RECIBIDO
15 OCT 2014

8973

SANTIAGO, dieciocho de Febrero de dos mil trece.

VISTOS:

I.- A fojas 12 y siguientes, doña NANCY ELIANA HERRERA CORTEZ, contadora, domiciliada en Av. Zapadores Nº 678 A comuna de Recoleta, deduce denuncia infraccional en contra de CAR S.A, representada legalmente por ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY, no señala profesión u oficio, con domicilio en Huérfanos Nº 979 oficina 904 comuna de Santiago, por cobrar una deuda extinguida en el año 2006, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley Nº 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

En el primer otrosí de su presentación deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando el pago de $569.323 por daño material, y $900.000 por el daño moral sufrido a causa de los hechos de autos.

Relata la denunciante en su libelo, que el día 17 de Noviembre de 2006 pagó la deuda que mantenía con la denunciada, recibiendo como obsequio un MP3; sin embargo en el mes de Marzo de 2001, le llegó una carta de cobranza del estudio jurídico Hidalgo, Lecaros y Cía Ltda cobrando nuevamente la deuda, llamó al estudio para manifestar que la deuda se encontraba pagada, sin embargo le llegaron dos cartas más, por lo que presentó un reclamo ante el Sernac, recibiendo como respuesta de la denunciada, la confirmación del error y de que su deuda se encuentra cancelada, sin embargo en el mes de Enero de 2012 recibe nuevamente una carta del estudio jurídico cobrando la deuda, además de una carta de Ripley con una oferta para el pago. Agrega que la situación le ha causado serios problemas familiares, ya que la dirección que registraba en Ripley corresponde a la casa de sus padres, ya que vivía con ellos cuando tenía cuenta con la tienda.

II.- A fojas 23 se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la sola comparecencia de la denunciante.

III.- A fojas 1 a 15, la denunciante acompañó los siguientes documentos: **1)** copia de comprobante de pago de la totalidad de la deuda, por $427.114, de fecha 17 de Noviembre de 2006; **2)** copia de certificado de tal pago emitido por la empresa de cobranza con fecha 17 de Noviembre de 2006; **3)** copia de reconocimiento de deuda y plan de pagos; **4)** copia de

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
SANTIAGO 13 OCT. 2014
SECRETARIO ABOGADO

cartas de cobranza, escritos judiciales de citación a confesión de deuda ante el 15 Juzgado de Letras Civil de Santiago y oferta de Ripley para pago de la deuda; **5)** comprobante de reclamo ante Sernac y carta de respuesta de Ripley de fecha 25 de Agosto de 2011, reconociendo que la denunciante pagó su deuda en Noviembre de 2006 y el consecuente error en la cobranza de la deuda.

Y CONSIDERANDO:

EN LO INFRACCIONAL:

1) Que la demanda deducida en autos, se refiere a la posible infracción a la Ley Nº 19.496 en que habría incurrido la empresa CAR S.A, al realizar gestiones de cobranza respecto de una deuda que la denunciante habría extinguido en el mes de Noviembre de 2006.

2) Que el artículo 23 inciso primero de la Ley Nº 19.496, dispone: *"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".*

3) Que el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

4) Que el inciso primero del artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 56 de la Ley Nº 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."*

5) 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.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
SANTIAGO 13 OCT 2014
SECRETARIO ABOGADO

6) Que la normativa establecida en la Ley Nº 19.496, define una particular clase de responsabilidad contractual, por cuanto la protección de los derechos de los consumidores, gira en torno al cumplimiento de los contratos celebrados entre éstos y los proveedores, que tengan el carácter de civiles para el primero y mercantiles para el segundo, como puede desprenderse de sus artículos 1 Nº 1 y 6, artículo 2 letras a), c), d), e), f), artículo 3 letras b), e), y artículo 3 bis, principalmente, entre otras disposiciones.

7) Que siendo así, resulta procedente aplicar a los contratos celebrados entre consumidor y proveedor, las normas generales de los efectos de las obligaciones del Código Civil, entre ellas, la regla del artículo 1547 inciso tercero sobre la carga de la prueba, que contempla una presunción de culpa a partir del incumplimiento contractual del deudor. De este modo, basta que el acreedor o el consumidor en este caso, pruebe la existencia de la obligación y afirme el incumplimiento, para colocar al deudor o proveedor en situación de aportar la prueba de su diligencia o la exclusión de su responsabilidad.

8) Que en virtud de la prueba rendida válidamente en autos, apreciada según las reglas de la sana crítica, consta que a pesar de que la denunciante pagó íntegramente la deuda que mantenía con la denunciada el día 17 de Noviembre de 2006, según consta del documento acompañado a fojas 1, la denunciada realizó gestiones de cobranza de tal deuda a través de una empresa externa, enviando cartas para tal efecto al domicilio de la denunciante e incluso iniciando gestiones judiciales tales como la citación judicial al confesar deuda en los meses de Marzo de 2011 y nuevamente en el mes de Enero de 2012, esta última a pesar de haber reconocido la denunciada, con fecha 25 de Agosto de 2011, que la cobranza se habría producido por error, según consta del documento acompañado a fojas 12. Por ello, y teniendo presente que la denunciada tomó conocimiento del error y se hizo cargo de corregirlo apropiadamente, y que la denunciante buscó opciones para solucionar el problema antes de recurrir a la vía judicial, este Tribunal acogerá la denuncia deducida por doña Nancy Herrera Cortez a fojas 12, por estimar que la denunciada ha infringido lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley Nº 19.496.

EN LO CIVIL:

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 13 OCT 2014
SECRETARIO ABOGADO

10) Que en el primer otrosí de la presentación de fojas 12 y siguientes, doña Nancy Herrera Cortez deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando el pago de $569.323 por daño material, atendidos los gastos en movilización, llamadas telefónicas, fotocopias y pérdida de tiempo en servicio al cliente de Ripley; y $900.000 por el daño moral sufrido a causa de los hechos de autos, atendidos los problemas familiares que ha sufrido, además de haber faltado al trabajo para realizar trámites, el stress, depresión y angustia de que en algún momento fueran a embargar al domicilio de sus padres sin tener deuda alguna.

11) Que el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496 dispone: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) 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, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".*

12) Que el artículo 50 de la misma ley dispone en su inciso primero: *"Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores";* y en su inciso segundo dispone: *"El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda".*

13) Que en cuanto al daño emergente alegado, que consiste en el menoscabo real sufrido en el patrimonio del demandante, si bien es cierto que se ha probado en autos el hecho de que la denunciante debió faltar a su trabajo con ocasión del problema con la denunciada, no existe antecedente alguno que respalde la petición de indemnización por daño material, ya que no consta que se hayan efectuado los gastos que se alegan, como tampoco consta que la denunciante haya sufrido un daño patrimonial efectivo a consecuencia de los hechos de autos, debiendo por ello, rechazarse la solicitud de indemnización por daño material.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
SANTIAGO 13 OCT. 2014
SECRETARIO ABOGADO

14) Que en cuanto al daño moral alegado, y que consiste en el sufrimiento que provoca la alteración de las condiciones normales de vida del afectado por los hechos infraccionales respectivos, este Tribunal estima que el hecho de que una empresa cobre reiteradamente una deuda extinguida desde al menos cinco años, insistiendo en dichas gestiones incluso por la vía judicial a pesar de haber tomado conocimiento y reconocido el error, es uan situación que genera en cualquier persona normal una situación de desazón, desprotección e incertidumbre que merece ser reparado, además de las molestias inherentes a la tarea de lograr, tanto por la vía del reclamo administrativo ante Sernac, como judicial, que sus derechos sean respetados, debiendo dejarse constancia que estos perjuicios se encuentran probados con el mérito de los documentos acompañados a fojas 1, 6 a 9 y 12.

15) Que atendido lo expuesto en el considerando anterior, el Tribunal, de un examen de los hechos infraccionales probados en autos, apreciará prudencialmente la entidad de los perjuicios de orden moral sufridos por el demandante, avaluando la indemnización por tales perjuicios en la suma de $500.000 (quinientos mil pesos), desechándose la solicitud en el exceso de dicha suma, por insuficiencia de la prueba rendida al efecto.

Y teniendo presente además, lo dispuesto en los artículos 24 y 56 de la Ley Nº 19.496; 9, 14 y 16 de la Ley Nº 18.287,

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

a) **SE CONDENA** a la empresa CAR S.A representada legalmente por ALEJANDRO FRIDMAN PIROZANSKY., ya individualizados, a pagar una multa equivalente a **50 U.T.M.** (cincuenta Unidades Tributarias Mensuales) por infringir lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley Nº 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) **SE ACOGE** la demanda civil formulada en el primer otrosí de fojas 12 y siguientes, sólo en cuanto se condena a CAR S.A a pagar la suma de **$500.000** (quinientos mil pesos) a título de indemnización por daño moral,

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
SANTIAGO 13 OCT. 2014
SECRETARIO ABOGADO

sin reajustes ni intereses, desestimándose la acción civil en lo demás por ausencia de prueba rendida al efecto.

d) Se ondena a la denunciada al pago de las costas del juicio.

e) Una vez cumplido lo ordenado precedentemente; ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE.

DICTADA POR DON HECTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
SANTIAGO 13 OCT. 2014
SECRETARIO ABOGADO