



REPUBLICA DE CHILE

I. MUNICIPALIDAD DE ARICA

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Causa Rol N° 1321/AP

Arica, seis de mayo de dos mil dieciséis.

Vistos:

A fs. 7 y siguientes rola la denuncia por infracción a la Ley N° 14.496 deducida por Dayana Hidalgo Aguirre, R.U.T. N° ejecutiva de ventas, cédula de identidad N° 16.771.861-2, domiciliada en avenida Manuel Castillo Ibaceta N° 3815, de Arica, en contra de Socofin S.A., representada legalmente para estos efectos por Mario Luis Sandoval Hidalgo, ignoro profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Bandera N° 577, piso 6, de la comuna de Santiago, y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y rut ignora, del mismo domicilio de su representada. Funda la denuncia infraccional en que con fecha 1 de junio de 2014 solicitó un crédito de consumo a Banco CrediChile N° de operación 165000370443 junto con obtener la tarjeta de crédito de dicha entidad, que el crédito asciende a la suma de \$2.381.152.-, más intereses y gastos de cobranza de lo cual refiere estar consiente debido a su retraso en el pago. Refiere que el problema se suscitó cuando en el mes de julio de 2015 recibió cobranzas extrajudiciales de la denunciada que es la empresa de cobranzas del Banco CrediChile mediante llamados telefónicos por la que se entregó toda la información de la deuda impaga a su madre quien recibió llamados reiterados y no sólo a su teléfono particular sino también al de su trabajo, sumándose a ello el recibo de cobranza extrajudicial del crédito en su lugar de trabajo ABCDIN ubicado en 21 de mayo N° 455 de Arica, dejando la empresa denunciada una carta de aviso de cobranza folio N° 0457061 en circunstancias que expone ella no entregó la dirección de su trabajo para fines de cobro sino sólo para que la empresa bancaria tomara conocimiento que tenía un trabajo estable y percibía una cantidad de renta para obtener el préstamo. Hace presente que con fecha 11 de agosto de 2015 fue recepcionado en su domicilio particular (que es el que correspondía) carta de cobranza de la denunciada y cuestiona el por qué la denunciada ha enviado cobros a su lugar de trabajo si ella no consignó el domicilio de su lugar de trabajo para tales efectos y que posteriormente requerimientos de pago fueron derivados a su domicilio particular. Refiere que es necesario señalar que ha recibido la vivita de funcionarios de la denunciada en su lugar de trabajo en el mes de julio de año en curso y que ellos le señalaron que la visita era por la falta de cumplimiento en el pago dejado para el 25 de julio y ante esta situación incomprensible para ella, considerando que la sacaron de su lugar de trabajo debido a esa visita es que con fecha 30 de julio

de 2015 concurrió a Sernac a objeto de realizar el correspondiente reclamo y con ello iniciar el proceso de mediación que realiza tal entidad pública lo que se individualizó con el N° R20150475151. Expone que con fecha 11 de agosto de 2015 recibió la respuesta del proveedor a través de una carta emitida por don Pedro Magaña Pacheco, jefe del área de atención de reclamos de Socofin S.A. en cuyo tenor literal expresa: "En respuesta a la presente indicamos que las gestiones de cobranza se realizan a los teléfonos y direcciones proporcionados por nuestro mandante Banco CrediChile, con la finalidad de lograr un acuerdo de pago con la clienta. Por otra parte, informamos que efectivamente la visitamos en su lugar de trabajo dado que no cumplió el compromiso de pago dejado para el día 25-7-2015, ocasión en la que señaló que renegociaría sus productos el día 29-7-2015, sin que esto se concrete a la fecha. Respecto a los llamados al teléfono particular y laboral mencionamos, que estos se efectúan cuando no la hemos contactado en su número personal, además sólo nos limitamos a dejar mensajes cerrados para que se comuniquen con nosotros, sin entregar detalle de la deuda. Cabe destacar que mientras la Sra. Dayana Hidalgo no formalice su compromiso de pago, Socofin S.A. se encuentra facultado por ley para continuar con acciones de cobranza." Refiere que por lo tanto, como puede apreciarse la denunciada ha reconocido los hechos como hacer visitas a su lugar de trabajo junto con el envío de dicha carta aviso de cobranza extrajudicial a dependencias laborales donde se desempeña y por consiguiente tomó la decisión de presentar la acción judicial ante el tribunal con el fin de que se pueda sancionara la denunciada con multa a beneficio fiscal por el hecho infraccional que se cometió en su contra que le ha ocasionado perjuicios dentro de su entorno laboral, familiar, patrimonial y personal. Funda la acción en lo dispuesto en los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 y 37 inciso 12, 39-B incisos primero y segundo de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Refiere que en la especie la conducta del proveedor denunciado ha significado una infracción a los artículos señalados ya que la empresa comunicó a terceros ajenos la obligación, ya que fue enviada a su lugar de trabajo, pese a que no señaló el domicilio de Tiendas ABCDIN como "domicilio particular", sino que fue entregado con el objeto como se ha dicho que la empresa bancaria tuviera conocimiento de que tiene un empleo estable y que percibía una renta mensual que es el requisitos para adquirir el crédito de consumo, junto con los demás antecedentes requeridos, sin embargo, la empresa ha llamado a su domicilio entregando información de su deuda a sus familiares y también envió carta-aviso de cobranza a su lugar de trabajo junto con la visita de personal de la denunciada a su lugar de trabajo, la sacaron de su trabajo a objeto de realizar una gestión bancarias, circunstancia que no correspondía y que considera imprudente y que no está conforme con la protección de los derechos como consumidora, razón por la que realiza la denuncia. Solicita en definitivas condenar al infractor al máximo

de la multa establecida en el artículo 24 de la Ley N° 19.496 o lo que se estime pertinente, con costas. Dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Socofin S.A., representada legalmente para estos efectos por Mario Luis Sandoval Hidalgo, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Bandera N° 577, piso 6, de la comuna de Santiago, y/o por el administrador o administradora del local o jefe de oficina, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y rut ignora y del mismo domicilio de su representada. Funda la demanda en los antecedentes de hecho expuestos en la denuncia infraccional los da por reproducidos por razones de economía procesal y refiere que tales hechos le causaron los siguientes perjuicios por los que demanda: 1.- Daño Emergente: Exige la suma de \$10.000.- por el daño que le ha ocasionado la situación denunciada, en particular, los gastos de movilización debido a las reiteradas veces que ha concurrido a Sernac y Banco CrediChile a objeto de presentar su molestia y reclamo correspondiente por el hecho de la cobranza extrajudicial en domicilio que no correspondía, traslados desde su domicilio ubicado en la avenida Manuel Castillo Ibaceta hacia el centro de la ciudad y, 2.- Daño Moral: Demanda a la empresa por la suma de \$500.000.- por los malestares físicos como mentales que le causó el concurrir en reiteradas veces a las oficinas de Banco CrediChile esperando que le dieran una respuesta certera y veraz respecto a lo ocurrido, del por qué de la cobranza extrajudicial llegaba a su domicilio laboral de la actora como de las llamadas entregando información de morosidad a familiares que viven en su hogar y, por otro lado, las rabias y el estrés al realizar los reclamos correspondientes ante el Sernac. En cuanto al derecho, expone que al tenor de los hechos descritos la denunciada ha cometido infracción a los artículos 3 letra e de la Ley N° 19.496 y en lo dispuesto por el artículo 2314 del Código Civil, éste último hace responsable de la indemnización de perjuicios a quien ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daños a otro y en este caso como consecuencia de la negligencia del prestador de servicio se ha causado un daño un daño evidente al consumidor, por lo que corresponde a juicio del actor acceder a la demanda. Solicita en definitiva condenara la contraria al pago de la suma de \$510.000.- o la suma que se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas.

A fs. 15 vta. rola la resolución del Tribunal que ordenó exhortar al Juzgado de Policía Local de Turno de Santiago para efectos de notificar la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios y su proveído, citó al representante de la denunciada a prestar declaración y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 39 vta. rola la notificación personal de la denuncia y demanda civil y su proveído a Socofin S.A. por intermedio de su representante legal Mario Luis Sandoval Hidalgo,

según atestado del receptor Ad-Hoc del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago, Carlos Montecinos Escobar.

A fs. 65 a 67 rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 68 vta. rola la declaración indagatoria del jefe de sucursal de la denunciada.

A fs. 69 rola la resolución "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando:

En cuanto al fondo:

Primero: Que, a fs. 65 a 67 rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la inasistencia de la parte denunciante y demandante civil de Dayana Hidalgo Aguirre y la asistencia de la parte denunciada y demandada civil de Socofin S.A. representada por el abogado Iván Gardilic Franulic.

La parte denunciada y demandada civil de Socofin S.A. contestó las acciones por escrito y solicitó el rechazo de éstas, con costas. Contestó la denuncia infraccional por la denuncia por supuesta infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando su rechazo en todas sus partes por carecer de fundamentos, con costas. En cuanto a los hechos refiere que doña Dayana Hidalgo Aguirre interpuso denuncia por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de Socofin S.A., a fin de que sea condenada al pago de una multa, con costas y señala la actora que la denunciada habría infringido los artículos 3 letra d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, ya que según sus dichos *"la conducta del proveedor denunciado ha significado una infracción a los artículos recientemente señalados, ya que la empresa comunico a terceros ajenos la obligación, ya que fue enviada a mi lugar de trabajo, pese a que no señale el domicilio de Tiendas ABCDIN como domicilio particular... sin embargo la empresa denunciada ha llamado a mi domicilio entregando información de mi deuda familiares, también envió una carta aviso de cobranza a mi lugar de trabajo..."*(sic), situaciones que no son efectivas, como se demostrará en estos autos. Sin embargo, los hechos que sí son efectivos son que en virtud del incumplimiento de los pagos pactados entre la denunciante y la denunciada se procedió a realizar las comunicaciones y visitas tendientes a buscar un acercamiento con la denunciante y que está última en definitiva renegociara su deuda, con las mejores opciones que se le ofrecieron y pudiera cumplir con lo pactado, todo dentro del marco normativo establecido por la Ley N° 19.496. Dentro de las gestiones que permite la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, están las comunicaciones telefónicas, tratando siempre de tomar contacto directamente con la deudora, pero, si no es ubicada en los teléfonos proporcionados por la misma clienta al momento de celebrar los contratos de crédito de consumo y tarjeta de crédito, se dejaron mensajes cerrados para que fuera la propia clienta quien se contactara con la denunciada, sin dar información a terceros. En cuanto a las visitas, señala que también están contempladas en la Ley N° 19.496,

que se realizaron al domicilio particular de la cliente y sólo en caso de no ser habida en dicho domicilio, se realizaron visitas al domicilio laboral, ambos domicilios también proporcionados por la propia cliente, con estricto apego a lo dispuesto en la Ley Protección de los Derechos de los Consumidores. Refiere que en las visitas se toma contacto con la cliente sólo para que se comunique con la denunciada y de no ser posible contactarla personalmente, se deja sobre nominativo y cerrado, a nombre de la cliente, para ser entregado a esta última, el que presenta la inscripción expresa de "Sólo puede ser abierto por el destinatario", a fin de que sea dicha persona y no otra quien tome conocimiento de su contenido, el que sólo es una comunicación para que acerque a la brevedad a las oficinas de Socofin S.A. y a conversar. Hace presente que la denunciante incurre en un error al señalar en su denuncia que *"siendo que no entregué la dirección de mi trabajo para fines de cobro..."*(sic), por cuanto al momento de suscribir los contrato de crédito de consumo y tarjeta de crédito ella proporcionó distintos domicilios para ser contactada (particular y laboral), como también, distintos teléfonos (celulares y fijos) con el mismo fin, pudiendo la empresa encargada de la cobranza extrajudicial tomar contacto con la cliente en cualquiera de los domicilios por ella proporcionados, siempre respetando lo dispuesto por el legislador en el artículo 37 de la Ley N° 19.496 en que se trata esta materia. Expone que a la fecha, la denunciante aún mantiene su morosidad, no obstante haber renegociado su obligación con la denunciada con fecha 20 de agosto de 2015, por lo que Socofin S.A. está autorizada a continuar con las gestiones tendientes a obtener una solución por parte de la deudora. Señala que en todo momento, lo único que realizó la denunciada y para lo cual está facultada de acuerdo a la ley y por los contratos celebrados con la denunciante, es a buscar un acercamiento por parte de la cliente tendiente únicamente a generar una respuesta conveniente y satisfactoria para ambas partes, situación que le consta a la a doña Dayana Hidalgo Aguirre, habiendo sido suficiente en su momento que ella cumpliera con su compromiso y se hubiese acercado a las oficinas de Socofin S.A. a buscar soluciones y alternativas a su deuda, a fin de regularizar su situación, lo que solo realizo con fecha 20 de agosto de 2015, es decir con posterioridad a formular su denuncia ante el Sernac, no obstante lo anterior, con la clara intención de dar respuesta a la cliente, acorde con la normativa vigente en materia de protección a los derechos de los consumidores, y ante la situación que presentaba su crédito a esa fecha, después de plantearle distintas alternativas, todas altamente convenientes para ella, se aceptó la propuesta que la denunciante formuló en el sentido de renegociar la deuda, situación que se materializó, no obstante, señala que hoy la denunciante presenta nuevamente morosidad en el cumplimiento de la propia renegociación planteada por ella misma, desconociéndose los motivos. Refiere que la denunciada en todo momento dio estricto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley N° 19.496 ya que al

tomar contacto con la denunciante, fuera de manera personal o a su celular, telefónicamente con mensajes cerrados o mediante cartas nominativas y cerradas, nunca se dio información de la obligación de la clienta a terceros ajenos, se realizaron en días y horas hábiles, ni se realizaron conductas que afectarán la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral de la clienta. Hace presente que en todo momento la actora estuvo informada y prestó su consentimiento respecto de las condiciones de los contratos de crédito de consumo y tarjeta de crédito, como también, de las posibles soluciones que Socofin S.A. le propuso y que pretendían llevar a efecto. En cuanto al Derecho, expone que en cuanto a la denuncia no es efectivo que Socofin S.A. hubiere cometido infracción al artículo 3 letra b) y letra e) toda vez que dicho artículo y, particularmente, las letras señaladas por la actora, ya que la letra b) dice relación con el derecho a la información veraz y oportuna de los bienes y servicios ofrecidos, la que se cumplió íntegramente por la denunciada ya que los contratos están debidamente firmados por la actora, los que contienen toda la información relevante y relacionada con el caso que nos ocupa, por lo que debe ser rechazada. En cuanto a la letra e), la denunciada no incumplió ninguna de sus obligaciones, por lo que también debe ser rechazada. No es efectivo que la denunciada hubiere cometido infracción al artículo 23 ya que en estos autos no se presentan los elementos necesarios para configurar una eventual infracción por parte de Socofin S.A., como debe ser la conducta típica, antijurídica y culpable, toda vez que el actuar de ésta en todo momento se ha ajustado al marco normativo vigente para realizar la cobranza extrajudicial de una obligación, por lo que debe ser rechazada. Indica que de las nomas citadas por la actora en "El Derecho" como infringidas por la denunciada, a saber; artículos 3 letra d) y e), 12 y 23, éstas no son imputables ni son de responsabilidad de la denunciada de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, y que no se cita como infringido el artículo 37 de la misma Ley, por lo que la denuncia debe ser rechazada por carecer de fundamentos. Refiere que su parte en todo momento cumplió con su obligación en los términos de la Ley N° 19.496, ha actuado de buena fe, a tal punto que como muestra de su compromiso con los clientes y buscar la mejor solución para la actora, quien siempre obtuvo una oferta de renegociación, se le ofreció realizar una renegociación de sus deudas necesaria para obtener una nueva cuota mensual de pago a su entera satisfacción, por lo que la denuncia debe ser totalmente rechazada por carecer de fundamentos. Expone que la forma como la denunciante presentó los hechos en su escrito constituyen situaciones que no son efectivas, lo que no es aceptado en nuestro ordenamiento jurídico, por lo que su denuncia debe ser rechazada en todas sus partes, ya que no existe una causa real y lícita que sustente los argumentos invocados y denunciados por la actora, con expresa condena en costas. Solicita en definitiva, rechazar la denuncia infraccional en todas sus partes por carecer de fundamentos,

con costas. Contestó la demanda de indemnización de perjuicios, solicitando su rechazo en todas sus partes, con costas. Refiere en cuanto a los hechos, que doña Dayana Hidalgo Aguirre dedujo demanda de indemnización de perjuicios en contra de Socofin S.A., a fin de que sea condenada al pago de la suma de \$510.000.- (quinientos diez mil pesos) que correspondería a un supuesto daño emergente y a un supuesto daño moral que le habría ocasionado la situación denunciada, o la suma que se sirva fijar, con costas. Sostiene que por razones de economía procesal se remitirá al relato de cómo acontecieron efectivamente los hechos materia de esta causa expuestos en lo principal de este escrito al momento de contestar la denuncia infraccional, lo que doy íntegramente por reproducidos. Señala la actora en su demanda de indemnización de perjuicios que según lo dispuesto en la letra e) del artículo 3 de la Ley 19.496 *"El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor,"* situación que en autos no es efectiva, toda vez que la demandada en todo momento cumplió con su obligación, tal como se acreditara en la etapa procesal respectiva, por lo que no existe causa de pedir por parte de la demandante, toda vez que no existe en la conducta de la demandada infracción a la Ley N° 19.496 y además la supuesta suma que solicita se le indemnice en opinión de esta parte y según lo expuesto al Tribunal por la parte demandante, no corresponden en derecho y no es imputable a su parte. Refiere que en cuanto a lo demandado por el Daño Emergente que, no existiendo una infracción imputable a la demandada civil, ésta no se encuentra en la obligación legal de indemnizar al demandante por este concepto, por no existir una causa real y lícita que sirva de base a una eventual indemnización. Además, no puede intentar cobrar una cantidad de dinero a la demandada por supuestos traslados que de todas formas la demandante tendría que haber efectuado, que no son verificables y no se han acreditado ante este Tribunal, por lo que debe ser rechazado. Refiere que el Daño Moral es improcedente, por todo lo ya dicho pues es improcedente que se indemnice a la actora, según ella, por el daño moral que padeció, que desde luego se controvierte y se exige su acreditación. Es importante señalar que la Ley de Protección al Consumidor no avala el convertir una situación legítima como las acciones realizadas por la demandada en una conducta infraccional *"conveniente"*, granjeando una indemnización por supuestos daños a personas que no son efectivos. En cuanto al Derecho, expone: 1.- En cuanto a la acción deducida. La indemnización oportuna y adecuada a que se refiere el artículo 3 de la Ley N°19.496 dice relación con la eventual reparación de los daños que pudo haber sufrido un consumidor, es decir, busca la satisfacción frente a vicios o defectos que presente el objeto comprado o el servicio recibido, pero, no contempla reparación cuando la demandada cumplió íntegramente su obligación, ya que no sólo realizó sus actuaciones con estricto apego

a la normativa vigente que rige su accionar en estos temas, sino que nunca ocasiono algún perjuicio a la demandante, siendo la actuación de Socofin S.A. en todo momento diligente, oportuna y adecuada. Por lo anterior, sostiene que la presente demanda debe ser rechazada en todas sus partes, por carecer de fundamentos en relación a la materia sometida al conocimiento y fallo de este Tribunal. 2.- Falta de requisito del daño para ser indemnizado. Expone que consabido resulta que la acción de indemnización de perjuicios, o mejor dicho, su contenido de pretensión, para que sea acogida es necesario que reúna los siguientes requisitos o presupuestos: a) La actuación ilícita, culpable o dolosa, b) Capacidad del agente, c) Que no concurra alguna causal de exención de responsabilidad, y d) el daño a la víctima que ella ocasiona. Para que el daño dé lugar a reparación, debe reunir las siguientes características: 1º Ser cierto, 2º No haber sido ya indemnizado, y 3º Lesionar un derecho o interés legítimos. La demandante de autos imputa como daño emergente una supuesta suma que cancelo por "gastos de movilización", sin embargo, la actora no da cuenta de fechas, distancias, medio de transporte, etc. que pueda ser analizado por la demandada para impugnar su procedencia o base de cálculo, ni se ha determinado o dado certeza con algún grado de certidumbre por parte de la demandante de porque debe indemnizársele, por lo que debe ser rechazado. El requisito de que el daño sea cierto no se cumple en estos autos, puesto que los eventuales perjuicios a los que alude la demandante no son pertinentes, no se da razón de su procedencia en su oportunidad, por lo que eventualmente el intentar cobrar esta indemnización sólo constituiría un enriquecimiento sin causa. 3.- Inexistencia de los perjuicios demandados. En cuanto a los perjuicios demandados por Dayana Hidalgo Aguirre, cuyo monto solicita le sea indemnizado y que unilateralmente avalúa en la suma de \$510.000.- a título de daño emergente y daño moral, según sus propios cálculos, todos estos carecerían de fundamentos en atención a que: Dichos perjuicios no existen, toda vez que la demandada cumplió con su obligación legal y no incumplió las normas de la Ley N°19.496, situación que por lo demás no está fundamentada por el demandante de manera alguna, por lo que deben ser desechados por falta de fundamento. Sostiene que el demandante de autos intente cobrar una indemnización por supuestos daños sufridos, tiene como único objetivo el enriquecerse a costa de la demandada, sin una causa jurídica puesto que su demanda carece de todo fundamento como se demostrara en la oportunidad procesal respectiva. La situación anteriormente descrita constituye un enriquecimiento sin una causa justa y lícita por parte de doña Dayana Hidalgo Aguirre, enriquecimiento que es repudiado por nuestro ordenamiento jurídico, por lo que la demanda deberá ser rechazada en todas sus partes por carecer de fundamentos, ya que no existe una causa real y lícita que sustente los supuestos perjuicios demandados por la actora, con

expresa condena en costas. Solicita, en definitiva, el rechazo de la demanda en todas sus partes por carecer de fundamentos, con expresa condena en costas.

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo por la inasistencia de la denunciada y la demandada civil de Dayana Hidalgo Aguirre y se recibió la causa a prueba, fijando como puntos de ella, los siguientes: "1.- Efectividad de los hechos denunciados, 2.- Monto y naturaleza de los daños, 3.- Efectividad de haber la denunciada y demandada civil cumplido con lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley N° 19.496 en sus comunicaciones telefónicas con la denunciante y 4.- Efectividad de haber la denunciada y demandada civil cumplido con el artículo 37 en la visita que realizó al domicilio laboral de la denunciante."

Cuarto: Que, la parte denunciada y demandada civil de Socofin S.A. rindió la prueba testimonial de Patricio Eugenio Huerta Chacón quien a fs. 65 vta. y 66 expone que conoce la denuncia, que efectivamente concurrió al domicilio de la demandante para notificarla del no pago de la deuda que tiene con Banco CrediChile en el mes de junio de 2015 en la calle Manuel Castillo Ibaceta, no recuerda su número, que al no tener contacto con ella por los protocolos del trabajo concurrió al domicilio laboral de la demandante de calle 21 de mayo N° 455 y en ese lugar se entrevistó en la oficina de Recursos Humanos con una mujer a quien entregó un sobre cerrado y nominativo que contenía información sobre la deuda y la citación para acercarse a las oficinas de Socofin S.A. para regularizar su situación y que él no hace llamados de cobranza judicial y su cartera de trabajo varía durante los meses y que por ello después no tuvo contacto con doña Dayana. Expone que los domicilios de la denunciante son entregados por el Departamento de Planificación de Socofin S.A. y que los deudores al momento de solicitar un crédito entregan su domicilio particular y el laboral el que es ratificado por el deudor al momento de firmar los documentos del crédito y también al efectuar verificación domiciliaria con el mismo deudor o terceros. Expone que por normativa y protocolos no entregó información a ninguna persona del sobre entregado a recursos humanos o a terceros y que nunca se perturbó a la deudora ya que nunca tuvo contacto con ella, que las llamadas telefónicas se realizan desde un call center que opera en la ciudad de Santiago y Arica cumpliéndose con las normativas vigentes, entendiéndose que sólo se debe entregar la información al deudor o titular y no a terceros ni a sus familiares y que a ellos se les entrega una planilla que también contiene números telefónicos de los deudores sean particulares o laborales por protocolo y que siempre la información es cotejada en oficinas de Socofin previa planificación de ruta cerrando siempre los sobres nominativos antes de salir a terreno para no vulnerar la información que contienen y así poder ser entregados a deudores o terceros en sus domicilios particular o laboral para que sólo sea abierta por el deudor. La testimonial de Jaime Reinaldo Carvajal Carvajal quien a

f. 66 y 66 vta. expone que conoce la denuncia, que en el mes de julio o agosto de 2015 los ejecutivos de cobranza en terreno visitan los domicilios particulares y en el reporte que entregó el ejecutivo de la visita efectuada a la casa de doña Dayana no se logró contacto con ella, que el ejecutivo se presentó varias veces en el lugar y que al buscar acercamiento con la deudora en su domicilio particular la supervisora Maritza Rojas ordenó que la visita se efectuara en el domicilio laboral de la denunciante con el propósito de dejar un sobre cerrado y sellado que sólo puede ser abierto por la deudora y en el cual se le cita a la sucursal para buscar una solución comercial a su atraso, sabe que el domicilio laboral es la tienda ABCDIN de Arica y que en aquel el ejecutivo solicitó entrevistarse con la deudora, pero, como ella no se encontraba preguntó dónde podía entregar un sobre sellado y le informaron que en el segundo piso y allí lo entregó y que la denunciante el 20 de agosto de 2015 se acercó a las oficinas y normalizó la deuda vía renegociación y que el sobre se entrega sellado en el que se individualiza el nombre del cliente para que sólo pueda ser abierto por él y en el anverso el nombre de la empresa y se deduce que sólo él puede abrirlo. Expone que el caso de Dayana Hidalgo se le hizo más de un llamado telefónico a su domicilio y que cuando se hace una solicitud de un crédito se toman los datos y los teléfonos particulares y laborales y que la empresa se apega a la normativa en el caso de los llamados telefónicos y sus horarios, que la empresa actúa conforme a la ley protegiendo la integridad del cliente y la reserva de la información proporcionada y a quién es proporcionada.

Quinto: Que, la denunciada y demandada civil de Socofin S.A. acompañó una copia simple de la solicitud de producto de fecha 02/06/2014 a nombre de Dayana Hidalgo Aguirre por un crédito de consumo debidamente firmado por ésta que rola a fs. 51 y 52, fotocopia de solicitud y condiciones comerciales de fecha 02/06/2014 emitida por CrediChile y suscrita por Dayana Hidalgo Aguirre que rola a fs.53 a 57, solicitud de renegociación de crédito de fecha 20/08/2015 que rola a fs. 58 a 62, formulario de aviso de cobranzas folio N° 0642651 idéntico al entregado a la denunciante que no constituye un escrito judicial que rola a fs. 63 y sobre tipo enviado por Socofin S.A. al deudor que rola a fs. 64.

Sexto: Que, a fs. 68 vta. rolan las declaraciones de Jaime Reinaldo Carvajal Carvajal, encargado de oficina de Socofin S.A. Arica quien expone que la denuncia no es efectiva, que en el mes de junio de 2015 Dayana Hidalgo quien es cliente de CrediChile tuvo morosidad en el pago de las cuotas de un crédito de consumo y tarjetas, cuya suma ignora y que se efectuaron llamados a la cliente al número de celular fijado en la empresa para buscar un acercamiento y resolver así su dificultad, que hubo contacto con ella, pero, no concurrió, que así se procedió a la segunda forma y se presentó en su domicilio particular el ejecutivo de terreno Patricio Huerta quien no tuvo contacto con la clienta, lugar al que concurrió en varias oportunidades

sin resultados positivos ya que nadie concurría a los llamados del ejecutivo y, la tercera forma, se hizo mediante una visita a la denunciada en el lugar de su trabajo que la realizó el ejecutivo de Socofin, pero, ella no se encontraba en ese lugar y que a una persona de atención al cliente se le dejó un sobre cerrado con la leyenda "sólo puede ser abierto por la cliente" y que en su interior lleva la citación para que ésta se presente a Socofin para regularizar la morosidad y no se hizo entrega de la información a terceros. Expone que todo se hizo para buscar una solución comercial a su deuda y que ella renegoció el 20 de agosto de 2015 en condiciones favorables para ella, pero, que esa renegociación hoy también se encuentra en mora. Refiere que la empresa se ajusta a las regulaciones vigentes y no deja recados o mensajes a terceros y que éstos mensajes son cerrados.

Séptimo: Que, el artículo 1.698 del Código Civil dispone: "Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta."

Octavo: Que, en autos se encuentra establecido en autos que:

a.- Que, doña Dayana Hidalgo Aguirre con fecha 1 de junio de 2014 obtuvo un crédito de consumo directo del Banco CrediChile N° de Operación 165000370443 junto con una tarjeta de crédito de N° de Operación 5407823301312230 por un monto total de \$2.381.152.- más sus intereses y gastos de cobranza y que en su solicitud del préstamo de los productos financieros ofrecidos por el proveedor la consumidora entregó su domicilio particular que singulariza como avenida Manuel Castillo Ibaceta N° 3815 y su domicilio laboral ubicado en la calle 21 de mayo N° 455 y que corresponde a su lugar de trabajo en la Distribuidora de Industrias Nacionales, ambos de Arica, y que tales documentos se encuentran suscritos por la consumidora.

b.- Que, doña Dayana Hidalgo Aguirre cayó en mora de sus pagos, incumpliendo su obligación crediticia.

c.- Que, Socofin S.A. -la empresa encargada de las cobranzas extrajudiciales del Banco CrediChile- efectuó llamados telefónicos al domicilio de la consumidora y visitas en su domicilio particular y en el domicilio laboral, para buscar acercamiento con la deudora y obtener el pago o renegociación de su crédito impago.

d.- Que, Socofin S.A. entregó un sobre cerrado y sellado que contenía el detalle de la deuda y la citación a la consumidora para acercarse a sus oficinas en su domicilio laboral.

Noveno: Que, del mérito de la prueba aportada por la denunciada consistente en las declaraciones de los testigos Patricio Eugenio Huerta Chacón de fs. 65 vta. y 66 y Jaime Reinaldo Carvajal Carvajal de fs. 66 y 66 vta. y la documental consistente en la solicitud de producto de fecha 02/06/2014 a nombre de Dayana Hidalgo Aguirre por el crédito obtenido de CrediChile suscrito por la consumidora que rola a fs. 51 y 52, la solicitud y condiciones comerciales de fecha 02/06/2014 emitida por CrediChile y suscrita por Dayana Hidalgo Aguirre que rola a fs.53 a 57, el formulario tipo de aviso de

cobranzas folio N° 0642651 que rola a fs. 63 y sobre tipo enviado por Socofin S.A. al deudor que rola a fs. 64, analizados conforme a las reglas de la sana crítica y no contradicha con prueba alguna, esta sentenciadora adquirió la convicción inequívoca que Socofin S.A. cuyo giro es la cobranza y a la que Banco CrediChile encomendó el cobro de los créditos impagos de doña Dayana Hidalgo Aguirre, que doña Dayana Hidalgo Aguirre fue debidamente informada al contratar el crédito de consumo acerca de las modalidades o formas y los procedimientos de la y que la empresa encargada de la cobranza de sus operaciones de crédito es la empresa externa Socofin S.A. y que para el cumplimiento de su mandato la empresa de cobranzas efectuó llamados telefónicos a los números entregados por la propia consumidora tanto el particular como el teléfono laboral, que los llamados se realizaron conforme a los protocolos y con apego a lo dispuesto por el artículo 37 de la Ley de Protección a los derechos de los consumidores, que los datos de su morosidad y cobranzas no fueron entregados a miembros de su familia ni a terceros vulnerando su privacidad, que de la simple lectura y observación del sobre y su dorso que contenía el aviso de cobranza de su préstamo y citación a las oficinas de la denunciada es del tipo acompañado a fs. 64 de acuerdo con el testimonio de los testigos que deponen a fs. 65 a 66 vta. se concluye que ésta no aparenta ser un escrito judicial como lo sería una demanda o un requerimiento de pago o simplemente un escrito de embargo o una comunicación abierta e indubitada de que se trata de una carta que dé cuenta de una morosidad o que se trataba de una cobranza judicial y que amedrentare a la consumidora, así como consecuencia de lo anteriormente razonado y la falta de prueba aportada por la denunciante, no se ha podido adquirir la convicción que la empresa denunciada incurrió en infracción a las normas contenidas en la Ley N° 19.496 que contiene normas sobre protección a los derechos de los consumidores, y modificaciones posteriores introducidas principalmente por la Ley N° 20.555 conocida como "Sernac Financiero" y, por ello se absolverá a la a Socofin S.A.

Décimo: Que, razonado lo anterior y, no habiéndose tenido por acreditada que Socofin S.A. cometió un ilícito o vulneración de aquellas contenidas en la Ley N° 19.496 y sus modificaciones de la que pudieran derivarse perjuicios a la consumidora, se rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 7 y siguientes por Dayana Hidalgo Aguirre en contra de Socofin S.A.

Decimoprimer: Que, la prueba no analizada en nada altera lo resuelto.

Decimosegundo: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 12, 23, 37 y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y

modificaciones posteriores, especialmente, de la Ley N° 20.555 y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional

- 1.- -Se rechaza la denuncia infraccional deducida a fs. 7 y siguientes por Dayana Hidalgo Aguirre en contra de Socofin S.A.
- 2.- Se absuelve a Socofin S.A. por falta de méritos.

En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios

- 3.- Se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 7 y siguientes por Dayana Hidalgo Aguirre en contra de Socofin S.A.
- 4.- No se condena en costas a la denunciante y demandante civil por estimarse que tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese, Notifíquese, Infórmese y Archívese.

Sentencia pronunciada por doña **CORALI ARAVENA LEON**, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



Es Copia Fiel de su Original
Arica, 06 May 2016

SECRETARIO

Dear Sir,

I am writing to you regarding the matter of the...

I have been informed that you are interested in...

I am sure that you will find this information...

I am sure that you will find this information...

I am sure that you will find this information...

I am sure that you will find this information...

I am sure that you will find this information...

I am sure that you will find this information...

