



Setenta y Nueve 79

Rol N° 7354-2014-NRB

Talca, a diecisiete de diciembre de dos mil catorce.

VISTO:

Que, a fojas 5 y siguientes doña LILIANA ROSA GARRIDO VÁSQUEZ, Profesora de Estado, domiciliada en Villa Los Robles 5 Poniente B, 20 Sur N° 0194 de la ciudad de Talca, interpuso denuncia infraccional en contra de "MARCOS SOTO, GERENTE TIENDA RIPLEY TALCA, ignora rut, representada para los efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley 19.496 por el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre y rut ignoro, todos con domicilio en 8 Oriente esquina 1 Norte de la ciudad de Talca".

En cuanto a la fundamentación fáctica de su acción, señala: "con fecha septiembre año 2013 inicié un proceso de morosidad con tiendas Ripley, por lo que a partir de Diciembre del mismo año, cobradores de Ripley llegaron a mi casa para informar de la deuda y ofrecer alguna alternativa de pago. Lamentablemente la opción ofrecida, implicaba hacer un abono muy alto de 900 mil pesos, que no podía pagar, pues mi sueldo en dicho mes y los siguientes, era de 330 mil pesos. Durante los meses de Enero y Febrero del año 2014, los cobradores continuaron visitando mi casa, entre ellos don Jorge Olave y don César Espinoza, no pudiendo con ellos solucionar mi problema, por lo que César Espinoza me contactó con su jefe, don Jorge Alquinta, quien tampoco me pudo ofrecer una alternativa viable.

En marzo y abril 2014 continué conversaciones con don Jorge, sin conseguir resolver mi situación de morosidad".

Agrega la actora: "A pesar de haberme contactado en varias oportunidades con los cobradores, estos llegaron a mi lugar de trabajo, el Liceo Abate Molina de Talca, a dejar carta de cobranza o a intentar hablar conmigo. La presencia de estos señores generó incomodidad, menoscabo hacia mi persona, pues tuve que enterar a los funcionarios del colegio, la situación por la que estaban ahí. Ello causó daño a mi imagen de profesora que enseña y educa en valores, pues soy profesora de Ciencias Sociales, debido a la presencia constante de estos cobradores en mi lugar de trabajo, donde no es habitual, porque no se admiten personas extrañas a la comunidad educativa, a menos que se presente como apoderado (a) del colegio. Además faltan a la verdad, cuando afirman, en carta de abril de 2014, que no habían logrado contactarse conmigo, razón por la que habían llegado al colegio, lo que no es efectivo, pues a los cobradores les consta que sí habíamos conversado".

En cuanto al derecho la denunciante expone que los hechos descritos configuran infracción al artículo 37 inciso 6° de la Ley 19.496, el que transcribe.

En virtud de los fundamentos expuestos en su libelo, la denunciante solicita que se acoja la denuncia infraccional y se condene al infractor al máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

Junto a lo anterior, doña LILIANA ROSA GARRIDO VASQUEZ deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado en lo principal del libelo y representado para los efectos del artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496 por el jefe de oficina y/o por don MARCOS SOTO. Funda su acción civil en los mismos hechos que dieron origen a su denuncia infraccional, los que da por reproducidos y, que según expone, le han causado los siguientes perjuicios:

DAÑO EMERGENTE: "Para efectos de dicha presentación hubo gastos en fotocopias de formularios por un monto de \$500, llamadas telefónicas y visitas de contacto con abogado del SERNAC, por un valor de





Ochenta 80

\$2.500.-, por lo que en total fueron \$3.000.-"; **DAÑO MORAL:** "menoscabo a mi imagen de profesora de ciencias Sociales que enseña valores y ante mis pares, provocando provocado por la constante visita al colegio, de los cobradores de Ripley, a cumplir una tarea que ya había sido conversada con antelación".

En cuanto al derecho, señala que funda la demanda en la letra e) del artículo 3° de la Ley 19.496, y en virtud de lo expuesto y la normativa citada solicita:

"tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la contraria al pago de la suma de \$..... (sic) o la suma que SS. estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de esta demanda, con expresa condenación en costas".

A fojas 27 y siguientes rola presentación de SERNAC, que en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496 se hace parte en esta causa.

A fojas 32 y 33 rola presentación del abogado don JOSÉ GUILLERMO RODRÍGUEZ HENRÍQUEZ, mediante la cual, asume representación de la parte denunciada y demandada civil RIPLEY STORE LIMITADA.

A fojas 46 y siguientes se celebró la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se realizó con la comparecencia de la parte denunciante infraccional y demandante civil doña LILIANA ROSA GARRIDO VÁSQUEZ; de SERNAC representada por la abogada doña ANGELA SOLEDAD HERNÁNDEZ RAMÍREZ quien comparece en virtud de delegación de poder contenido en el segundo otrosí de presentación de fojas 27 y siguientes; y de la parte denunciada y demandada civil RIPLEY STORE LTDA., representada por la abogada doña ALEJANDRA GAETE ANDRADE, quien comparece en virtud de delegación de poder contenido en el segundo otrosí de presentación de fojas 32 y 33 de autos. La parte denunciante ratifica la denuncia y demanda civil en todas sus partes, solicitando que sean acogidas dichas acciones, con costas. A su turno, SERNAC ratifica la denuncia infraccional en todas sus partes solicitando se acoja la denuncia y reiterando la solicitud de condena al máximo de la multa, con costas. Por su parte, la denunciada y demandada civil contestó las acciones incoadas en su contra, mediante minuta escrita, la que solicitó tener como parte integrante de la audiencia.

En su minuta de contestación, RIPLEY STORE LIMITADA, solicita el rechazo de denuncia y demanda civil, con expresa condenación en costas, exponiendo que:

"La denunciante ha iniciado un proceso de morosidad con mi representada, por lo que a partir del mes de enero de 2014, fue visitada por cobradores de Ripley, en días y horas hábiles, como lo autoriza la Ley 19.496.

El 22 de enero de 2014, la visita en su domicilio particular don César Espinoza, quien se entrevista con el marido de la clienta y le entrega una carta informativa, que da cuenta de la deuda morosa.

El 18 de febrero de 2014, fue visitada en su domicilio particular por don Mario Riquelme, quien se entrevista con el marido de la clienta, y ella le informa que procederá a renegociar la deuda.

Como esta renegociación no se produce, en el mes de marzo de 2014 la cobranza es entregada a don Jorge Olave, quien durante este mes visita a la denunciante en su domicilio laboral, en tres oportunidades.

Sin embargo, en estas visitas jamás se identifica como funcionario de Ripley, tampoco se identifica como cobrador, solo señala que por un tema personal desea contactarse con la denunciante, y deja su nombre y número de celular para que la clienta tome contacto con él".





Ochenta y uno 81

Además de lo expuesto, RIPLEY STORE LIMITADA hace presente que los cobradores que trabajan para ella actúan con "la mayor sensibilidad posible", visitan a los clientes en días y horas hábiles, evitando concurrir a los domicilios laborales y que cuando entregan información "lo hacen en un sobre sellado en blanco, que no posee ningún logo o leyenda que permita identificar a la tienda, o señalar que se trata de una cobranza".

En cuanto al derecho, y contrariamente a lo que sostiene la actora, la parte denunciada y demandada civil señala que no ha infringido el artículo 37 inciso 6° de la Ley N° 19.496 "ya que de los tres cobradores a los que se les encargó la cobranza de la denunciante, sólo uno de ellos la visitó en su domicilio laboral, en sólo tres oportunidades, y en dichas visitas nunca se identificó como funcionario de Ripley, o como cobrador, sólo señaló necesitar contactarse con la denunciante, y dejar su nombre y número de celular para que ella se contactara con él". Añade que ninguno de los cobradores realizó algún tipo de acción que afectara la privacidad del hogar, la convivencia normal o la vida laboral de la actora, no concurriendo en la especie, ninguno de los elementos preceptuados en la ley en cuestión, que permitan establecer algún tipo de infracción a sus normas.

En relación a la acción civil, la parte demandada señala que la indemnización de perjuicios tiene como único fin indemnizar, compensar o restituir a quien ha sufrido un daño económico, hasta su estado patrimonial anterior, que el daño moral -conceptualizado como una aflicción personal y subjetiva del que lo sufre- se evalúa conforme a la magnitud del dolor y añade que al no existir infracción a la ley del consumidor, malamente puede haber daño material o moral que indemnizar. Agrega que sin perjuicio de estas consideraciones la parte demandante deberá probar la existencia del daño patrimonial y moral alegado, la cuantía de estos y que ellos son el producto del actuar de la demandada.

Finaliza sus descargos la demandada, afirmando que la demanda civil de autos carece de todo fundamento y debe ser rechazada de plano, por cuanto no existe ningún daño indemnizable causado a la demandante, por el actuar de RIPLEY STORE LIMITADA.

Prosiguiendo la audiencia, y siendo llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produjo, recibándose entonces la causa a prueba. Rindiendo las partes sus respectivas probanzas y solicitando la denunciante y demandante la diligencia consistente en oficio a tienda RIPLEY Talca a fin de recabar información sobre las gestiones de cobranzas realizadas.

A fojas 76 quedaron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO.

PRIMERO. Que la denuncia y demanda de indemnización de perjuicios que fueron impetradas en este Tribunal, versan sobre infracción a la Ley 19.496, o Ley del Consumidor, siendo dichas acciones presentada en tiempo y forma.

SEGUNDO. Que, la parte denunciante y demandante civil, rindió prueba documental, no objetada, rolante a fojas 1 a 4 de autos consistente en: **1)** carta de fecha 10 de Febrero de 2014, emitida por Subgerencia de Servicio al Cliente Ripley, dirigida al Director Regional del SERNAC, en la que se hace referencia al estado de morosidad de la Sra. Garrido Vásquez; **2)** carta de Marzo de 2014, emitida por don Jorge Alquinta Olivares Supervisor de Cobranzas Payback S.A., dirigida a doña LILIANA ROSA GARRIDO VÁSQUEZ en que se le comunica a ésta que, según la base de datos, ella figura con deuda, señalándosele la fecha de vencimiento y el valor de lo adeudado e informándosele sobre las gestiones que puede realizar para regularizar la deuda; **3)** carta aviso de 07 de marzo de 2014 emitida por don Jorge Olave Vásquez, Ejecutivo Tarjeta Ripley, dirigida a doña LILIANA GARRIDO VÁSQUEZ, en que se le recuerda que tiene distintas opciones de pago para regularizar su deuda, invitándola a acercarse a los centros de servicio ubicados en las tiendas Ripley o a llamar a los teléfonos que en dicha misiva se consignan; **4)** carta de fecha 2 de abril de 2014, emitida por Subgerencia de Servicio al Cliente Ripley,



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

13 ENE 2016

TALCA, de de de



Ochenta y dos 82

dirigida al Director Regional del SERNAC, en respuesta a la solicitud de doña LILIANA GARRIDO de eliminar el proceso de llamados hacia al teléfono laboral, señalándose en dicho documento que en reiteradas oportunidades han intentado comunicarse directamente con la Sra. GARRIDO a su teléfono particular, sin obtener resultados positivos, y que por ello se ha llamado al teléfono laboral indicado por ella en la solicitud de apertura de crédito. Se señala asimismo, que "todas las llamadas realizadas por el área de cobranza, se han ejercido bajo el cumplimiento a lo establecido por la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores" y que si bien entienden el malestar que dicha situación puede causar al cliente no pueden comprometerse a detener las acciones de cobranza hasta que se regularice la deuda en mora.

TERCERO. Que, además de la documental, la actora de autos rindió prueba testimonial, no tachada, consistente en la declaración de los testigos doña CLAUDIA ALEJANDRA GONZÁLEZ DUARTE y don CLAUDIO ARTURO ALMONACID VALLEJO

CUARTO. Que la testigo **GONZÁLEZ DUARTE**, previamente juramentada declaró: *"Estando yo en inspectoría general como secretaria de inspectoría general llegó un caballero preguntando por la señora Liliana, le pregunté si era apoderado o si venía por asuntos personales, me dijo que no, que era por asunto personal, le respondí que los asuntos personales se veían en el domicilio, que este era su lugar de trabajo a lo que él me respondió que no era cobranza ni cosas por el estilo, que sólo quería entregarle una carta por un seguro que quería ver ella a lo que me negué recibir la carta porque era su lugar de trabajo y le argumenté que si él había ya conversado con ella debía tener el teléfono o el domicilio pero el insistía en dejarme la carta, no se la recibí y me paré para despachar a la jornada de la mañana que ya iba saliendo. No lo volví a ver nunca más porque me cambié de lugar de trabajo, desde inspectoría general que está a la entrada donde se recibe al público a inspectoría del segundo edificio que está al fondo del liceo, ahí uno recibe al público".*

Siendo repreguntada por SERNAC, la testigo señaló que: la persona que ella refirió como quien llevaba la carta no se identificó con nombre sino *"que venía de empresa Ripley"* y , que ella no había sido informada por su jefatura respecto a la existencia -en su lugar de trabajo- de protocolo ante la llegada de este tipo de correspondencia o de visita de casas comerciales, *"pero por ley uno conoce que no puede ser molestado el trabajador en su lugar de trabajo, cuando se llama argumento lo mismo"*.

Siendo conainterrogada, la testigo contestó que no recuerda la fecha en que habrían ocurrido los hechos *"pero si fue entre la jornada de la mañana y de la tarde, iba saliendo la jornada de la mañana. Fue a principio de este año porque a principios de este año estaba yo en inspectoría general"*. Asimismo -y en cuanto a la forma en que se enteró que la persona que buscaba a la denunciante era un cobrador de Ripley- explicó : *"Él no me dijo nada de su nombre, ni nada, solamente que era de empresa Ripley, que traía un seguro de empresa Ripley pero divagaba mucho en lo que quería saber. Cuando le hice el comentario a la señora Liliana que la andaba buscando, ahí ella me comentó que posiblemente era un cobrador"*.

QUINTO. Que, el testigo **ALMONACID VALLEJO**, previamente juramentado declaró: *"En mi condición de funcionario el día que ocurrieron los hechos yo permanecía en la puerta, lo que en mi trabajo es atender a la gente, recibir recados, ver la posibilidad de contactar a las personas que preguntan y en esa oportunidad llegó un señor que no se identificó, solamente me preguntó por la Sra. Liliana y yo le dije que ella estaba en clases en ese momento y que era imposible que lo pudiera atender y le pregunté si yo le podía servir de otra manera algún recado o alguna cosa y el me pidió si o le podía hacer entrega de una correspondencia como lo hago con cualquier funcionario del liceo, yo le recibí la correspondencia lo que me acuerdo era una carta cerrada, me dirigí al departamento de historia donde ella permanece en los recreos habiendo otros colegas ahí la dejé con el encargo que se la hicieran llegar a ella y eso después volví a mi lugar de trabajo, y eso fue toda mi intervención"*.

El testigo no fue repreguntado, pero si fue conainterrogado, dando las siguientes respuestas a las preguntas formuladas por la denunciada y demandada civil: que -en cuanto la fecha y hora de los hechos por él relatados- no se acuerda de la fecha *"pero la hora fue en la mañana porque mi turno es en la mañana"*, que no podría precisar fecha ni año, que la persona que buscaba a doña



presente es copia fiel de su original

13 ENE 2016

TALCA, de de



Ochenta y tres 83

Liliana Garrido en ningún momento se identificó como funcionario o cobrador de Ripley, que el sobre que se le entregó para doña Liliana Garrido no contenía logo o referencia que permitiera identificar que pertenecía a tiendas Ripley, que se enteró que dicha persona era un cobrador de Ripley porque *"días posteriores la profesora se acercó y me preguntó si me acordaba esa situación, en ese momento no me indicó al profesora que era un cobrador, sólo me indicó que si yo había recibido la correspondencia. Tiempo después me indicó la situación por la que estaba pasando y ahí recién me enteré que era un cobrador, en ese momento me solicitó si yo estaba dispuesto a declarar lo que había ocurrido. Si en su momento se hubiese identificado como cobrador yo no tengo la facultad para entregar ese tipo de correspondencia ni tampoco puedo permitir que él acceda al recinto"*. Prosiguiendo la conainterrogación el testigo señaló que en su lugar de trabajo, en cuanto al protocolo relativo a las visitas a los profesores, las visitas se identifican como apoderados citados por profesores en ciertos horarios, que en ese contexto, el apoderado visitante señala con quien va a conversar *"y en ese momento uno acompaña a la persona y la contacta con quien la citó"* y que en el caso de la correspondencia *"una la recibe, la entrega personalmente o la deja para que se le entregue a la persona en el departamento u oficina que corresponda, si la persona que trae la correspondencia tiene en su poder visiblemente una identificación uno le permite el acceso a las oficinas del departamento"*. El testigo agrega que en cuanto a las vistas que alegan motivos personales *"por lo general uno no tiene acceso a ese tipo de información solamente se identifica como apoderado, como funcionario de alguna oficina y piden contacto con la persona que lo ha citado o necesitan ubicar, como repito uno no tiene la facultad de preguntar ese tipo de asunto"*.

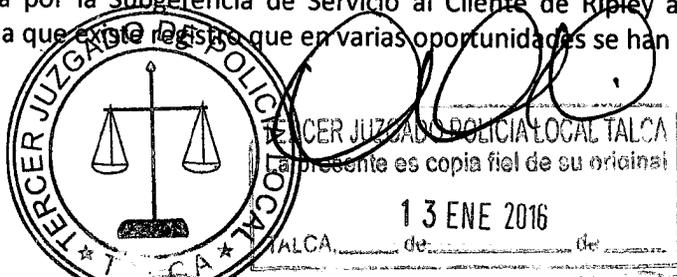
SEXTO. Que, SERNAC por su parte, acompañó en parte de prueba documento, no objetado, rolante a fojas 40 a 43 consistente en copia simple de reclamo N° 7495184 presentado ante SERNAC por la consumidora afectada doña LILIANA ROSA GARRIDO VÁSQUEZ, el cual comprende la respuesta del proveedor de fecha 02 de abril de 2014.

SÉPTIMO. Que, a su turno, la parte denunciada y demandada civil acompañó como prueba copia de documento, no objetado, denominado por la parte que lo incorpora como "bitácora de gestión", rolante a fojas 44 de autos. Asimismo rindió prueba testimonial consistente en la declaración de los testigos no tachados don CÉSAR DAVID ESPINOZA ROJAS, don MARIO ENRIQUE RIQUELME MOLINA y don JORGE IVAN OLAVE VASQUEZ.

OCTAVO. Que, el testigo de la denunciada Sr. **ESPINOZA ROJAS**, previamente juramentado, declaró: *"me invitaron a venir porque me mencionaban en el asunto en cuestión, el sistema de trabajo que tiene Payback donde yo trabajo es la asignación mensual de casos según tramos en la morosidad de las personas, el caso en cuestión me fue asignado en enero donde el día 22 de enero le realicé la visita a la señora en su domicilio particular, posterior a eso la señora se presentó con el supervisor, con don Jorge, pero no llegó a ningún acuerdo que le conviniera y así terminó el ciclo del mes de enero, posteriormente la cuenta fue asignada a otro colega, porque cambian de tramo, a medida que avanzan en la morosidad cambian de tramo y de ejecutivo"*.

Siendo repreguntado el testigo declaró que la empresa para la que trabaja lleva la cobranza extra judicial de Ripley Store Limitada, que cuando visitó a la denunciante en su domicilio particular se entrevistó en una primera instancia con un señor *"que no me dio ninguna referencia de la señora"* y que le dejó una referencia en un sobre para que ella pudiera acercarse. Agrega que en una segunda instancia se entrevistó con la denunciante en forma personal, en la puerta de su domicilio, *"donde acordamos una visita a la tienda nada más"*. Asimismo señaló que el sobre donde se entrega información a los clientes morosos es *"un sobre común blanco donde de puño y letra uno le pone el nombre de la persona, cerrado, sin ningún tipo de marca extra"*, que él no visitó a la denunciante en su domicilio laboral, que solo cuando los clientes morosos no son contactados en ningún otro domicilio los cobradores de Payback S.A. visitan el domicilio laboral y que éstos últimos no se identifican como tales cuando realizan visitas laborales sino que solo por su nombre.

Siendo conainterrogado por la denunciante y demandante civil, el testigo responde que no estaba en conocimiento de la carta enviada por la Subgerencia de Servicio al Cliente de Ripley al director regional del Sernac en donde se señala que existe registro que en varias oportunidades se han intentado





deudas y Cobranza

contactar telefónicamente (a su teléfono particular) con la denunciante sin obtener resultados positivos, y que por esa razón la habrían llamado al teléfono laboral por el tema de la cobranza y de la fecha 02 de abril de 2014. En este orden de consideraciones ESPINOZA ROJAS agrega que *“además la cuenta de la señora pasó transitoriamente por mí en enero de este año y fue por un tema puntual de vacaciones donde yo tuve que hacer apoyo en temporada estival puesto que mi cargo dentro del grupo de trabajo es de exclusividad atendiendo la carga de Banco Ripley donde la señora nunca la he tenido en carga de trabajo por esa razón”*.

Siendo contrainterrogado por SERNAC en cuanto a la frecuencia de este tipo de cobranzas mediante teléfono o presenciales en domicilios laborales de los consumidores, el testigo responde que en lo que a él concierne la frecuencia es muy baja, casi inexistente. Por otro lado, preguntándosele si las dos visitas efectuadas a la denunciante tuvieron lugar en el mes de enero como él lo indicó, ESPINOZA ROJAS responde que *“Sí, debo destacar que las cargas de trabajo se hacen en forma mensual, yo la tuve en carga en enero por lo que en febrero o marzo o cualquier otro mes no la tenía asignada, había un siguiente ejecutivo que tomaba la cuenta por asignación, por lo que mi desempeño es estricto por el mes que está asignado”*.

NOVENO. Que, el testigo de la denunciada Sr. **RIQUELME MOLINA**, previamente juramentado, declaró: *“Yo llevo 5 años y tanto en la empresa de Payback como cobrador de la cobranza de Ripley mensualmente me asignan más de 200 clientes para gestionar y recaudar dinero para la tienda, todos los días yo preparo mi ruta, elijo el sector para visitar a los clientes y en la fecha de febrero, el 17 del mismo mes, en la asignación que yo recibí salió asignada la cliente que presentó la demanda de los cuales yo la visité y llegamos a una negociación con ella que significa un abono y repactar el saldo de los cuales yo me comprometí de solicitarle la tasa más baja por intermedio de la jefatura de la oficina de cobranza, esto fue el 17 de febrero aproximado como a las 12:00. De los cuales yo después que llegó a la negociación no conversé más con ella esperando que se presentara en la tienda pero actualmente yo me informé que no dio cumplimiento y al mes siguiente salió a cobranza nuevamente con otro cobrador. Los compromisos solamente un mes, el 30 de cada mes se termina los compromisos, a veces siguen con el mismo comprador, según el sistema existe una rotación de cobradores. Yo no me acordaba de la cliente son 25 a 30 casos diarios que tenemos que visitar nosotros, son más de 200 mensuales, realmente no me acordaba de la cliente pero de acuerdo a las gestiones que yo realicé eso lo estampé en el “Seiver” donde nosotros estampamos las gestiones para que las revise la jefatura. Yo no fui al trabajo a conversar con ella, porque están cerrado (sic), conversé en su domicilio con ella. Quiero declarar que al cobrador le entregan unas fichas con todos los antecedentes del cliente ya sea la parte financiera donde salen las cantidades y los antecedentes personales o sea la dirección particular, los teléfonos, conforme a eso antecedentes nosotros trabajamos diariamente. Antes de salir a terreno se revisa en el sistema si el cliente solucionó su problema, en este caso no había cancelado por eso se visitó. Cuando uno llega a negociar con el cliente uno le presenta los antecedentes a la jefatura, ellos solicitan la excepción para normalizar al cliente. Cuando nosotros o cuando uno no encuentra al cliente en el domicilio informan que se cambió de domicilio para hacer un cierre de ciclo de gestión tenemos que visitarlo y agotar todos los medios, pero no perjudicando su horario de trabajo, uno va a la dirección laboral portero o secretaria y se consulta si puede hablar con la cliente si está ocupada uno no puede obligar a la cliente que converse con uno y si ella no quiere entrevistarse con el cobrador tampoco se le puede obligar. A veces entregamos correspondencia, la carta, pero a la persona que recibe el documento que es algo personal decimos que se le entregue a la persona a quien va el documento, en ningún momento se dice de que viene, yo sé que es algo reservado, y que terceras personas no deben informarse de la situación del cliente”*.

Siendo repreguntado RIQUELME MOLINA respondió que visitó a la denunciante en su domicilio particular una vez *“cuando uno visita al cliente y llega a una negociación no es necesario visitarlo de nuevo porque uno termina su ciclo de gestión”*. Por otro lado, señaló que los sobres en los que entregan la información sobre deudas morosas no tienen logo o señal que los distinga como de la empresa Ripley *“son sobres blancos, no tienen ninguna identificación de donde vienen”*.





Ochenta y cinco 85

Siendo conainterrogado el referido testigo por la denunciante y demandante civil, declara: **1)** que se contactó con la actora el 17 de febrero en el domicilio particular, **2)** que no se entrega documento escrito donde se informa de la renegociación porque se conversa directamente con el cliente "uno confía en el cliente porque dice el cliente que en tal fecha irá a pagar el dinero y solucionar el problema, con esa conversación lo ingreso a la gestión de Ripley", **3)** que las condiciones de la renegociación consistían en un abono mínimo que se le solicitó a la cliente de \$60.000.-, "y las cuotas ella las elige cuando se presente en la casa comercial, yo quedé de solicitarle la tasa más baja, la jefatura solicitó la tasa más baja pero no se llegó a un término de la negociación". Seguidamente, la denunciante le pregunta al testigo cómo debía presentarse en la tienda si de acuerdo a lo dicho habría solo una conversación de las condiciones de pago establecidas por la renegociación, "¿cómo le creen a uno?", dando por respuesta el testigo que "en primer lugar uno se presenta en la tienda con el nombre y de que parte va, que vengo de la tienda Ripley, en segundo lugar se le dice a la clienta que debe presentarse en la caja de normalización porque el ejecutivo tiene todos los antecedentes en el sistema, no es necesario que se le deje una comunicación escrita a la clienta, todo es verbal". Finalmente, el testigo responde que no estaba en conocimiento de la carta enviada por la Subgerencia de Servicio al Cliente de Ripley al Director Regional del Sernac en donde se señala que existe registro que en varias oportunidades se han intentado contactar telefónicamente (a su teléfono particular) con la denunciante sin obtener resultados positivos, y que por esa razón la habrían llamado al teléfono laboral identificándose que llaman de tienda Ripley.

SERNAC conainterroga al testigo en cuanto a la frecuencia con que realiza los procedimientos de cobranza en los domicilios laborales de los clientes. El testigo responde que si el cliente se cambia de domicilio, posteriormente se le llama a su teléfono privado, si no contesta entonces debe hacerse un "cierre de ciclo" lo que significa que como última alternativa se debe visitar al cliente al domicilio laboral, "si el cliente está en condiciones de recibirme yo me entrevisto con él, si no está en condiciones de recibirme se deja un sobre sellado para que tome conocimiento el cliente. Cuando se cambia de domicilio y no contesta los teléfonos voy al domicilio laboral. Una vez más no se puede ir, ya el cliente no me atendió dejé el sobre". Seguidamente SERNAC le pregunta si esa única vez que refiere corresponde a una vez por cliente en el período de un mes, a lo que el testigo responde "en el caso mío yo voy solo una vez, espero aproximado unos 6 días respuesta del cliente".

DÉCIMO. Que el testigo de la denunciada Sr. **OLAVE VÁSQUEZ**, previamente juramentado, declaró: "Mi nombre es Jorge Olave, soy empleado de Ripley durante 4 años ya, soy encargado de la cobranza de clientes, la empresa nos entrega 250, aproximadamente, clientes mensuales para solucionar problemas de morosidad para dar información al cliente, para que solucione su tema, lo cual tenemos la función de visitar al cliente en el particular laboral o búsqueda de teléfonos laborales o particulares. Tenemos una ficha determinada donde la empresa nos remite la dirección particular y laboral con sus teléfonos que el mismo cliente ha dado a la tienda. La idea de nuestro trabajo es contactar directamente al cliente para informar respecto de su morosidad. En estos 250 clientes me apareció la Sra. Liliana que yo la tuve en el mes de marzo con una morosidad sobre 5 o 6 cuotas aproximadamente, donde no habíamos tenido un contacto particular, y llamé al teléfono laboral donde me contestó una colega de ella y le dejé un recado con mi nombre y mi teléfono celular para que se comunicara lo antes posible para ver una solución. Después de una semana como no tuve contacto fui a visitarla al domicilio laboral en el Liceo Abate Molina y me recibió el conserje diciéndome que estaba en clases y que no podía atenderme. Dejo un sobre sellado con una carta para que se comunique nuevamente conmigo para ver una solución, esa carta es un sobre blanco no identificando empresa ni de donde proviene, la idea es que se comunique directamente a mi persona. Con esas gestiones, como no había una solución de por medio, la jefatura trata de ver, tenemos un intensity de gestiones si son 250, como no me contacto la idea es contactar al cliente a la brevedad posible para que vaya a ala tienda y solucione su problema".

Siendo repreguntado el testigo señala que intentó contactarse con la denunciante a su teléfono o celular particular, que eso es lo primero que hacen y que cuando eso no se logra tienen que contactar en los teléfonos que siguen en la asignación, que cuando visitó a la denunciante en su domicilio laboral "en ningún motivo" se identificó como cobrador de Ripley, que en ningún momento tuvo contacto directo con la clienta, que las visitas al domicilio laboral las realizó entre las 11 de la mañana y 12 del



TERCER JUZGADO POLICIAL LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

13 ENE 2016

TALCA de de



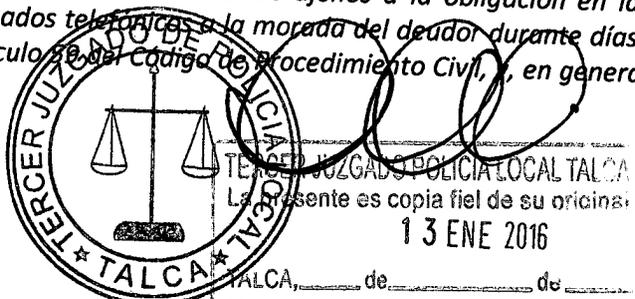
día, que ya no tiene asignada la cuenta de la denunciante, que las visitas al domicilio laboral de la denunciante las realizó en marzo de 2014.

Siendo contrainterrogado por la actora en orden a que explique por qué no la visitó en su domicilio, el testigo responde que *"Hay una visita posterior a domicilio donde no me acuerdo si fue la llamada al domicilio o visita al domicilio coloco en la gestión donde había un ex esposo donde recibe recado y que no tiene contacto directo con ella, por ende, llamo directamente al laboral para poder contactarme"*. Refiere asimismo que la persona que se identificó como ex esposo no dio nombre, que visitó a la denunciante el día sábado porque tienen una hoja de ruta diaria y según esa ruta determinan el día que visitan al cliente *"nosotros visitamos 30 clientes diarios"*, que entre esos 30 estaba la señora Liliana y que *"el día sábado no tenemos contrato para trabajar"*, que la llamada que hizo al celular fue contestada por una persona que dijo ser el ex esposo de la denunciante y que no tenía contacto con ella, que dicha persona no le entregó información, que no tiene anotado el número correspondiente a ese celular porque la cartera de clientes se la entregan el día primero y se la quitan el día 30, no pudiendo gestionar a los clientes que ya no tiene asignados, que a él le entregaron la cartera el 05 de marzo debiendo visitar hasta el 30 de marzo y que en ese momento la Sra. Liliana tenía una morosidad de 5 a 6 cuotas aproximadamente y que por ende su trabajo era contactarla y solucionarle el problema de su deuda, que en ese momento le ofrecían una tasa mínima para poder efectuar repactación para que no pasara al abogado, que en cuanto al texto de la carta dejada en el domicilio laboral de la denunciante, corresponde a un formato que se le envía a los clientes para que tengan claro las ofertas de soluciones de pago, que en cuanto a las condiciones de pago que se establecían en dicha carta él no las recuerda muy bien pero que tenía la posibilidad de cancelar la cuota más atrasada, de pagar el total de la morosidad y también podía hacer repactación y bajar el valor de la cuota. En cuanto a la cantidad de veces que visitó el domicilio laboral expone: *"Llamé al teléfono laboral contactándome con una colega y le dejo un recado con mi nombre y mi teléfono que tengo que entregarle una información personal. Visito una semana y media posterior al mismo laboral comunicándome con el conserje y le dejo un sobre cerrado con una carta con la información"*. En relación a la cantidad de veces que intentó comunicarse al celular particular o visitar el domicilio particular de la denunciante, expresa que *"En el domicilio particular se visitó no teniendo contacto y al teléfono celular se llamó varias veces pero sin contacto"*.

SERNAC contrainterroga al testigo a fin de que éste precise las fechas en que concurrió al domicilio particular de la clienta. El testigo da la siguiente respuesta: *"A nosotros nos entregan la cartera el 05 de cada mes y tuve contacto con el ex esposo al teléfono me parece que el 8 de marzo, de ahí directamente llamo al laboral para comunicarme y me contacto con el conserje parece que fue ese mismo día, el día 08 de marzo"*. Sernac prosigue la contrainterrogación preguntándole al testigo si en alguna oportunidad concurrió al domicilio particular de la clienta, el Sr. OLAVE VÁSQUEZ responde que *"Eso no recuerdo si fue al domicilio particular o la llamada al particular"*. Prosiguiendo con las respuestas a la contrainterrogación de SERNAC, el testigo señala que existe una hoja de ruta diaria como sistema de registro de visitas y llamados, que la orden de visita en el caso de la denunciante está cumplida, que lo primero que hacen es contactar al cliente en forma telefónica particular y si no hay contacto de esa forma deben contactarla vía laboral, que visitó el domicilio particular de la clienta *"una vez"* antes de efectuar la cobranza laboral, y que la fecha en que realizó dicha visita fue el 8 de marzo.

DÉCIMO PRIMERO. Que, a fojas 62 rola oficio 3488 de 09 de octubre de 2014, emitido por la Subgerencia de Servicio al Cliente de Ripley, y que fuera solicitado como diligencia por la denunciante y demandante civil en el comparendo de contestación, conciliación y prueba. En dicho oficio se informa que la Sra. GARRIDO VÁSQUEZ registra cuenta castigada por lo que la cuenta se entregó a oficina de cobranzas externa. Cobranza Judicial Mario Hernández.

DÉCIMO SEGUNDO. Que el artículo 37 de la ley N° 19.496 dispone, en lo pertinente, que *"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 de la 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"*, en general, conductas





Cobranza y Falta 8.7

que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor”

DÉCIMO TERCERO. Que, en cuanto a las cobranzas en el domicilio particular, la denunciante no señaló ni menos acreditó que ellas se hubieren realizado atentando contra su privacidad o alterando la convivencia normal de su grupo familiar o de quienes habiten junto a ella.

DÉCIMO CUARTO. Que, según se desprende del libelo de denuncia, son las gestiones de cobranza extrajudicial realizadas en el domicilio laboral de la actora, las que en su opinión, habrían vulnerado la normativa de la ley de protección de los derechos de los consumidores.

DÉCIMO QUINTO. Que, sin embargo, del análisis de la prueba rendida en autos, especialmente de la testimonial, se concluye que no se encuentra acreditado que la tienda comercial denunciada haya cometido infracción a la Ley 19.496 al efectuar las gestiones de cobranza. En este orden de ideas es importante destacar que **los propios testigos de la denunciante** se encuentran contestes en señalar que el cobrador de Ripley que se apersonó en el lugar de trabajo de la actora **nunca se identificó como cobrador**, que nunca dijo que se encontraba allí para cobrar una deuda y que ellos se enteraron que se trataba de una cobranza solo **cuando la propia denunciante se los comunicó**. En este mismo orden de consideraciones el testigo Almonacid Vallejo señaló que el sobre dejado por el cobrador no tenía ninguna referencia de que se trataba de una correspondencia emanada de Ripley.

DÉCIMO SEXTO. Que, al tenor de lo expuesto, fácil es concluir que si la denunciante no hubiese comunicado a sus colegas el contenido de la carta dejada por el cobrador, ellos no se habrían enterado que se trataba de una cobranza extrajudicial, o dicho de otra forma, si los colegas de la actora se enteraron de su situación de morosidad fue única y exclusivamente porque ella se los quiso contar y no porque la denunciada, contrariando la Ley, la hubiese dejado en evidencia en su lugar de trabajo.

DÉCIMO SÉPTIMO. Que, a más de lo anterior, la actora de autos tampoco señala que a consecuencia del proceder de la denunciada se hubiese puesto en riesgo su estabilidad laboral, o que algún superior o jefe le hubiese representado lo sucedido con el cobrador, o se hubiese visto expuesta a algún otro problema de similar naturaleza, situaciones que de haberse efectivamente producido, hubiesen dado cuenta de una grave afectación de la situación laboral de la denunciante.

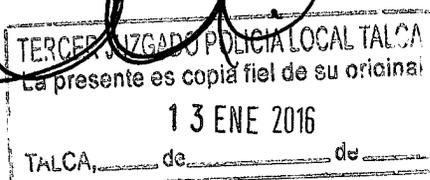
Cabe precisar en este sentido, que la ley no prohíbe la cobranza en el domicilio laboral del deudor, sino más bien, lo que dispone es que aquella no debe afectar la situación laboral de éste, no encontrándose en la especie, acreditada en autos la referida afectación

DÉCIMO OCTAVO. Que, en virtud de lo expuesto en los considerandos precedentes y habiéndose analizado los antecedentes y prueba rendida en autos, conforme a las reglas de la sana crítica, el Tribunal estima que no se encuentra acreditada la infracción a las normas de la Ley N° 19.496, debiendo por tanto, rechazar la denuncia infraccional deducida en la presente causa, y consecuentemente, también ha de rechazarse la demanda civil de indemnización de perjuicios.

Y teniendo además presente, lo dispuesto en el artículo 50 A y pertinentes de la Ley 19.946 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

RESUELVO:

- 1.- NO HA LUGAR** a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por doña LILIANA ROSA GARRIDO VÁSQUEZ en lo principal de presentación de fojas 5 y siguientes de autos.
- 2.- NO HA LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña LILIANA ROSA GARRIDO VÁSQUEZ en el primer otrosí de presentación de fojas 5 y siguientes de autos.





Ochoenta y Ocho 88

- 3.- Que no se condena en costas a la denunciante y demandante civil por haber tenido motivos plausibles para litigar.
- 4.- Dese cumplimiento por la señora Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese por Carta Certificada y archívese en su oportunidad.

Resolvió don **WALTER BARRAMUÑO URRA**, Juez Letrado Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca.

Autorizó doña **MARGARITA ASTUDILLO LASTRA**, Secretaria Subrogante.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
presente es copia fiel de su original

13 ENE 2016

TALCA, de de

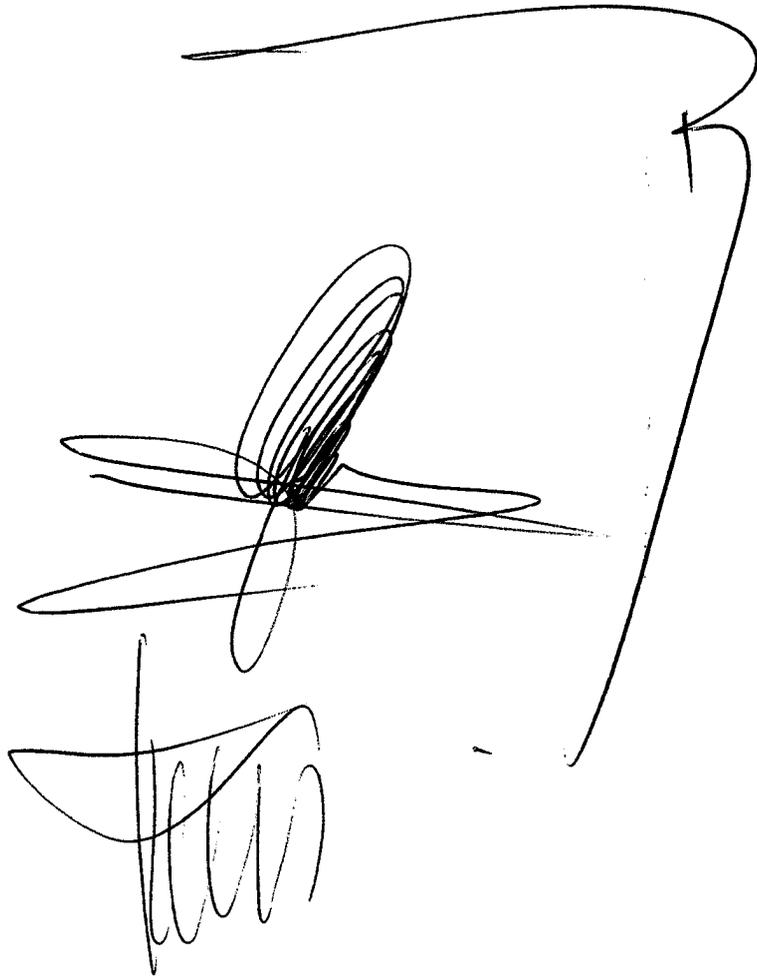
Talca, tres de septiembre de dos mil quince.-

Visto:

Atendido el mérito de los antecedentes y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley 18.287 y 145 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de diecisiete de diciembre de dos mil catorce, escrita de fojas 79 a 88 de estos autos, sin costas del recurso.

Regístrese y devuélvase.

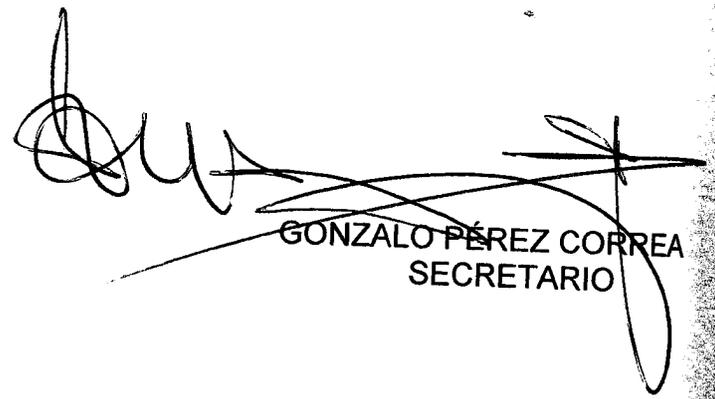
Rol N°91-2015/Civil.-

A large, stylized handwritten signature or scribble, possibly representing the name 'JUAN CARLOS', is written in black ink. It consists of several overlapping loops and horizontal strokes, with a long, sweeping line extending from the top right towards the center.

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

TALCA, 13 ENE 2016 de

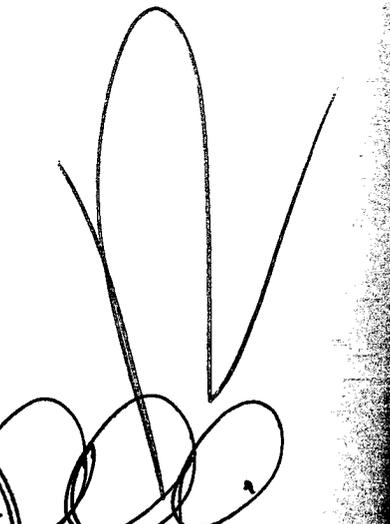
PRONUNCIADA POR EL PRESIDENTE DE LA PRIMERA SALA, MINISTRO DON RODRIGO BIEL MELGAREJO, FISCAL JUDICIAL DON MOISÉS MUÑOZ CONCHA Y ABOGADO INTEGRANTE DON JUAN GARCÍA HEREDIA.


GONZALO PÉREZ CORREA
SECRETARIO

TALCA, A TRES DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL QUINCE, NOTIFIQUÉ POR EL ESTADO DIARIO LA SENTENCIA QUE ANTECEDE.


Unidad de Notificación
Revisado




TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL
La presente es copia fiel de su ori
13 ENE 2016
TALCA, de de



CAUSA ROL N° 7354-2014/NRB

Talca, cinco de octubre de dos mil quince.

Por entrada a mi despacho con esta fecha. Cúmplase.

Notifíquese por carta certificada a las partes.

Resolvió don **WALTER BARRAMUÑO URRA**, Juez Letrado Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca.

Autorizó doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.



Tercer Juzgado de Policía Local Talca
La presente es copia fiel de su original

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 8

TALCA, 13 de ENE 2016 de