C.A. de Santiago

Santiago, diecisiete de diciembre de dos mil veinticinco.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Primero: Exposición de la acción deducida. Que comparece [redacted], abogado, interponiendo por sí y en su favor acción de protección constitucional en contra de EMPRESA FORUM SERVICIOS FINANCIEROS SOCIEDAD ANÓNIMA, representada legalmente por don JORGE MATUK CHIJNER, ambos domiciliados en Avenida Isidora Goyenechea N° 3365, Piso 3 y 4, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, por haber incurrido en actos ilegales y arbitrarios en su perjuicio, conculcando de dicha forma garantías constitucionales. Desarrollando el arbitrio, narra que a partir de los primeros días de marzo del presente año, ha sido intimidado vía llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de la aplicación WhatsApp y mensajes de texto, por parte de agentes que se identifican con la empresa recurrida o a través de una empresa denominada INTELLECT COBRANZA. Señala que estas comunicaciones buscan el pago de una obligación (crédito automotriz LB560317) que, al momento de las primeras llamadas, no se encontraba morosa y que incluso al día de la fecha de la presentación del recurso las cuotas se encontraban sin mora. Afirma que el constante acoso, consistente en al menos 17 llamadas, 3 correos electrónicos, 2 mensajes de WhatsApp y 1 mensaje de texto entre el 10 y el 26 de mayo de 2025, ha conculcado sus garantías constitucionales consagradas en los números 1 y 4 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, a saber, su derecho a la integridad psíquica, honra y protección de su información personal. Cita jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia en situaciones similares de cobranza extrajudicial abusiva y el artículo 37 inciso 7° de la Ley N°19.496, que establece límites a la frecuencia de estas gestiones. Solicita que se declare la actuación de la recurrida como ilegal y/o arbitraria, ordenándosele poner fin a su actuar y abstenerse de continuar

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: QTCEBNXMXEK

con el acoso telefónico y toda forma de comunicación desproporcionada, con costas.

Segundo: Defensa de la recurrida. Que, evacuaron informe las abogadas de la recurrida, doña Catalina María Amenábar Valenzuela y doña Valentina Paz Alamo Rollandi, quienes solicitan el rechazo íntegro del recurso de protección. Fundamentan su postura en diversas razones: (i) que no asiste al recurrente un derecho cierto e indubitado, toda vez que los hechos que motivan el recurso no han sido demostrados fehacientemente y son controvertidos, señalando que la prueba acompañada (capturas de pantalla de la aplicación "TrueCaller") carece de valor probatorio para acreditar el origen y contenido de las llamadas o su carácter de "contacto efectivo"; (ii) que existe un mecanismo procesal especial para ventilar la materia objeto del recurso (la Ley N°19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores ante el Juzgado de Policía Local); (iii) que FORUM ha ejercido sus facultades de cobranza extrajudicial en cumplimiento de los términos legales, distinguiendo entre "gestiones recordatorias" y "gestiones de cobranza extrajudicial", y afirmando que solo estas últimas están sujetas a las limitaciones de frecuencia, y solo si hubo "contacto telefónico efectivo"; (iv) que no se ha producido vulneración alguna a las garantías constitucionales del recurrente, dado el alto estándar requerido para la afectación de la integridad psíquica y la ausencia de prueba directa de tales daños; y (v) que el petitorio del recurrente es demasiado amplio, buscando la prohibición de "toda forma de comunicación", lo que sería improcedente al impedir el legítimo ejercicio de las facultades de cobro de la recurrida. Acompañan antecedentes sobre el contrato de crédito automotriz del recurrente, su historial de pagos y una sentencia previa del 20° Juzgado Civil de Santiago que, en un caso distinto, habría validado las prácticas de cobranza de FORUM.

En estrados adicionó a sus fundamentos una eventual pérdida de oportunidad, toda vez que en su concepto, al haberse solucionado la deuda, no tendría mayor sentido acoger la acción deducida, toda vez que ha desaparecido el vínculo entre las partes.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: QTCEBNXMXEK

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

Tercero: Alcance de la acción de protección constitucional. Que el recurso de protección de garantías constitucionales, consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción cautelar o de emergencia, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enuncian, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio. Luego, es requisito indispensable de la acción de protección la existencia, por un lado, de un acto u omisión ilegal —esto es, contrario a la ley— o arbitrario — faltando fundamento o motivación legítima de quien incurre en él— y que provoque algunas de las situaciones que se han indicado.

Como arbitrio de emergencia requiere de la presencia de un derecho indubitado, pues no equivale a un procedimiento adversarial. Sin embargo, constatándose conforme a las normas respectivas una vulneración de garantías y estando identificada la persona que ha incurrido en el acto desvalorado, corresponde a esta judicatura adoptar las medidas urgentes que sean necesarias para reestablecer el imperio del Derecho, como lo dispone precisamente el artículo ya citado.

Cuarto: Respecto de la existencia de otras acciones para la protección del derecho que se estimó conculcado. Que, en la especie, la Excma. Corte Suprema, al revocar la declaración de inadmisibilidad de este recurso, ya ha establecido que los hechos expuestos por el recurrente, en principio, pueden constituir la vulneración de garantías constitucionales, habilitando a esta Corte para conocer del fondo de la acción.

Quinto: Hechos que se dan por asentados por el tribunal. Que, como ya se ha referido, esta acción no constituye una instancia adversarial, sino que forma parte de facultades conservadoras que entrega la Constitución a los tribunales superiores de justicia. En ese entendido, el numeral quinto del auto acordado sobre tramitación del recurso de protección le ha entregado a esta Corte la atribución de

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: QTCEBNXMXEK

apreciar los antecedentes aportados por las partes conforme a la sana crítica. Esta forma de apreciar los medios allegados implica que debe razonarse en forma lógica, estableciendo hechos en la medida que exista multiplicidad, gravedad, concordancia, conexión y precisión. Conforme a lo que las partes aportaron durante la tramitación de la presente causa, es posible dar por establecidos los siguientes hechos:

1. [redacted] y Forum Servicios Financieros Sociedad Anónima suscribieron un contrato de mutuo;

2. Durante la vigencia del mutuo, la empresa realizó no sólo gestiones de cobranza extrajudicial, sino que también gestiones que denominó de carácter "*recordatorio*", a través de correos electrónicos y mensajería telefónica;

Sexto: **Análisis de la acción cautelar y las garantías conculcadas.** Que, por una parte, la recurrida se escuda en desconocer la autoría de las llamadas que el actor ha mostrado. Eso deberá quedar para un juicio de lato conocimiento, toda vez que esa negativa impide en esta sede dar por cierto que su emisor las hizo por cuenta y encargo de FORUM. Sin embargo, es posible aseverar, con el grado de certeza que impone la sana crítica, que la recurrida envió correos electrónicos y mensajes telefónicos, tanto de texto como a través de la aplicación de WhatsApp al actor. La reiteración y frecuencia de los contactos de cobranza extrajudicial, incluso previos a la mora, configuran un cuadro de "hostigamiento" o acoso que excede la mera gestión de cobro legítima, los que generaron una perturbación en la tranquilidad personal y en el día a día del recurrente, lo cual puede ser razonablemente inferido como una afectación a su integridad psíquica.

Séptimo: **Defensas de la recurrida.** Que, en lo referido a las defensas de la recurrida, se analizará primero la pretensión de que esto corresponde a un procedimiento especial, contemplado en la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ante el Juzgado de Policía Local. Al respecto existen dos clases de consideraciones. La primera, si bien dicha normativa regula las gestiones de cobranza extrajudicial y sus límites, la acción de protección

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: QTCEBNXMXEK

procede excepcionalmente cuando la vulneración de garantías constitucionales es directa, grave e inminente. El "hostigamiento" que se denuncia, con su carácter intrusivo y constante en la vida privada y laboral del recurrente, trasciende la esfera meramente contractual o infraccional de consumo, impactando en su bienestar emocional y reputación, haciendo procedente la vía cautelar constitucional. La jurisprudencia ha sostenido que la existencia de vías legales específicas no excluye el recurso de protección cuando la afectación a derechos fundamentales es patente y requiere de un restablecimiento urgente del imperio del derecho. La segunda, radica en el hecho de existir gestiones "*recordatorias*", que la propia recurrida hace escapar del concepto de cobranza extrajudicial. Ello llevaría a una falacia de razonamiento circular, pues por una parte señala que los hechos debiesen ser conocidos a través del procedimiento especial contemplado en la Ley 19.496, mientras que a renglón seguido dice que los hechos no están dentro de la protección del artículo 37 inciso séptimo de la mencionada norma.

Adicionalmente, pretende la recurrida que se acompañen en esta sede pruebas de perturbación o daño psicológico del actor, cuando en su informe señaló en innumerables pasajes de que no estamos en una sede adversarial propiamente tal, razón por la que dicha defensa será rechazada in limine.

La otra defensa ejercida por la recurrida es la distinción que intenta entre contacto efectivo y contacto intentado. Resulta curioso que por una parte niegue toda validez a los registros acompañados por el actor y, por la otra, trate de hacer una diferencia que en nada ayuda a dilucidar el fondo del asunto. Muy por el contrario, pretender que los intentos fallidos de contacto telefónico no pueden ser calificados de hostigamiento es al menos discutible. Si supuestamente no realizó estas llamadas, no se entiende que intente este argumento. Si las realizó, esta actividad cae de lleno en una conducta antijurídica. En efecto, no se entiende que únicamente por no contestarse la llamada se permita el

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: QTCEBNXMXEK

intento de contacto indiscriminado, reiterado, sin que ello se constituya en hostigamiento.

Como última defensa, esta supuesta pérdida de oportunidad basada en el término del contrato de mutuo por cumplimiento del plazo fijado para la última cuota es inadmisible, por cuanto no se encuentra acreditado el pago de dicha última cuota, intentando la recurrida en la práctica un acto de fe de esta judicatura, pretensión que, por supuesto, no prosperará.

Octavo: **Motivos por el que se acogerá la acción.** Que la conducta de la recurrida, al mantener una comunicación tan insistente y frecuente, incluso antes de la fecha de vencimiento de las cuotas o cuando el recurrente no se encontraba en una mora significativa, denota un proceder que se torna arbitrario por su desproporción y falta de razonabilidad en la forma en que se ejerce. Dicha actuación se enmarca en lo que puede considerarse "hostigamiento", afectando directamente la tranquilidad y el buen nombre del recurrente, vulnerando así las garantías de integridad psíquica (Art. 19 N°1) y honra (Art. 19 N°4) de la Constitución. La insistencia reiterada en el mismo lenguaje y la saturación de canales de comunicación, aun cuando no contengan amenazas explícitas, resultan intimidatorias y desmedidas, tal como ha sido reconocido por la jurisprudencia de los Tribunales Superiores en casos similares.

Por todo lo razonado, es claro que las actuaciones de la recurrida, a través de sus agentes o empresas externas, han constituido un acto arbitrario e ilegal, vulnerando las garantías constitucionales del recurrente. Si efectivamente el crédito se encuentra por completamente solucionado, lo que no consta, la recurrida deberá cesar todo contacto con el actor, en términos absolutos; de lo contrario, sólo deberá limitarse a la cobranza extrajudicial del saldo insoluto en los términos contemplados en el ordenamiento jurídico, que se expresarán en lo resolutivo.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: QTCEBNXMXEK

de la Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, se **ACOGE**, **CON COSTAS**, el recurso de protección deducido por [redacted] en contra de FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A., sólo en cuanto se ordena a la recurrida:

Cesar de inmediato y en lo sucesivo toda comunicación de cobranza extrajudicial, ya sea telefónica, por correo electrónico, mensajes de texto, o aplicaciones de mensajería instantánea, dirigida a don [redacted], que exceda la frecuencia y modalidades permitidas por el artículo 37 inciso séptimo y concordantes de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, así como cualquier otra comunicación que constituya "hostigamiento" o acoso.

Acordado con el voto en contra de la ministra señora Merino, sólo en cuanto a la condena en costas, por cuanto estimó que, al haber sido solucionados los hechos imputados a la recurrida, no correspondía que soportara dicha carga legal.

Redacción del abogado integrante Cristián Parada Bustamante.

No firma la ministra señora Merino no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por encontrarse con feriado legal.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

N°Protección-13416-2025.

Jorge Luis Norambuena Carrillo
Fiscal
Corte de Apelaciones
Diecisiete de diciembre de dos mil veinticinco
14:30 UTC-3

Cristian Gonzalo Parada Bustamante
Abogado
Corte de Apelaciones
Diecisiete de diciembre de dos mil veinticinco
14:20 UTC-3

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: QTCEBNXMXEK

Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Fiscal Judicial Jorge Luis Norambuena C. y Abogado Integrante Cristian Parada B. Santiago, diecisiete de diciembre de dos mil veinticinco.

En Santiago, a diecisiete de diciembre de dos mil veinticinco, 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

Código: QTCEBNXMXEK