

Providencia, a ocho de septiembre de dos mil quince.

**VISTOS:**

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 57 y siguientes, complementada a 64, por **ROBERTO ANDRES DUQUE SANCHEZ**, empleado, domiciliado en Pasaje Las Chilcas Norte 494, Maipú, en contra de **CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HEROES**, RUT 70.016.330-K, representada legalmente por Jorge Leyton Díaz, gerente general y por Alfredo Kunze Schütze, responsable de asuntos comerciales, todos domiciliados en calle Holanda 64, Providencia, por infracción a los artículos 12, 23 y 37 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia exponiendo que con fecha 21 de octubre de 2008, CCAF Los Héroes le otorgó un crédito por \$1.600.000.- líquido, más gastos de otorgamiento y seguros, lo que ascendió a la suma total de \$1.732.743.-, a pagar en 36 cuotas de \$78.007.-, con una tasa de interés del 2,79%. En varias oportunidades debió renegociar el préstamo, la última vez fue el 13 de febrero de 2014, cuando firma un convenio de pago, pagando al contado \$79.383.- y comprometiéndose a pagar 10 cuotas iguales de \$71.445.- a partir del 31 de marzo de 2014, siendo la última cuota pactada al 31 de diciembre de 2014. Durante el año 2014, mes a mes, cumplió con el pago de la obligación, según el convenio firmado, pagando las cuotas mensuales pactadas en el plazo establecido, y saldando la deuda el 7 de enero de 2015, día en que pagó la última cuota del préstamo.

Señala que CCAF Los Héroes ha llevado a cabo una cobranza de la deuda que excede y está por sobre el margen legal vigente, ha recibido “decenas” de llamadas telefónicas de cobranza a su teléfono celular, exigiendo el pago de la deuda inexistente a la fecha. La denunciada no sólo transfirió los datos personales de él, sin su conocimiento ni consentimiento, a la empresa de cobranza Recsa S.A., sino que además, transfirió información no actualizada de la obligación. Alega además, que en el mes de marzo del año 2014 publicaron en Dicom una morosidad de deuda que ya no era real; el 24 de febrero de 2014 intentó gestionar un crédito en una institución bancaria, pero el ejecutivo de cuenta rechaza la solicitud ya que mantenía una morosidad

informada por Los Héroes. Por otra parte, envían a su empleador, durante el año 2014, cartas de cobranza para que le embarguen su sueldo, por cuotas de \$73.507.- que no correspondían a las cuotas realmente pactadas, de \$71.445.-, lo que lo mantuvo constantemente informando y reclamando a la Caja y al Sernac, para que se enmiende el actuar y se apeguen a los procedimientos legales de cobranza. Finalmente, en el mes de enero de 2015, La CCAF Los Héroes envía una nómina de pago a su empleador, con fecha de vencimiento y pago al 10 de febrero, para que retuviera \$66.928.- de su remuneración del mes de enero, bajo concepto "crédito social", siendo que a la fecha ya no tenía ningún tipo de obligación pecuniaria con la empresa.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 57 y siguientes, complementada a fojas 64 y rectificada a fojas 66, por **ROBERTO ANDRES DUQUE SANCHEZ** en contra de **CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HEROES**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos. Solicita que se le indemnice el daño emergente sufrido por los gastos en movilización para interponer los reclamos ante el Sernac y las llamadas telefónicas a la Caja solicitando corregir el error, lo que avalúa en \$3.500.000.-, y por concepto de daño moral pide \$1.000.000.-, por la alteración en su estado de ánimo cada vez que recibía llamadas de cobranza efectuadas por la demandada, incluso durante sus vacaciones familiares, el desgaste y preocupación al recibir respuestas desfavorables a sus reclamos por parte de la misma Caja, la frustración por no obtener un financiamiento por parte de un banco por estar informado erróneamente en Dicom, la vergüenza al tener que dar explicaciones a su empleador sobre una deuda contraída que estaba pagando al día, y la impotencia de ver que aún pagando la última cuota del convenio firmado, le siguen cobrando. En definitiva, solicita que se condene a la demandada al pago total de \$4.500.000.-, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 73 a 75, Carlos Stevenson Valdés, abogado, mandatario judicial y en representación de **CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HEROES**, ambos domiciliados en avenida Holanda 64, Providencia, presta declaración indagatoria por escrito. Reconoce que con

fecha 21 de octubre de 2008, CCAF Los Héroes otorgó el crédito N°100148884, por la suma total de \$1.732.743.- en 36 cuotas de \$78.007.- cada una; en tres oportunidades, en los meses de mayo de 2010, febrero de 2011 y septiembre de 2012, el actor renegoció su crédito por problemas personales y por presentar morosidad. En febrero de 2014 renegocia nuevamente la deuda, en diez cuotas de \$71.445.-. Respecto a las llamadas de cobranza, éstas son realizadas por una empresa externa y corresponden a la información que consta en el sistema computacional -SITREL- que no reconoció el pago que realizó el señor Duque por corresponder éste a un convenio de pago de un crédito moroso y castigado, el actor realizó un pago presencial y anticipado el día 7 de enero, en circunstancias que el pago de su cuota se hacía por descuento por planilla y se practicaba a fin de mes, por consiguiente, al no quedar reconocida la asignación de los valores, se efectuaron un par de llamadas de cobranza al Sr. Duque, y cuando éste atendió e informó que había efectuado el pago de la deuda, se le eliminó del sistema de manera manual y cesaron los llamados.

En cuanto a la publicación en Dicom, señala que en marzo de 2014 el actor mantenía un registro de morosidad, ya que al tiempo de la última renegociación de su deuda se encontraba en mora, luego el actor se acerca a la empresa a regularizar su situación, suscribiendo el correspondiente convenio de pago, realizándose las acciones en orden a eliminarlo de dicho sistema; sin embargo, la eliminación del sistema no es inmediata y tiene plazos preestablecidos por el administrador de las publicaciones. Con fecha 24 de marzo de 2014, en una carta respuesta al relamo que el actor presentó en Sernac, se le informó que no registraba publicación en los sistemas comerciales.

En cuanto al supuesto embargo de su sueldo, se niega este hecho, por normativa legal los créditos sociales se descuentan de la remuneración del trabajador o de la pensión, según sea el caso. En cuanto al monto de las cuotas a descontar, correspondía a \$73.507.- hasta antes de la última renegociación, luego de la renegociación de febrero de 2014 corresponde \$71.445.-, lo que se comenzaría a aplicar a contar de marzo de 2014.

Respecto al envío al empleador de una nómina de pago en enero de 2015, no hay ninguna infracción, como ya se dijo, el crédito social se descuenta de la remuneración del trabajador, y en el mes de enero de 2015 correspondía el envío de la planilla con los descuentos que la empresa debía practicar a sus trabajadores, estos “emplanillados” se realizan con la correspondiente anticipación y al tiempo de enviar su cobro, la Caja no tenía conocimiento que el actor iba a pagar por caja su cuota y menos que lo haría en forma anticipada. Hace presente que la cuota emplanillada era incluso inferior al monto pagado por el actor, porque se hizo una liquidación descontando de la cuota un pago en exceso del actor.

A fojas 81, Carlos Stevenson Valdés, en su calidad de abogado, asume personalmente el patrocinio en la causa y confiere poder a la abogada María Paz Suarez Floody, de su mismo domicilio.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 98 y 99.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de CCAF Los Héroes contesta las acciones deducidas en su contra en el escrito que rola a fojas 82 a 87. Alega la prescripción de la acción, en cuanto a los hechos de la publicación de una morosidad informada por la Caja en el mes de febrero de 2014, no obstante que esta situación se produjo por causas imputables a la responsabilidad del Sr. Duque, se solucionó en marzo de 2014, la presente denuncia fue interpuesta en el año 2015, esto es, cuando ya se había completado el plazo de prescripción de 6 meses contenido en el artículo 26 de la Ley 19.496. En cuanto a la demanda civil, señala que la pretensión no tiene fundamento ni base alguna por lo que deberá ser rechazada.

El acta de fojas 108.

#### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

##### **En cuanto a la excepción de prescripción:**

1.- Que, como se ha visto, parte de la denuncia de autos se fundamenta en que la empresa no habría eliminado del sistema Dicom una morosidad de deuda que ya se encontraba pagada.

2.- Que la deuda fue renegociada por última vez el 13 de febrero de 2014, ese mismo día se pagó al contado una suma, pactando el saldo en 10 cuotas, cuyo primer vencimiento sería el 13-03-2014.

3.- Que de acuerdo a la carta enviada al Sernac por la empresa denunciada, se señala que a contar del 14 de marzo de 2014 “el trabajador no registra publicación en los sistemas comerciales por parte de nuestra institución”.

4.- Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 19.496, esta parte de la denuncia se encuentra prescrita a la fecha en que se interpuso la acción ante este Tribunal, por lo que se deberá acoger la excepción de prescripción al respecto.

**En materia infraccional:**

5.- Que es un hecho no discutido por las partes, que Roberto Duque Sánchez obtuvo un crédito en la Caja de Compensación Los Héroes en el mes de octubre del año 2008, el que renegoció en cuatro oportunidades, saldando su deuda en enero de 2015.

6.- Que, atendido que en el transcurso de los años hubo morosidad de parte del denunciante, la Caja Los Héroes realizó, a través de terceros, la cobranza extrajudicial del crédito. Que el artículo 37 de la Ley 19.496 contempla la posibilidad que el cobro extrajudicial de un crédito se realice a través de terceros, respetando los horarios y la eventual información sobre ella que podrá proporcionarse a terceros de conformidad a la Ley 19.628, sobre protección de los datos de carácter personal.

7.- Que por su parte, la Ley 18.833, estatuto de las CCAF, establece que lo adeudado por prestaciones de crédito social a una caja de compensación por un trabajador deberá ser deducido de la remuneración por la entidad empleadora, reteniendo y remesando a la caja acreedora, y se regirá por las mismas normas de pago y de cobro que las cotizaciones previsionales.

8.- Que en consecuencia, el hecho de entregar la deuda a un tercero para su cobranza extrajudicial o enviar planillas al empleador de un trabajador con un préstamo de la caja de compensación no configuran infracción a la Ley del Consumidor.

9.- Que en cuanto a aquella parte de la denuncia, que dice relación con que la cobranza de la deuda excedió el margen legal vigente, recibiendo decenas de

llamadas telefónicas, cabe señalar que el denunciante sólo acompaña un listado de llamadas telefónica recibidas (37), entre el 14/04/2014 y el 18/02/2015, indicando en cinco de ellas que provienen de la empresa Recsa, lo que no resulta suficiente para estimar que la empresa se excedió en sus gestiones de cobranza. (fojas 2 y 3)

10.- Que por último, si existió un desfase en la información que manejaba la Caja de Compensación y la entidad que realizaba la cobranza extrajudicial, o bien entre lo que el denunciante pagaba por caja y la planilla enviada a su empleador, resulta explicable de la burocracia propia de este tipo de gestiones, siendo necesario mejorar este aspecto; pero, a juicio de esta sentenciadora, este hecho no reviste la gravedad necesaria como para aplicar una sanción a la empresa denunciada.

**En materia civil:**

11.- Que, las conclusiones a la que se llega en los considerandos precedentes privan de fundamento a la demanda civil interpuesta, que tenía su base en la acción infraccional a la que se refieren los números anteriores,

Y atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 14 y 17 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos y Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SE DECLARA:**

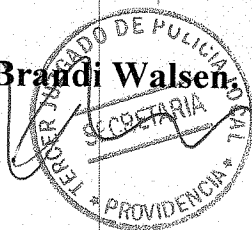
- A. Que se acoge la excepción de prescripción en el sentido que se indica.
- B. Que no se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas de 57 y siguientes, complementada a fojas 64.
- C. Que se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 57 y siguientes. Sin costas.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL N°10.941-4-2015**

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen**



**CERTIFICO:** Que, en contra de la sentencia de fojas 109 y siguientes de fecha 08 de septiembre del 2015, no existe ningún recurso pendiente en su contra y el plazo para interponerlo se encuentra vencido, encontrándose ejecutoriada dicha sentencia. Providencia, a 11 de enero del 2017.

**MARIA ISABEL BRANDI WALSEN**

**SECRETARIA**

