

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980

CASILLA 11
SUCURSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO
Res.Exenta N° 249
Fecha: 18.04.96
EMPRESA DE CORREOS
DE CHILE

SEÑOR (A)
RODRIGO MARTINEZ ALARCON
TEATINOS 50 PISO 2
SANTIAGO

4975

ROL N° M-3.557-2009/PCM
Carta Certificada N°: 0



CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A
PERSONA DE ESTE DOMICILIO.



I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980

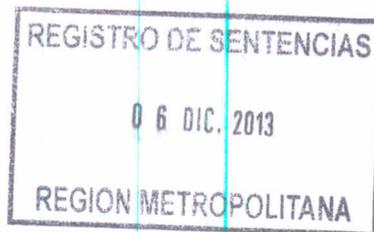
Santiago, Jueves 7 de noviembre de 2013

Notifico a UD. que en el proceso N° M-3.557-2009, se ha dictado la siguiente resolución:

VISTOS:

Cúmplase.

NOTIFÍQUESE.



SECRETARIO



Santiago, veinticinco de septiembre de dos mil trece.

A fojas 180 y 181; téngase presente.

Se reproduce la sentencia enalzada.

Y teniendo, además, presente:

Que al no ser un hecho discutido que la demandante civil señora Herta Ortiz Ortiz era deudora de una obligación líquida y actualmente exigible al momento que se la perturbó por la demandada civil Banco Ripley con las llamadas telefónicas cobrándole la deuda en el lugar de su trabajo, sin duda, la actora se expuso imprudentemente al daño sufrido por lo que de conformidad con lo que dispone el artículo 2330 del Código Civil deberá reducirse el perjuicio sufrido por el capítulo de daño moral.

Y visto además lo dispuesto en los artículos 50 y siguientes de la Ley 19.496, **se confirma** la sentencia apelada de veintisiete de diciembre de dos mil diez, escrita a fojas 111 y siguientes, **con declaración** que se reduce el monto del daño sufrido por la actora a la cantidad de trescientos mil pesos (\$300.000), reajustados de conformidad a la variación del Índice de Precios al Consumidor a contar desde que la presente sentencia quede ejecutoriada.

Regístrese y devuélvase

N°Trabajo-menores-p.local-1850-2012.

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor Jorge Zepeda Arancibia e integrada por el señor Juan Antonio Poblete Méndez y el abogado integrante señor José Luis López Reitze.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones de Santiago.
En Santiago, veinticinco de septiembre de dos mil trece, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

SANTIAGO, veintisiete de Diciembre de dos mil diez.

VISTOS:

1) Que a fojas 1 y 2, y don PATRICIO PEÑALOZA V. Director Regional Metropolitano del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), actuando en su representación, ambos con domicilio en calle Teatinos N° 50, 1° Piso, comuna de Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra de BANCO RIPLEY, representada legalmente por don OSVALDO BARRIENTOS VALENZUELA, no se señala profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Huérfanos N° 1060, entrepiso, comuna de Santiago, por realizar procedimientos de cobranza extrajudicial abusivos con el consumidor, causando un menoscabo al mismo, toda vez que al informar su deuda a terceros ajenos a la relación contractual, afecta la convivencia normal de la familia, la privacidad de hogar y la situación laboral del consumidor, contraviniendo con ello lo dispuesto en los artículos 23°, 37° inciso quinto, y 39° A de la ley N° 19.496, fundamentada dicha denuncia en reclamo efectuado por la consumidora doña Herta Yolanda Ortiz Ortiz, cuya copia rola a fojas 3;

2) Que a fojas 19 el Sernac se hace parte en la causa;

3) Que a lo principal de fojas 30 y siguientes, doña HERTA ORTIZ ORTIZ, técnica en enfermería, con domicilio en calle Santa Beatriz N° 269, departamento 503, comuna de Providencia de esta ciudad, interpuso demanda civil indemnizatoria en contra de BANCO RIPLEY, representada legalmente por don OSVALDO BARRIENTOS VALENZUELA, no se señala profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Huérfanos N° 1060, entrepiso, comuna de Santiago, por los mismos hechos materia de la denuncia de autos. El monto de los perjuicios que se demandan asciende a \$32.000.000.-, de los cuales \$12.000.000.- corresponde al daño directo ocasionado, y que corresponde entre otros, a la quiebra de una microempresa de su propiedad, turnos extraordinarios en el hospital, tratamiento medico, recetas y exámenes tanto propios, como de su hijo, y la universidad de este ultimo, y \$20.000.000.- al daño moral sufrido;

4) Que a fojas 38 rola declaración indagatoria de doña Herta Ortiz Ortiz, señalando al ser interrogada que le fue ofrecido por la denunciada un crédito de \$800.000.- el cual ó pero que posteriormente y por motivo de un asalto no pudo pagar, comenzando la denunciada a efectuar llamados de cobranza al domicilio en el cual vivía, a su trabajo y a otro de sus trabajos, en el cual incluso trataron de practicar el embargo, oponiéndose el conserje de ese edificio;

5) Que a lo principal y primer otrosí de fojas 70 la denunciada y demandada contesta las acciones formuladas en su contra, señalando respecto de la denuncia que ésta debe ser rechazada por cuanto esta se encuentra prescrita, toda vez que al momento de su notificación ya habían transcurrido los 6 meses dispuestos en la Ley para ello, ya que de lo señalado por el propio denunciante en su denuncia y de los documentos a ella acompañados se desprende que los hechos materia de esta tuvieron lugar con anterioridad al 25 de Agosto de 2008, por lo que debe concluirse que el plazo para interponer la denuncia prescribía a mas tardar al 25 de Febrero de 2009. Indica además que sin perjuicio de lo anterior, y en consideración a lo dispuesto por el artículo 54º de la Ley nº 15.231.- si bien el plazo de prescripción en virtud de dicha norma se interrumpe por la presentación de la denuncia, esta debe efectuarse en el Tribunal correspondiente, lo que ocurrió recién el 4 de Marzo de 2009, fecha extemporánea para su presentación. Agrega por ultimo que en caso de desestimarse la excepción de prescripción interpuesta, de igual manera debe rechazarse la denuncia formulada en su contra dado la inexistencia de los hechos facticos que se alegan. En cuanto a la demanda civil presentada en su contra señala al igual que en lo referente a la denuncia, que dicha acción se encuentra prescrita ya que fue presentada fuera del plazo legal para ello, con fecha 26 de Mayo de 2009, y que en caso de no declararse, de igual manera carece de fundamentos por lo que debe ser desechada;

6) Que de fojas 4 a 5 rola copia de certificado medico, emitido por la doctora doña Ana Luisa Advis Manzi con fecha 22 de Agosto de 2008 respecto de la paciente doña Herta Ortiz Ortiz;

7) Que a fojas 6 rola copia de declaración escrita formulada ante el SERNAC de Cendex Ltda.;

8) Que a fojas 7 rola copia de declaración escrita formulada ante el SERNAC de Ricardo Iván Clavero Muñoz;

9) Que a fojas 9 rola copia de carta enviada por doña Blanca Aguayo, jefa de personal de Cendex Universidad Católica al abogado jefe de Sernac;

10) Que a fojas 10 rola copia de carta enviada por conserje de edificio ubicado en calle Santa Beatriz N° 269, a abogado jefe de SERNAC;

11) Que a fojas 11 rola impresión de pagina web de G.C.S., Gestión, Cobrazas y Servicios Ltda.;

12) Que a fojas 68 rola copia de carta enviada por el gerente de Operaciones y tecnología de Banco Ripley, don Ronald Kumpf Latrille al Director de Asistencia al Cliente Bancario de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, don Alex Villalobos Ribal;

13) Que a fojas 68 rola copia de carta enviada por el gerente de Operaciones y tecnología de Banco Ripley, don Ronald Kumpf Latrille al Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, don Patricio Peñaloza Velásquez;

14) Que a fojas 74 rola set de dos fotografías indeterminadas;

15) Que de fojas 75 a 76 rola folleto del Centro de Enfermeras de Excelencia de la Universidad Católica (CENDEX);

16) Que a fojas 62 y continuada a fojas 77 y siguientes se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia de las partes del SERNAC, de doña HERTA ORTIZ ORTIZ y de BANCO RIPLEY. No se produjo avenimiento entre las partes. El Sernac ratifica en todas sus partes la denuncia formulada, solicitando se aplique a la denunciada el máximo de multas establecidos por la Ley, con costas, la demandante, doña Herta Ortiz Ortiz solicita sea acogida en todas sus partes la demanda presentada a fojas 3 y siguientes, con costas, y por su parte la denunciada y demandada, contesta dichas acciones al tenor de su presentación de fojas 70 y siguientes. La parte demandante presenta a fojas 78, como testigo a doña EDITH CARRASCO ROMERO, secretaria, domiciliado en calle Nicanor Plaza N° 1085, comuna de San Bernardo, quien legalmente juramentada y sin ser tachada señala al respecto que el problema de la señora Herta es que ella al atender a un paciente, el Padre Ernesto Duran, no podía realizar

bien su trabajo porque recibía en el domicilio de él llamadas telefónicas de cobranza efectuadas por el Banco Ripley, lo que le consta por que ella era la encargada de recibir los dineros por el trabajo que desarrollaba la denunciante. Expone además que las llamadas se realizaban a distintas horas y días, que estas eran recibidas por la nana del Padre, quien a su vez reclamaba al servicio de enfermeras del cual formaba parte de la denunciada tal situación., lo que causo que a ella se le suspendieran los turnos. A su vez a fojas 79 el testigo don RICARDO LOBOS SEPULVEDA, conserje, con domicilio en calle Pirihueco N° 2380, comuna de Pedro Aguirre Cerda, quien legalmente juramentado y sin ser tachado señala al respecto que el problema de la denunciante fueron las continuas llamadas que recibía en el departamento del paciente que cuidaba, y que le impedían efectuar su labor, razón por la cual dejo de prestar servicio en ese lugar.

CONSIDERANDO.

EN LO INFRACCIONAL

I) Que los autos se iniciaron por denuncia infraccional del Sernac, quien se hizo parte en la causa;

II) Que la parte denunciante presento prueba testimonial;

III) Que el inciso quinto del artículo N° 37 de la Ley N° 19.496 dispone: *“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, y, en general, conductas que afecten la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del deudor.”;*

IV) Que asimismo el artículo 39° A de dicho cuerpo legal expresa: *“Asimismo, constituyen infracciones a esta ley la exigencia de gastos de cobranza superiores a los establecidos en el inciso segundo del artículo 37, o distintos o superiores a los que resulten de la aplicación del sistema de cálculo que hubiere sido informado previamente al consumidor de acuerdo a la letra e) del mismo artículo; la aplicación de modalidades o procedimientos de cobranza extrajudicial prohibidos por el inciso quinto del artículo 37, diferentes de los que se dieron a conocer*

en virtud del inciso tercero del mismo artículo o, en su caso, distintos de los que estén vigentes como consecuencia de los cambios que se hayan introducido conforme al inciso cuarto del referido artículo 37, y la vulneración de lo dispuesto en el artículo 38.";

V) Que el inciso primero del artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 56 de la Ley N° 19.496, dispone: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existiere relación de causa a efecto entre la contravención y el daño producido.";*

VI) Que se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio;

VII) Que, del mérito de la prueba rendida en autos, consistente especialmente en lo señalado por los documentos de fojas 6, 7, 9 y 10, documentos no objetados por la denunciada, y de la prueba testimonial rendida por doña Edith Carrasco Romero, y don Ricardo Lobos Sepulveda, ambos contestes respecto de los hechos por el tribunal interrogados, todos medios apreciados según las normas contempladas en los dos considerandos anteriores, se desprende de manera clara y evidente los siguientes hechos: a) Que la denunciada efectuó a doña Herta Ortiz Ortiz una serie de llamadas telefónicas relacionadas al cobro extrajudicial de una deuda; y b) Que las llamadas se efectuaron al lugar en donde doña Herta Ortiz Ortiz desarrollaba sus labores de enfermería;

VIII) Que así del establecimientos de los hechos señalados en el considerando anterior fluye para este sentenciador la infracción por parte de la denunciada a las normas legales citadas en los considerandos III) y IV) precedentes, toda vez que al realizar la denunciada llamadas de cobranza extrajudicial al lugar en donde doña Herta Ortiz Ortiz prestaba sus servicios de enfermería, amenazando a los moradores de ese lugar incluso con el embargo de sus bienes, comunica a terceros ajenos la situación de morosidad de la señora Ortiz, afectando además con ello su situación laboral, menoscabo que

efectivamente se configura con la suspensión de los servicios prestados por doña Herta Ortiz Ortiz por tal motivo, como se señala en documento de fojas 9;

IX) Que ahora, sin perjuicio de lo señalado precedentemente, y habiéndose acreditado en estos autos la responsabilidad de la denunciada en los hechos alegados por la denunciante, se ha configurado además respecto de la primera, infracción al artículo 23° de la Ley N° 19.496.-, toda vez que al afectar la relación laboral de doña Herta Ortiz Ortiz, esta ultima ha sufrido un claro menoscabo, que se traduce en la suspensión de sus servicios de enfermera respecto de la empresa CENDEX Ltda., menoscabo que no habría ocurrido de no haber efectuado la denunciada las llamadas de cobranza prejudicial al lugar en donde doña Herta Ortiz Ortiz desarrollaba sus labores, razón por la cual, este sentenciador, en atención a lo señalado en el XI) y presente considerando, aplicará a esa parte en consecuencia, la sanción contemplada para tales casos en el artículo 24 inciso 1° de la Ley en comento;

EN LO CIVIL

X) Que habiéndose probado en la causa la existencia de una infracción a los artículos 37°, 39° A y 23° de la Ley N° 19.496, por parte de la denunciada, corresponde ahora establecer la entidad y cuantía de los perjuicios provocados por tal actitud negligente y contravencional, los que deben ser reparados por la infractora, de conformidad a las reglas generales sobre la responsabilidad;

XI) Que, la demandante en la acción deducida a lo principal de fojas 30 y siguientes, se refiere a tales perjuicios como a los daños materiales causados por la actitud negligente de la demandada, y que corresponden según indica en su presentación a la suma de \$12.000.000.- por concepto de micro empresa; boletas de honorarios; turnos extras en el hospital; médicos, recetas, exámenes, tratamientos y la universidad de su hijo, y por ultimo a la suma de \$20.000.000.- por el supuesto daño moral causado;

XII) Que en lo relativo a lo demandado por la actora por concepto del daño material causado por la demandada, por los ítems señalados en el considerando anterior, al no constar en autos antecedente alguno que permita tener por acreditados los supuestos

daños alegados, la demanda de dichas pretensiones será rechazada por la insuficiencia de prueba al respecto;

XIII) Que, ahora bien, en cuanto al perjuicio moral demandado, la demandante ha solicitado por dicho concepto una indemnización de \$20.000.000.- por las continuas molestias laborales, y el tiempo invertido en la solución de los problemas ocasionados por el accidente materia de esta causa;

XIV) Que, al respecto, cabe señalar primero que debe entenderse por daño moral aquel que proviene de toda acción u omisión que pueda estimarse lesiva a las facultades espirituales, los afectos o las condiciones sociales o morales inherentes a la personalidad humana. En otras palabras, se configura esta clase de perjuicio con la alteración de las condiciones normales de vida provocada al consumidor a consecuencia del hecho infraccional objeto del proceso;

XV) Que, de la prueba rendida en la causa, ya analizada en los considerandos anteriores se desprende de manera clara que producto de las llamadas de cobranza judicial efectuadas por la demandada al lugar en donde la demandante desempeñaba sus labores, se dio a conocer a terceros la morosidad de esta última para con la primera, hecho o circunstancia que es propio de la esfera privada de una persona, lo que ha de suponer provoca una sensación de molestia y vulnerabilidad en ella. Lo anterior normalmente genera una situación de incompreensión, inseguridad y frustración para la afectada, que en este caso no estaba jurídicamente obligada a soportarla, resultando por ello manifiestamente injusta, por lo que debe considerarse que altera las condiciones normales de vida de la demandante en desmedro de su estilo normal de vida, tanto en el ámbito personal y laboral, lo que claramente genera respecto de cualquier persona normal una situación de angustia e incertidumbre respecto de la solución del asunto, y una natural desconfianza en lo que respecta a los sistemas o procesos de cobro prejudicial utilizado por sus acreedores, configurándose por ello un perjuicio de orden moral para su persona, cuya ponderación o estimación prudencial corresponde en todo caso a este Tribuna;

XVI) Que, por ello el Tribunal, en uso de sus facultades, apreciando prudencialmente los hechos materia del proceso que han sido acreditados, acogerá la solicitud de indemnización por daño moral en la suma de \$3.000.000.- (tres millones de pesos), desechándose en lo demás la demanda dada la insuficiencia de la prueba rendida, ya que es indudable que tal situación produce en el caso de cualquier persona normal incertidumbre y desconfianza que no puede sino estimarse como producto de una actitud negligente e ilegal de la demandada al momento de realizar el cobro prejudicial de una deuda con ella mantenida;

Y teniendo presente lo dispuesto en las normas transcritas precedentemente, en relación con los artículos 14° y siguientes de la Ley N° 18.287.-

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL

a) Que se condena a BANCO RIPLEY, representada legalmente por don OSVALDO BARRIENTOS VALENZUELA, ambos con domicilio en calle Huérfanos N° 1060, comuna y ciudad de Santiago, al pago de una multa a beneficio fiscal equivalente a 50 U.T.M. (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales) por infringir lo dispuesto en los artículos 37°, 39° A y 23° de la Ley N° 19.496 según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia;

b) Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal de la condenada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día contado desde que esta resolución quede ejecutoriada;

EN LO CIVIL

c) Que se acoge, con costas, la demanda civil indemnizatoria formulada a lo principal de fojas 30, sólo en cuanto se condena a BANCO RIPLEY, a pagar a doña HERTA ORTIZ ORTIZ, todos ya individualizados, la suma de \$3.000.000.- (tres millones de pesos), reajustados según la variación que experimente el I.P.C. entre los meses de Mayo de 2010 y el del mes anterior a su total y efectivo pago, sin intereses, por concepto del perjuicio moral sufrido por la segunda a consecuencia de los hechos infraccionales causados por la primera, señalados ya en esta sentencia, desechándose en lo demás por insuficiencia de la prueba rendida

como primer

d) Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia;
ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES;
ANOTESE Y NOTIFIQUESE.
DICTADA POR DON HECTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON CARLOS MONTECINOS ESCOBAR, SECRETARIO (s).

