

CORTE SUPREMA ACOGE RECURSO DE PROTECCIÓN Y ORDENA A BANCOESTADO CESAR ACOSO TELEFÓNICO DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL POR COBRO DE DEUDA

Posted on 05/08/2020 by AGENCIA DE NOTICIAS NCP



Categories: [COMUNICADOS](#), [ECONOMÍA](#), [NACIONAL](#), [NOTICIA](#), [SOCIAL](#)

Tags: [acoso](#), [BancoEstado](#), [cesar](#), [cobranza](#), [Corte Suprema](#), [deuda](#), [extrajudicial](#), [recurso de protección](#), [telefónico](#)



La Corte Suprema acogió recurso de protección y ordenó a BancoEstado cesar toda comunicación de cobranza extrajudicial de deuda de cliente.

La sentencia indica que, además ha quedado acreditado en autos que la recurrida ya ejerció las acciones legales tendientes a perseguir el cobro judicial de los montos adeudados que reclama, y estando en consecuencia entregada la cuestión a la decisión judicial, no corresponde que se sigan efectuando gestiones de cobranza extrajudicial.

Añade que de esta manera, estas prácticas seguidas por la institución bancaria recurrida conculcan la garantía contenida en el N° 1 del artículo 19, de la Constitución Política de la República, más aun si se considera la edad del recurrente, lo que importa sin duda una mayor afectación emocional.

A mayor abundamiento –prosigue–, así lo ha resuelto esta Corte, por ejemplo en su sentencia Rol N° 4.767-2013, donde indicó 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, 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'.

En el mismo sentido, se pronunció la Corte de Apelaciones de Punta Arenas, en la sentencia Rol N° 255- 2014, de 1 de Septiembre de 2014, cuyo considerando tercero expresa que: 'la existencia de la deuda de la recurrente con la recurrida fue planteada en la sede judicial respectiva, bajo el procedimiento que la ley prevé para dichos casos. De allí que la reiterada insistencia en cobrar en forma extrajudicial la misma por la vía telefónica, constituye el ejercicio abusivo de una facultad.

En efecto, si el objetivo de los llamados telefónicos es poner en noticias al deudor de su morosidad, ésta se logra con una de dichas comunicaciones, pero insistir reiteradamente en el mismo lenguaje resulta desproporcionado e intimidatorio, máxime si se ha contactado a la hija de la recurrente, como expone éste en su libelo.

Este ejercicio es el que resulta arbitrario y 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, tal como lo ha resuelto la Excma. Corte Suprema en fallo dictado en causa Rol N° 4767-2013.

Habiendo sido apelada, esta sentencia fue confirmada por esta Corte en la causa Rol N° 24.014-2014.

Además razona que es más, si bien en lo referente a la cobranza extrajudicial la Ley de Protección a los Consumidores autoriza a las entidades crediticias -bajo ciertos presupuestos específicos y concretos-, a efectuar llamados telefónicos a los deudores, ese ejercicio debe realizarse sin arbitrariedad, lo que importa la racionalidad en el ejercicio de la facultad que les otorga la ley. Sin embargo, carece de justificación incurrir en un verdadero acoso telefónico a un deudor es especial si ya ha ejercido las acciones ordinarias para el cobro de lo adeudado.