Santiago tres de septiembre de dos mil catorce.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus considerandos quinto, sexto, séptimo, octavo, noveno, décimo, undécimo y duodécimo, como lo resolutivo 2,3 y 4, que se eliminan.

Y se tiene, en su lugar, presente:

PRIMERO: Que, la denuncia infraccional que interpuso el Servicio Nacional del Consumidor en contra del Colegio Terraustral Oeste S.A., se refería únicamente a la existencia de una diferencia de \$3.000, en los comprobantes N° 644188, de fecha 12 de diciembre de 2012 y N° 638255, de fecha 09 de noviembre del mismo año, lo que califica es constitutivo de las infracciones a los artículos 3° inciso primero letra b), 23 y 39 de la Ley 19.496.

SEGUNDO: Que, habiéndose fijado los términos de la imputación, como los hechos atribuidos por la denunciante, fue respecto de ellos, y no de otros, que la denunciada hizo valer sus descargos, señalando que esa diferencia total de \$6.000 que se generaba en favor de la consumidora, se debía a un error de cálculo, atribuible a la empresa de cobranza, quien digitó de manera errónea los comprobantes respectivos, pero que el monto final y total cobrado, fue el que procedía solicitarle, no cobrándosele ni un peso más.

TERCERO: Que, como se ha indicado en el considerando 4° de la sentencia en alzada, con la prueba documental apreciada conforme a las reglas de la sana crítica, quedó acreditado en el proceso, que no existía esa diferencia de \$3.000 en cada una de las citadas boletas o comprobantes de pago, dado que como lo alegó la denunciada en su defensa, la imputación se fundó efectivamente en un error de las copias de la empresa de cobranza, porque los originales no adolecían

de éste, por lo cual, no existió la infracción que fue objeto de la denuncia

CUARTO: Que, la sentencia no puede exceder el marco de la imputación que ha sido objeto de la denuncia, puesto que si lo hace, afecta gravemente el ejercicio del derecho de defensa del denunciado, y el principio de congruencia procesal, el que por un lado, obliga al juez a no poder ir más allá o dar más de lo solicitado por las partes, ni fundar su decisión en hechos diversos de los que han sido alegados por ellas y, por otro lado, a la obligación de pronunciarse respecto a todos los puntos controvertidos establecidos en el proceso y a todas las alegaciones efectuadas.

QUINTO: Que, conforme a lo expuesto anteriormente, habiendo quedado acreditada la inexistencia de la infracción denunciada, respecto a la cual debe necesariamente pronunciarse la sentencia, se hace procedente revocar el pronunciamiento jurisdiccional que ahora se revisa, en cuanto ella - extendiéndose al ítem Reembolso Dicom Firmante y Honorarios Abogado, que no fue materia de la imputación -condenó a Colegio Terraustral Oeste S.A. al pago de una multa ascendente a 25 UTM (veinticinco Unidades Tributarias Mensuales).

SEXTO: Que, en lo que hace a la demanda civil de indemnización de perjuicios, incoada por doña Alejandra Pizarro Díaz, en contra de Colegio Terraustral Oeste S.A, no habiéndose establecido la responsabilidad infraccional de esa institución privada en la denuncia que fue objeto del proceso, la que por lo demás, le sirvió de fundamento para la interposición de la misma, dado que por economía procesal reprodujo sus antecedentes, no resulta procedente condenarla a pagar a la demandante suma dineraria alguna.

Por estas consideraciones, se **revoca** la sentencia apelada, de seis de enero de dos mil catorce, escrita a fojas 101 y siguientes de

estos autos, que condenó a a Colegio Terraustral Oeste S.A al pago de una multa, equivalente a 25 UTM (veinticinco Unidades Tributarias Mensuales) y que acogió además la demanda de fojas 29 y 30, y en su lugar se declara, que se deja sin efecto la multa decretada y, asimismo, que se rechaza la referida demanda en todas sus partes, sin costas.

Redacción del abogado integrante señor Eugenio Benítez Ramírez

Registrese y devuélvase.

Nº Trabajo - menores-p. local- 550-2014

Pronunciada por la **Octava <u>Sala de esta I. Corte de Apelaciones de</u> Santiago**, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por Ministro (S) señor Jorge Luis Norambuena Carrillo y por el Abogado Integrante señor Eugenio Benítez Ramírez.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago la sentencia que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

MAIPÚ, seis de enero de dos mil catorce.

VISTOS:

1.- A fojas 17 y siguientes, la denuncia por infracción a la Ley 19.496, de fecha 22 de abril de 2013, interpuesta por RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, abogado, en representación de SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ambos con domicilio en calle Teatinos número 333, Piso 2, comuna de Santiago, en contra de COLEGIO TERRAUSTRAL OESTE S.A., sociedad educacional, representado por ANA MARÍA ESTRELLA MARTÍNEZ ELORTEGUI, ambos con domicilio en ca le Agustinas número 1447, Santiago.

Señala la denuncia que COLEGIO TERRAUSTRAL OESTE S.A. ha infringido disposiciones de la Ley de Protección del Consumidor al cobrar conceptos como "Reembolsos de Dicom Firmante", "Honorarios de Abogados" y "Honorarios Cobranza" en el pago de mensualidades morosas. Señala además que la suma total de dinero cobrado y pagado por los apoderados del colegio denunciado es incongruente con la sumatoria de los ítems por separado, es decir, lo cobrado al consumidor es mayor a lo que el mismo comprobante contempla por concepto de cobros. Señala que estos hechos se verificaron respecto del comprobante N° 644188 de fecha 12 de diciembre de 2012 y N° 638255 de fecha 09 de noviembre de 2012.

Explica que atendido lo anterior y considerando que los cobros eran excesivos doña ALLJANDRA PIZARRO DÍAZ procedió a formular un reclamo ante la denunciante e que fue acogido a tramitación, reclamo que la denunciada rechazó como consta en los cocumentos acompañados a autos.

Indica que a la luz de la normativa vigente la denunciada ha infringido los artículos 3° inciso 1° letra b), artículo 23 inciso 1° y artículo de la

Ley 19.496 y solicita se aplique una multa de 50 UTM por la infracción de las dos últimas normas citadas con expresa condena en costas.

- 2.- A fojas 28 la notificación de conformidad a lo establecido en el artículo 44 del Código de Procedimiento Civil de la denuncia de fojas 17 y siguientes y de la resolución de fojas 27 a la denunciada.
- 3.- A fojas 29 y siguientes comparece ALEJANDRA PIZARRO DIAZ, empleada pública, con domicilio en calle Putre número 16.881, villa o población Los Portales de Santa Ana, Maipú, quien se hace parte de la denuncia de autos e interpone demanda civil indemnizatoria.

COLEGIO TERRAUSTRAL OESTE S.A., representado por ANA MARÍA ESTRELLA MARTÍNEZ ELORTEGUI, fundada en los mismos antecedentes que fueron expuestos en la denuncia *sub lite* los que solicita se tengan por reproducidos. Señala que estos hechos le habrían ocasionado daños por \$50.000.- por cobros improcedentes en cuotas atrasadas, por concepto de Informante Dicom y Gastos Abogado que la Ley prohíbe cobrar extrajudicialmente, que corresponden a daño emergente, y \$200.000.- por concepto de daño moral fundado en los tiempos personales y malos ratos pasados, exigiendo un total de \$250.000.- por la suma que este sentenciador estime, más intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de esta demanda, con expresa condena en costas.

4.- A fojas 32 la notificación de conformidad a lo establecido en el artículo 44 del Código de Procedimiento Civil de la demanda de fojas 29 y 30 y de la resolución de fojas 31 a la denunciada.

5.- A fojas 77 se lleva a efecto el comparendo de contestación y prueba, que se celebró con la asistencia de SEBASTIAN LIZANA SIERRA en representación de SERNAC, de la denunciante doña ALEJANDRA PIZARRAZ y

de don **EMILIO OMAR MERHE FERNÁNDEZ** por la denunciada. La primera ratifica su denuncia de fojas 17 y siguientes. La parte de Pizarro Díaz ratifica la demanda de fojas 29 y 30 y la denunciada y demandada contesta por escrito solicitando se rechace la denuncia y demanda civil indemnizatoria de autos. Se rinde prueba documental, y

CONSIDERANDO:

En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que el hecho controvertido y denunciado a fojas 17 y siguientes se refiere a que si con ocasión del cobro de las cuotas pactadas en el contrato de prestación de servicios educacionales entre la denunciada y la parte de Pizarro Díaz se cobraron sumas no reguladas en la Ley 19.496 y si hubo un sobreprecio de \$3.000.- en el pago de los comprobantes N° 644188 de fecha 12 de diciembre de 2012 y N° 638255 de fecha 09 de noviembre de 2012.

SEGUNDO: Que para acreditar su pretensión la parte de SERNAC acompañó la siguiente prueba:

- 1) A fojas 7 Formulario Único de Atención de Público, Nº de Caso: 6610228, Fecha Ingreso: 13/12/2012, de Alejandra Pizarro Díaz en Sernac Facilita.
- 2) A fojas 8 Formulario Único de Atención de Público, Nº de Caso: 6766104, Fecha Ingreso: 20/02/2013, de SERNAC.
- 3) A fojas 9 y 10 Memorandum N° 10, de 18 de febrero de 2013 de Paola Llantén Olivares a Jefa Unidad Atención Público de SERNAC.
- 4) A fojas 11 y 12 copia Boleta de Ventas y Servicios No Afecto o Exento de I.V.A. Comprobantes de Pago N°s 644188, 638255 y 644187 de Servicios y Franquicias S.A.
- 5) A fojas 13 copia de carta de Juan Carlos Benito Medina Vargas, abogado Web Center, Sernac para el Sr. Representante Legal de COLEGIO TERRAUSTRAL OF SERVICIONES DE LO CARROLLO DE LO CA

6) A fojas 14, 15 y 16 copia de carta de Departamento de Recaudación y Cobranzas Colegios Terraustral a Juan Carlos Benito Medina Vargas, Abogado Web Center, Servicio Nacional del Consumidor de 02 de enero de 2013.

TERCERO: Que la parte de COLEGIO TERRAUSTRAL

OESTE S.A. rindió la siguiente prueba documental:

- 1) A fojas 44 Contrato de Prestación de Servicios Educacionales, número 1826, de fecha 14 de noviembre de 2009, entre la denunciada y Alejandra Betsabé Pizarro Díaz.
- 2) A fojas 54 Contrato de Prestación de Servicios Educacionales, número 1553, de fecha 20 de octubre de 2009, entre la denunciada y Alejandra Betsabé Pizarro Díaz.
- 3) A fojas 64 y siguientes Cuenta corriente Pagarés 20.102.862, 122.021.512, 3.100.452, 132.022.346.
- 4) A fojas 70 y siguientes Cuenta Corriente Pagarés 1.826, 122.020.437, 902.020.437, 3.100.890, 132 021.249 y 922.021.249.
- 5) En custodia talonario de Boletas de Ventas y Servicios No Afectos o Exento de I.V.A. N° 638251 a N° 638300 y N° 644151 a 644200 de Servicios y Franquicias S.A.

Los documentos singularizados con los números 1 a 4 fueron objetados a fojas 81 y 82, sin perjuicio de lo cual, este Tribunal podrá concederle el valor que estime en consideración a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 18.287.

Que la parte de COLEGIO TERRAUSTRAL OESTE S.A. rindió la siguiente prueba testimonial:

1) <u>Claudia Andrea Barrios Quiñones</u>: Señala que en mayo del corriente supo el problema que ocurrió con las boletas. Indica que el reclamo que aparecía era que el detalle de lo cobrado no era lo que aparecía en la sumatoria total, para verificar eso revisó la copia que la denunciada tenía de dichos recibos y se dio cuenta que no estaba bien marcado un número y que por ello solicitó las boletas originales donde comprendente.

los cobros esta ban bien realizados y que solo se trató de un problema del autocopiativo de la boleta. El total que aparece en la boleta original es el total que se le cargó a la cuenta de la apoderada. Agrega que esto ocurrió con dos boletas.

Que la denunciante de fojas 17 y siguientes tachó esta testigo lo que se resolverá en lo resolutivo del presente fallo sin perjuicio de lo cual y atendida la particular forma que este Tribunal aprecia la prueba rendida por las partes, este sentenciador apreciará su declaración en conformidad a la Ley.

antecedentes de autos, este sentenciador, apreciados conforme bajo las reglas de la sana crítica, estima que se encuentra acreditado por parte de COLEGIO TERRAUSTRAL OESTE S.A. que las copias de las boletas 644188 y 638255 poseen errores de copiado toda vez que sus criginales contenidas en los talonarios custodiados en este Tribunal muestran con claridad y sin muestras de manipulación alguna que los itemes en cuestión esto es, el valor de los intereses, en la primera de las mencionadas, y los honorarios de los abogados, en la segunda, corresponden a \$18.754.- y \$8.158.- respectivamente por lo que no existe infracción a este respecto, en cuanto la denunciante alegaba la existencia de un diferencia de \$3.000.- en cada una de estas boletas a favor de la clienta lo que no es efectivo.

QUINTO: Que sí constituyen infracción a la Ley del Consumidor el cobro del tem REEMBOLSO DICOM FIRMANTE y HONORARIOS ABOGADO contenidos en las boletas N°s 644188, 638255 y 644187 siempre que éstos sumados a los gastos de cobranza extrajudicial excedan los máximos legales establecidos en la Ley del Consumidor. En efecto, el legislador estableció en el inciso Segundo del artículo 37 de la Ley 19.496 os montos máximos que se pueden cobrar por concepto de gastos de cobrar entre los cuales, y por su propia naturaleza, están los mencionados cobros. Realizado enterior el mismo artículo 37 el que en su inciso primero letra f) señala que el proveeder en

toda operación de consumo en que se conceda un crédito directo al consumidor deberá poner a disposición de éste la información relativa al interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan, entre los cuales, necesariamente deberá incluirse los honorarios de los abogados.

Así y atendido el tenor de los documentos acompañados a fojas 11 y 12 y sus originales que están en custodia de este Tribunal y la declaración de la misma denunciada en cuanto a que estos ítemes son efectivos y de cargo de la deudora cabe establecer si la suma de ellos junto con los honorarios de cobranza individualizados detallados en cada una de las boletas en cuestión superan el máximo legal establecido para los gastos de cobranza extrajudicial.

Respecto de la boleta N° 644188 la suma de los conceptos REEMBOLSO DICOM FIRMANTE, HONORARIOS ABOGADOS y HONORARIOS COBRANZA suman \$40.216.- lo que excede considerablemente el máximo legal de 9% para obligaciones de hasta 10 Unidades de Fomento, correspondientes a \$20.619.- si se considera que el no adeudado al 12 de diciembre de 2012, fecha de pago de la boleta, corresponde a \$230.640.-

Respecto de la boleta N° 638255 la suma de referidos conceptos suman \$21.000.- lo que excede el máximo legal de 9% para obligaciones de hasta 10 Unidades de Fomento, correspondientes a \$7.342.- si se considera que el monto adeudado al 09 de noviembre de 2012, ascendía a \$81.588.-

Tratándose de la boleta N° 644187 la suma de los conceptos
REEMBOLSO DICOM FIRMANTE, HONORARIOS ABOGADOS y HONORARIOS

COBRANZA suman \$21.000.- lo que excede considerablemente el máximo legal de 2%
para obligac ones de hasta 10 Unidades de Fomento, correspondientes a \$13.082 si si

considera que el monto adeudado y pagado el 12 de diciembre de 2012 ascendía a \$163.176.-

SEXTO: Queda así establecida, a criterio de este sentenciador, que COLEGIO TERRAUSTRAL OESTE S.A. representado por ANA MARÍA ESTRELLA MARTÍNEZ ELORTEGUI, incurrió en infracción de lo preceptuado en el artículo 23 de la Ley 19.496 al provocar un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias er la calidad del servicio prestado al cobrar más de lo establecido en la Ley tratándose de gastos de cobranza extrajudicial.

En relación con la demanda civil de indemnización de perjuicios

presentada por ALEJANDRA PIZARRO DÍAZ en contra de COLEGIO

TERRAUSTRAL OESTE S.A. representado por ANA MARÍA ESTRELLA

MARTÍNEZ ELORTEGUI a fojas 29 y 30:

<u>SÉPTIMO</u>: Que al haberse establecido la responsabilidad infraccional de COLEGIO TERRAUSTRAL OESTE S.A., representado por ANA MARÍA ESTRELLA MARTÍNEZ ELORTEGUI, deberá responder civilmente por los daños causados a ALEJANDRA PIZARRO DÍAZ, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 165 y 19 de la Ley 18.290 y artículos 2.314 y siguientes del Código Civil.

OCTAVO: Que los documentos acompañados a autos el Tribunal puede considerarlos como base para la regulación prudencial de los daños investigados en el caso *sub lite* apreciando su valor probatorio de acuerdo a las normas que establece la Ley 18.287 en su artículo 14.

En consecuencia, y teniendo presente lo considerado anteriormente, la prueba documental rendida por la parte demandante y las demás probanzas acompandades a autos, este sentenciador ha considerado regular prudencialmente los daños causados a ALEJANDRA BETSABÉ PIZARRO DÍAZ en la suma \$39.570.- (treinta y nueve mil

quinientos setenta pesos), que deberá pagar la demandada COLEGIO TERRAUSTRAL OESTE S.A. representado por ANA MARÍA ESTRELLA MARTÍNEZ ELORTEGUI a ALEJANDRA BETSABE PIZARRO DÍAZ por concepto de daño emergente.

NOVENO: Que la demandante solicitó por concepto de daño moral el pago de \$200.000.-

Que respecto de la indemnización por daño moral o extrapatrimonial la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema señala que para dar por establecido el daño moral ..." basta con que el juez estime demostrada la causa que lo genera..." (Corte Suprema, 18 de abril de 2006, Casación en la forma y en el fondo, Fallos del Mes, jurisprudencia de la Exma. Corte Suprema, Nº 532, abril 2005 – 2006, página 691), situación que sí se ha dado en la controversia y que consiste en el menoscabo económico provocado por la demandada producto del cobro de sumas superiores a las establecidas en la Ley lo que obviamente resultó en un pago más gravoso para ALEJANDRA BETSABE PIZARRO DÍAZ. Por esta razón y para el caso sometido a la decisión de este sentenciador, la causa que genera el daño moral solicitado está plenamente demostrado.

Así establecido el detrimento, perjuicio o menoscabo, dolor o molestias que han afectado a la actora, a juicio del sentenciador son suficientes para conceder por este concepto la suma en que prudencialmente este sentenciador a valorizado el referido daño y, apreciados los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica, se acogerá la demanda de fojas 29 y 30 en lo que se refiere a daño moral o extrapatrimental condenando a la demandada al pago de \$200.000.- por dicho concepto.

Que en lo demás se rechazará la demanda por cuanto el monto solicitado por daño emergente excedía el perjuicio económico efectivamente integrado a ALEJANDRA PIZARRO DÍAZ atendido lo señalado en el considerando Quinto

DECIMO: Que el actor solicitó además que las sumas a que fuera condenada la cemandada fueran pagadas con reajustes desde la fecha de la interposición de la demanda y siendo un hecho público y notorio que variará el valor de la moneda entre la fecha de la infracción y la oportunidad en que se haga efectivo el pago de la indemnización y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 2.329 del Código Civil y artículo 27 de la Ley del Consumidor, para que la indemnización sea completa, es preciso que sea pagada reajustada en la misma proporción en que hubiere variado el Índice de Precios al Consumidor según informe del Instituto Nacional de Estadísticas, entre mayo de 2013, que corresponde a la fecha de interposición de la demanda y el último día del mes anterior al del pago efectivo de la indemnización.

UNDÉCIMO: Que la parte demandante de fojas 29 y 30 pide que se le paguen intereses, los que también deben concederse, pues, es necesario que la indemnización sea completa según lo expresado en el considerando anterior. Esta indemnización moratoria y compensatoria se encuentra consagrada por la Doctrina y la Jurisprudencia (N°s 468, 469 y 470 de la obra "De la Responsabilidad Extracontractual de don Arturo A essandri Rodríguez"). Dicho interés se fija en un 6% anual, el que se calculará desde la fecha de la interposición de la demanda hasta la del pago efectivo de la indemnización, por así haberlo pedido la demandante, todo ello según liquidación que practicará la se fora Secretaria del Tribunal.

DUODÉCIMO: Que la demandada de COLEGIO

TERRAUSTRAL OESTE S.A., representado por ANA MARÍA ESTRELLA

MARTÍNEZ ELORTEGUI, ha sido vencida en este juicio, por lo que de conformidada de la causa de la

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en concepto de co

los artículos 14,17, 23 y 24 de la Ley Nº 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

1) Ha lugar a la tacha deducida por **SERNAC** en contra de la testigo Claudia Andrea Barrios Quiñones atendido lo dispuesto en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil.

2) Ha lugar a la denuncia de fojas 17 y siguientes, condénese a COLEGIO TERRAUSTRAL OESTE S.A., representado por ANA MARÍA ESTRELLA MARTÍNEZ ELORTEGUI, al pago de una multa de 25 UTM (Veinticinco Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Quinto.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, sin perjuicio de su cobro ejecutivo.

3) Que se acoge la demanda de fojas 29 y 30 presentada por ALEJANDRA BETSABE PIZARRO DIAZ en contra de COLEGIO TERRAUSTRAL OESTE S.A., representado por ANA MARÍA ESTRELLA MARTÍNEZ ELORTEGUI, condenándose e a pagar la suma de \$239.570.- (Doscientos treinta y nueve mil quinientos setenta pesos) a doña ALEJANDRA BETSABÉ PIZARRO DIAZ por daño emergente y daño moral. Esta suma deberá pagarse más intereses de un 6% anual conforme se dispone en el considerando Décimo, debidamente reajustada de conformidad a la variación del IPC desde mayo de 2013 a la fecha del pago efectivo de la suma señalada y conforme a la liquidación que practicará la señora Secretaria del Tribunal.

4) Que por haber sido vencida en estos autos la denunciada

COLEGIO TERRAUSTRAL OESTE S.A., representado por ANA

ESTRELLA MARTÍNEZ ELORTEGUI, deberá pagar las costas de la causa.

Notifiquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL Nº 2796-2013.-

DICTADA POR CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ BAGOLINI, JUEZA

(S).

AUTORIZADA POSTERO PIZARRO AGUILERA,

SECRETARIO ABOGADO (S

HF.-

