

Santiago, catorce de septiembre de dos mil dieciocho.

Vistos:

1º.- Que en estos autos se presenta don Cristián Gonzalo Muñoz Muñoz, abogado, domiciliado en calle Merced N° 838, oficina 117, Santiago, en representación, de don Matías Rodrigo Karstegl Díaz, domiciliado en Calle Las Verbenas 9000, depto. 903, Las Condes, e interpone recurso de protección en contra de Banco Falabella, fundado en la circunstancia de haberse visto su representado, privado o turbado arbitrariamente en el derecho a su integridad psíquica, garantía prevista en el N° 1 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Señala que su representado, desde el mes junio del año en curso, ha sido objeto de intimidación, por vía telefónica, mensajes de texto y voz, por parte de la recurrida, para que pague una supuesta deuda de alrededor de \$100.000 por uso de la Tarjeta VISA, llegando a recibir hasta 9 llamadas diarias por esta situación.

Expone que actualmente no tiene vínculo contractual alguno que lo ligue a la recurrida, y la deuda de la referida tarjeta de crédito se debió a una clonación, ofreciéndose por parte del Banco un Seguro contra Fraude.

Indica que este continuo acoso y hostigamiento lo han afectado psíquicamente, perjudicando su diario vivir.

Cita diversa jurisprudencia para fundar la acción cautelar incoada.

Solicita, en definitiva, se ordene a la recurrida cese con el acoso telefónico y cualquier otra forma de comunicación para cobrar la presunta obligación adeudada, con costas.

2º.- Que informando la recurrida señala que con fecha 5 de agosto de 2014, la recurrente celebró un contrato de cuenta



corriente y línea de crédito con el Banco, mediante el que se le asignó, entre otros productos una tarjeta VISA con cupo nacional e internacional.

Indica que con fecha 15 de Mayo de 2018, aduciendo mal servicio, el cliente solicitó el cierre de la cuenta corriente, lo que así se verificó en la misma fecha, más no pidió el cierre de la tarjeta de crédito, por lo que no es efectivo que no exista vínculo contractual alguno entre las partes.

Expone que la tarjeta en cuestión tiene una deuda vigente por \$218.052, por compras en el mercado nacional de 20 de diciembre de 2017; y por compras de servicios de Netflix, Spotify y Blizzard en el mercado internacional, por lo tanto, los montos impagos no corresponden a una clonación de tarjeta, sino a pagos efectuados en forma voluntaria por el titular de la tarjeta, quien no reclamó los estados de cuenta.

Agrega que no existe reclamo o denuncia alguna respecto a esta circunstancia, ni se indica si el recurrente contrató el seguro que menciona en su recurso.

Controvierte haber incurrido en las conductas de acoso u hostigamiento descritas en el recurso. Indica que no han existido amenazas de demanda, embargos u otras actuaciones judiciales, y que la cobranza extrajudicial efectuada se ha ajustado en forma rigurosa a las disposiciones del art. 37 la ley N19.496.

Finalmente, niega que haya existido privación, perturbación o amenaza a la garantía del artículo 19 N°1 de la Constitución Política de la República, estimando que los hechos invocados no revisten la gravedad suficiente para ameritar la intervención de la Corte, ya que las llamadas solo tienen por fin ubicar al deudor y hacerle saber de la deuda vigente.



Por lo anterior, solicita el rechazo del recurso de que se trata, con costas.

3°.- Que para resolver el presente recurso, cabe tener presente lo dispuesto en el artículo 37, inciso 6° de la Ley N° 19.496, que dispone lo siguiente: *“Las actuaciones de cobranza extrajudicial no podrán considerar el envío al consumidor de documentos que aparenten ser escritos judiciales; comunicaciones a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta morosidad; visitas o llamados telefónicos a la morada del deudor 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”*.

4°.- Que efectuar nueve llamadas diarias, por una deuda, en circunstancias que lo que se pretende, es comunicar, poner en conocimiento, informar al deudor que mantiene dicha deuda, resulta, en el caso que nos ocupa, ser un ejercicio abusivo de una facultad, por lo que dichos actos revisten el carácter de ilegales y arbitrarios, toda vez que no encuentran sustento en la ley y carecen de racionalidad y justificación.

5°.- Que de lo dicho precedentemente fluye que los actos reclamados son arbitrarios e ilegales e importan una afectación a la integridad psíquica del recurrente y de su familia, en circunstancias que existen vías judiciales para la solución de la deuda que mantiene éste para con la reclamada, por lo que necesariamente ha de acogerse el recurso deducido el 4 de julio en curso, toda vez que se vulnera la garantía del N° 1 del artículo 19 citado.

6°.- Que así las cosas, y por concurrir en la especie todos los presupuestos que estructuran el arbitrio cautelar instituido en



el artículo 20 de la Carta Fundamental, procede que éste sea acogido.

Por estas consideraciones y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema Sobre Tramitación y Fallo de las Recursos de Protección, **se acoge** el deducido por don Cristián Gonzalo Muñoz Muñoz, en representación de don Matías Rodrigo Karstegl Díaz, debiendo el Banco Falabella, abstenerse de practicar llamadas telefónicas al recurrente en la forma como lo ha hecho, con costas.

Notifíquese y archívese en su oportunidad.

Redacción de la Ministro Sra. Gloria Solís R.

Nº Protección-46.917-2018.

Pronunciada por la **Octava Sala** de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministro señora Marisol Rojas Moya e integrada por las Ministros señora Paola Plaza González y señora Gloria Solís Romero.



Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Marisol Andrea Rojas M., Paola Plaza G., Gloria Maria Solis R. Santiago, catorce de septiembre de dos mil dieciocho.

En Santiago, a catorce de septiembre de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 12 de agosto de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.