante correos electrónicos señalando deudas impagas y un supuesto procedimiento judicial en su contra, se interpuso recurso de protección, y la Corte de Apelaciones rechazó el recurso, decisión que fue impugnada vía recurso de apelación ante la Corte Suprema, que acogió el recurso.

### Hechos

**CUARTO:** Que los antecedentes incorporados por el actor demuestran que de manera reiterada ha recibido correos electrónicos enviados por la recurrida, esto es, los días 28 de marzo, 3 y 26 de mayo, 15 de junio, 27 de julio, 8 de septiembre, 26 de octubre, 11 de noviembre y 4 y 27 de diciembre de 2022, mientras que, de otro lado, con fecha 8 de marzo, 7 de septiembre, 6 y 27 de noviembre y 4, 11 y 26 de diciembre del año siguiente, recibió correos electrónicos con idéntico propósito, cuestión que nuevamente se reitera durante el año en curso, mediante los correos electrónicos enviados los días 8, 15 y 22 de enero y el 12 de febrero. En este escenario, se debe señalar que el actor recibió los correos electrónicos de los que da cuenta el listado, a través de los cuales se alude a la “agilización judicial” de las demandas deducidas en su contra, a fin de obtener el pago de las cotizaciones previsionales impagas, además de anunciar la inminente solicitud de embargo de sus bienes ante la judicatura, sin que los argumentos de la recurrida permitan concluir lo contrario, en tanto sus alegaciones más bien se circunscriben a justificar la actuación que se reprocha como ilegal y arbitraria.

### Cuestión jurídica

**“TERCERO:** Que sobre el particular es necesario tener en consideración que el artículo 37 de la Ley Nº 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, modificado por la Ley Nº 21.320, regula las actuaciones de cobranza extrajudicial y exige que éstas se ajusten 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.”

### Decisión

**“QUINTO:** Que, en las condiciones descritas, sólo cabe concluir que, efectivamente, la sociedad recurrida ha hecho uso de la facultad para informar la existencia de una deuda al margen de la

disposición que regula la materia en cuestión, incurriendo en una conducta de hostigamiento desproporcionada e injustificada, que vulnera el derecho a la integridad psíquica del recurrente contemplado en el N° 1 del artículo 19 de la Carta Fundamental, toda vez que de manera sistemática ha recibido correos electrónicos que de ningún modo se limitan sólo a poner en conocimiento del deudor la información sobre la deuda impaga, sino que, dan cuenta de la existencia de procedimientos judiciales en curso, lo que amerita que la acción deba prosperar de la forma que se indicará en lo resolutive de esta sentencia.

Por estas consideraciones y lo dispuesto además en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de esta Corte Suprema sobre la materia, se revoca la sentencia apelada de veinticinco de marzo de dos mil veinticuatro y, en su lugar, se declara que se acoge el recurso de protección deducido por don Pedro Godoy Rojas en contra de Cobranzas Cobralet Limitada, por lo que se ordena a ésta el cese de los actos impugnados y abstenerse en lo sucesivo de llevar a cabo conductas ilegales y abusivas como la que han sido objeto de la presente acción”.

### **Comentario**

La sentencia en comento resulta bastante provechosa en materia de derechos del consumidor en mi opinión. Esto porque deja entrever el ámbito de aplicación de la ley 19.496 sobre cobranzas extrajudiciales y sus criterios para ser exigidas, esto en base a proporcionalidad, razonabilidad, justificación, transparencia, veracidad, respeto a la dignidad y a la integridad física y psíquica del consumidor, y privacidad del hogar.

También se puede analizar esta materia con garantías constitucionales, notando que aparte del ámbito de aplicación, los derechos que emergen del consumidor se correlacionan con derechos constitucionales, notando la importancia de la protección sobre estos.

Ficha elaborada por Igor Selaive.