

Santiago, uno de octubre de dos mil trece.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus considerandos tercero, cuarto, quinto, sexto y séptimo, que se eliminan.

Y se tiene en su lugar y además presente:

Primero: Que, como este Tribunal ha manifestado en forma reiterada, el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República constituye jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o perturbe ese ejercicio.

Segundo: Que, como surge de lo expuesto, es requisito indispensable de la acción de protección la existencia de un acto u omisión ilegal, lo que significa que ha de ser contrario a la ley o arbitrario, producto del mero capricho de quien incurre en él, y que provoque alguna de las situaciones que se han indicado, afectando una o más de las garantías constitucionales protegidas.

Tercero: Que, en el caso que nos ocupa, la recurrente Valeria Solange Vallejos Reyes señala vulnerada su integridad psíquica, al ser perturbada constantemente

mediante llamados telefónicos que le hace la empresa "Corporación del Sendero", cobrándole una deuda por la sepultura de su marido fallecido en un accidente laboral el día 28 de julio de 2012.

Cuarto: Que, a efecto de probar tales hechos, la recurrente acompañó, según aparece de fs. 7, un carnet de salud mental a su nombre del Centro de Salud Pinares de Chiguayante, el que da cuenta de atenciones con la psicóloga Carolina Gajardo desde el 9 de octubre de 2012 al día 5 de abril de 2013 y otros controles con una médico cirujano en los meses de abril y mayo del año en curso.

Quinto: Que la propia empresa recurrida acompañó a su informe documentación con el logo de la misma, rolante de fs. 18 a 21, donde se indica el nombre de la recurrente Valeria Solange Vallejos Reyes, dos números de teléfonos, uno residencial y un celular, junto a una dirección y la constancia de una llamada telefónica, una respuesta y la fecha. Así, queda constancia que la recurrida llamó al menos a la recurrente, haciendo gestiones extrajudiciales, los días 11 de septiembre de 2012, 3 de octubre de 2012, 7 de febrero de 2013, 14 de marzo de 2013, 25 de marzo de 2013 y 23 de abril de 2013, es decir, en total, 6 llamados telefónicos.

Sexto: Que en su informe la recurrida reconoce expresamente esta cuestión, cuando dice: "*Es del caso señalar, que tal y como lo reconoce el abogado de la*

recurrente, desde el 11 de septiembre de 2012 y en vista del estado de morosidad que presenta el contrato N°1173671 suscrito por Valeria Vallejos, nuestra empresa ha realizado gestiones de cobranza extrajudicial a su respecto, a través de llamados telefónicos".

Séptimo: Que la existencia de la supuesta deuda de la recurrente con la recurrida y su morosidad pueden ser planteadas en la sede judicial respectiva y bajo el procedimiento que la ley prevé para dichos casos. De allí que el cobro extrajudicial de la misma por la vía telefónica, al menos durante los meses de septiembre de 2012 a abril de 2013, es decir en total 8 meses, constituye el ejercicio abusivo de una facultad.

En efecto, si el objetivo de los llamados telefónicos es poner en noticias a la deudora de su morosidad, ésta se logra con una de dichas comunicaciones, pero insistir reiteradamente en el mismo lenguaje resulta desproporcionado e intimidatorio. Este ejercicio es el que resulta arbitrario, debe cesar, puesto que afecta la garantía de la integridad psíquica de la recurrente, por lo que el recurso será acogido, en razón de resultar vulnerada la garantía contemplada en el N° 1 del artículo 19 de la Carta Fundamental.

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 dos de julio próximo pasado, escrita a fojas 48, y en su lugar se declara que **se acoge** el recurso de protección deducido en lo principal del escrito de fs.1, debiendo la recurrida "Inmobiliaria Parques y Jardines S.A.", con nombre de fantasía "Corporación ó Parque del Sendero", abstenerse de efectuar en el futuro llamados telefónicos de cobros extrajudiciales de la presunta deuda que con ella mantiene la recurrente Sra. Valeria Solange Vallejos Reyes.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo del abogado integrante Sr. Pfeffer.

Rol N° 4767-2013.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros Sr. Sergio Muñoz G., Sr. Héctor Carreño S., Sr. Ricardo Blanco H. y los abogados integrantes Sr. Jorge Baraona G. y Sr. Emilio Pfeffer U. No firman, no obstante haber concurrido al acuerdo de la causa, el Ministro señor Muñoz por estar con feriado legal y el Abogado Integrante señor Baraona por estar ausente. Santiago, 01 de octubre de 2013.

Autoriza la Ministra de Fe de la Excma. Corte Suprema.

En Santiago, a uno de octubre de dos mil trece, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

Concepción, dos de julio de dos mil trece.

VISTO:

A fojas 1 el abogado José Eduardo Vidal Burgos, domiciliado en Aníbal Pinto 509 oficina 1202 de esta ciudad, deduce recurso de protección a favor de dona **VALERIA SOLANGE VALLEJOS REYES**, labores de casa, domiciliada en calle Pinares N° 1182 de Chiguayante, en contra de **CORPORACIÓN DEL SENDERO**, sociedad comercial, representada por doña **LISOLETTE YOHANA MANNS SANHUEZA**; domiciliados en calle Freire 386 de esta ciudad y en contra de **V&T INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN LTDA.**, representada por doña Ángela Paz Vargas Muñoz, domiciliados en Ocho Oriente N° 1066-B de Chiguayante.

Señala que con fecha 18 de Julio de 2012, don Miguel Andrés Zapata Jiménez, marido de la recurrente, hoy fallecido, fue contratado por V&T INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN LTDA. a fin de desempeñarse en labores de una obra que se había adjudicado la recurrida.

Precisa que el sábado 28 de Julio de 2012, día en que no se realizan faenas en la planta, don Miguel Zapata fue citado para trabajar en faenas diferentes a las que había realizado en tierra, sufriendo un accidente al perder el equilibrio y precipitarse por un forado, cayendo desde una altura de unos diez metros al piso, lo que le causó la muerte.

Indica que producido el accidente, **V&T INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN LTDA.**, con el propósito de reparar la falta de observancia de las medidas de seguridad en las faenas, contrató los servicios funerarios y, además, adquirió una fracción de terreno en

la empresa Parque del Sendero, a fin de que los restos del trabajador fueran sepultados en el cementerio en que dicha empresa tiene en sector Cosmito, camino Concepción-Penco. Que, por ello, durante el velatorio le llevaron la documentación a la recurrente, quien firmó bajo el engaño de que era la empresa la que adquiriría la fracción del parque y no ella.

Refiere que con posterioridad a los funerales, su representada ha recibido incesantes llamadas telefónicas de personas que trabajan para el Parque del Sendero, cobrando las cuotas del precio de adquisición de la fracción del parque y, a pesar de que ella ha preguntado a los representantes de la empresa recurrida, éstas le han manifestado que fue la empresa quien compró dichos derechos, siguen llamándola e inclusive le señalaron que sería formalizada ante los tribunales, lo que ha perturbado gravemente su tranquilidad, al punto que ha debido ser asistida por un psicólogo a fin de tratar la fuerte depresión que padece a causa de todos estos hechos.

Estimó afectadas las garantías constitucionales del artículo 19 N° 1 y 24 de la Carta Fundamental, por lo que pide a esta Corte que, acogiendo el recurso, tome las medidas necesarias para el cese del hostigamiento, llamadas y amenazas que sufre la recurrente y se ordene que cualquier pretensión de los recurridos se plantee y resuelva a través de la acción legal ante tribunal competente, con costas. Acompañó el documento de fojas 7.

A fojas 34 informa la abogada Ema Rivera Gatica, en representación de Inmobiliaria Parques y Jardines S.A., propietaria del Cementerio Parque del Sendero de Concepción, solicitando el rechazo del recurso, con costas.

Señala que con fecha 30 de julio de 2012, la recurrente, doña Valeria Solange Vallejos Reyes, suscribió un contrato de promesa de compraventa con Inmobiliaria Parques y Jardines S.A., para la adquisición de una fracción jardín o sepultura de uso inmediato, en el Cementerio Parque de Concepción, obligándose a cubrir un plan de pago de 20 cuotas iguales, mensuales y sucesivas de \$116.390, presentando actualmente 9 cuotas en mora y 11 vigentes.

Precisa que para el cierre de la contratación, la Sra. Vallejos ingresó por caja un pie de UF 5 (\$113.000) y además suscribió toda la documentación necesaria, firmándola e imprimiendo en ella su huella dactilar, todo ello en señal indubitada de su voluntad de contratar.

Arguye que de los documentos que acompaña a su informe, se puede apreciar que la recurrente firmó toda la documentación que forma parte del contrato de promesa de compraventa de hace 10 meses atrás, sin que hasta la fecha hubiera manifestado que contrató engañada, o que fue inducida a error o víctima de dolo por parte de Inmobiliaria Parques y Jardines S.A., toda vez que de haber estimado que durante la contratación, su consentimiento se encontraba viciado, hubiese iniciado la acción civil respectiva para solicitar la declaración de nulidad del mismo o habría presentado su acción de protección con anterioridad.

Sostiene que desde el 11 de septiembre de 2012 y en vista del estado de morosidad que presenta el contrato N° 1173871 suscrito por la recurrente, la empresa realizó la cobranza extrajudicial, a través de llamados telefónicos, que son procedentes para obtener el cumplimiento de una obligación insoluta ya que se han efectuado en días y horas declaradas hábiles por el artículo 59 del Código de

Procedimiento Civil y no implican conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral de la reclamante.

A mayor abundamiento, dice que la empresa guarda registro de las gestiones de cobranza extrajudicial que realiza, y que consta que ante llamados de las ejecutivas, la Sra. Vallejos ha respondido "que se ha atrasado" en sus pagos, e incluso el 1 de abril de 2013, hizo un compromiso telefónico de acercarse a las oficinas el 8 de abril de 2013 para "abonar a su deuda", compromiso que no cumplió.

Añade que la recurrente informó que en el llamado de cobranza realizado el 23 de abril de 2013, que se encontraba preparando una acción en contra de Inmobiliaria Parques y Jardines S.A., la que describió como una "carta de amparo", razón por la cual los ejecutivos cesaron los contactos telefónicos, con el fin de averiguar si los dichos de la cliente eran efectivos, de modo que desde el 23 de abril de 2013 al 15 de mayo de 2013, ésta no recibió ninguna llamada

Refieren que la empresa V&T INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN LIMITADA no es ni ha sido cliente de Inmobiliaria Parques y Jardines S.A. y que, por lo general, cuando una persona jurídica adquiere una sepultura para un trabajador víctima de accidente fatal, paga al contado, dejando como propietarios a la viuda o a sus herederos más próximos o adquiere la empresa, celebrando el contrato a través de su representante legal y luego, una vez que la sepultura se encuentra totalmente pagada, la cede a los familiares del trabajador fallecido.

Relata que la parte recurrente no ha acreditado que su estado psicológico actual, se deba a las gestiones de cobranza extrajudicial, puesto que la depresión grave que padecería, podría deberse al

fallecimiento de su cónyuge.

Finalmente precisa que la materia que reclama la recurrente es de lato conocimiento, y por tanto, el recurso deducido resultaría improcedente, puesto que el recurso de protección se ha establecido como una acción jurídica rápida y eficaz para la necesaria y adecuada protección jurisdiccional de los derechos y garantías individuales sujetas a su tutela, tal y como lo prescribe el Auto Acordado de la Corte Suprema de 24 de junio de 1992. Acompañó los documentos de fojas 13 a 25.

A fojas 45 se tiene por no interpuesto el recurso respecto de la recurrida V&T Ingeniería y Construcción Ltda. y se traen los autos en relación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1.- Que el recurso de protección ha sido instituido por el Constituyente como una acción cautelar destinada a evitar las posibles consecuencias dañosas derivadas de acciones u omisiones, arbitrarias o ilegales, que produzcan privación, perturbación o amenaza de alguna o algunas garantías constitucionales expresamente señaladas en la Constitución Política de la República, a fin de restablecer el imperio del derecho y otorgar la debida protección a quien pueda resultar afectado.

2.- Que el acto ilegal y arbitrario que motiva esta acción constitucional consiste en que según la demandante, la recurrida Parque del Sendero, ha vulnerado su derecho a la integridad síquica al ser perturbada gravemente con llamados telefónicos por parte del personal que allí labora, cobrándole cuotas del precio de adquisición de una fracción de ese parque, en circunstancias que ésta habría

sido comprada por la que fue empleadora de su marido fallecido, V&T Ingeniería y Construcción Ltda., agregando que dichas llamadas se han tornado en amenazantes al haberle expresado que “sería formalizada ante los tribunales del crimen”. Que lo indicado ha alterado su tranquilidad a tal extremo, que ha debido asistirse por sicólogos para tratarse una fuerte depresión.

3.- Que, para probar sus asertos, la recurrente sólo acompañó el documento de fojas 7, consistente en Carnet de Salud Mental a su nombre, del Centro de Salud Pinares de Chiguayante, en el que aparece que ésta registra atenciones con la Sicóloga Carolina Gajardo, desde el 9 de octubre de 2012 al 5 de abril de 2013, y controles con la Doctora Mabel Toledo, médico cirujano, en los meses de abril y mayo del presente año.

4.- Que la prueba antes referida, la única aportada a la causa, no resulta suficiente para acreditar la existencia del presunto acto ilegal o arbitrario denunciado, esto es, que a consecuencia de las llamadas telefónicas recibidas cobrándole dinero por deuda impaga, y amenazándola de ser formalizada- llamadas telefónica de cobro que no fueron negadas por la recurrida Parque del Sendero-, se haya visto afectada su integridad síquica. En efecto, tal instrumento sólo da cuenta que la recurrida se encuentra en tratamiento psicológico desde el mes de diciembre de 2012, y resulta que su apoderado informó a fojas 8, que las amenazas se empezaron a producir el 2 de mayo de 2013, de modo que de haber existido tales amenazas, éstas no fueron las causantes de la afectación de su integridad psicológica, ya que como se dijo, ésta se arrastra desde el año pasado.

5.- Que, por consiguiente, el hecho en que se funda la acción en estudio, no se ha establecido.

6.- Que, así las cosas, no existiendo acto ilegal o arbitrario, tampoco existe garantía constitucional que esta Corte deba proteger por esta vía.

7.- Que sólo para los efectos que correspondan, se dirá que la recurrida acompañó, entre otros, los documentos de fs. 13, 14 y 16, consistentes en copia del contrato de promesa de compraventa de una fracción en el Parque del Sendero a nombre de la recurrente y sus anexos, que en parte contradicen lo aseverado por ésta última, en cuanto a que no habría firmado compraventa alguna con la primera.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y lo establecido en el Auto Acordado de la Excm. Corte suprema sobre la materia, se declara:

Que, se rechaza, sin costas, el recurso de protección deducido en lo principal del escrito de fojas 1.-

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

Redactó la Ministro Vivian Toloza Fernández.

ROL: 540-2013.

Pronunciada por la Segunda Sala integrada por los Ministros señora Vivian Toloza Fernández, la Fiscal Judicial señorita Miriam Barlaro Lagos y la Abogada Integrante señora Sara Herrera Merino.

Gonzalo Díaz González
Secretario

En Concepción, a dos de julio de dos mil trece, notifiqué por el estado diario la resolución que antecede.

Gonzalo Díaz González
Secretario