

C.A. de Concepción  
irm  
Concepción, seis de abril de dos mil dieciséis

**VISTO:**

Se reproduce la sentencia en alzada, salvo en lo referente a las reflexiones numerales 5.- y 6.-, que se eliminan.

**CON LO RELACIONADO Y, TENIENDO, ADEMÁS, PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que, en esta causa se ha dictado sentencia definitiva con fecha cinco de septiembre de dos mil dieciséis, en la que se decidió en lo fundamental decretar de oficio la prescripción de la acción que persigue la responsabilidad contravencional, sin costas, deducida a fs. 2 y siguientes por Ana María Pérez Isla, en contra de Almacenes Paris S.A., representado por Wladimir Dasonvalle.

Asimismo, no se hace lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en lo principal de la presentación de fs.2 y siguientes, por Ana María Pérez Isla, en contra de Banco Paris S.A., representado legalmente por Wladimir Dasonvalle.

**SEGUNDO:** Que, contra la referida sentencia se alza la querellante y demandante civil fundamentado en que el plazo para contar la prescripción extintiva de la acción infraccional debe ser computado desde que se produce la infracción y no desde que ésta se inicia, como lo ha hecho el a quo. Respecto de la acción civil, sostiene que se trata de acciones independientes y en consecuencia en el caso de autos debe aplicarse el plazo de prescripción del derecho común, expresando que así lo ha entendido tanto la doctrina como la jurisprudencia.

Por estas razones, pide que se revoque la sentencia impugnada por vía de este recurso y se acoja la querrela infraccional y también la demanda civil, con costas de primera y segunda instancia.

**TERCERO:** Que, a fs. 148, se adhiere a la apelación el Servicio Nacional del Consumidor, dando por reproducido lo expresado por la querellante en todo lo que se refiere a lo infraccional. Enfatizando que debe entenderse que cada vez que la querellada ha realizado requerimientos de pago al consumidor afectado se interrumpe el plazo de prescripción.

**CUARTO:** Que, para declarar prescrita la querrela infraccional, el a quo, se basó en lo prevenido en el artículo 26 inc. 1º de la Ley 19496, cuyo tenor es el



siguiente: “Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva”.

**QUINTO:** Que, si bien es cierto, la querellante indicó en su demanda que las cobranzas irregulares de un crédito las empezó a recibir desde el mes de Octubre de 2014; es lo cierto que, pese a los reclamos de la actora ellas continuaron en los meses de noviembre y diciembre de 2014 y desde enero a marzo de 2015, indicando en su libelo que la última de ellas la recibió el 13 de marzo de 2015.

**SEXTO:** Que, en consecuencia la acción infraccional deducida no se encuentra prescrita a la fecha de ingresada la querrela y demanda civil al Tribunal, esto es, el 30 de junio de 2015, por cuanto no había transcurrido el plazo de seis meses establecido en el artículo 26 de la Ley 19496.

En efecto, dicha disposición legal prescribe un plazo de seis meses “contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva”, de lo que deriva que se interrumpe y renueva el plazo de prescripción en cada nueva acción de cobro irregular por parte de la querellada y demandada, como se ha demostrado ha sucedido en este procedimiento en que aparecen cobranzas extrajudiciales en el mes de abril de 2015 (fs.67, 68, 69 y siguientes). Incluso, el cobro extrajudicial continuó luego de presentada la querrela y demanda civil al tribunal, como consta de los documentos de fs. 74, 75, 76, interpretación que en ausencia de norma expresa es la que se ajusta a la materia infraccional.

**SÉPTIMO:** Que la prueba rendida por la querellante, a la que se suma el reconocimiento de la querellada permite establecer que la actora fue sujeto de un irregular y persistente cobro de cuotas impagas de un crédito, que no era efectivo.

En efecto, a través de la carta de fojas 59 emitida el 7 de abril de 2015, la propia querellada reconoce que por su propio “error operativo” no ingresó el pago de la cuota N°8 del Crédito N° 980067895040 y exige que la misma cliente les envié el comprobante de pago.

Asimismo, y en forma previa, tal como aparece de los documentos de fojas 61 y 62, con fecha 15 de diciembre de 2014 y el 20 de febrero de 2015, la actora ya había ingresado dos reclamos por la inconsistencia en el pago de las cuotas, los cuales, evidentemente no fueron solucionados por la querellada, quien insistió en los cobros y sólo, a cinco meses después del primer reclamo, vino a reconocer su error, precisamente a instancia del reclamo que debió deducir la cliente ante el Sernac.



Agravando su conducta negligente y pese, no solo al reconocimiento de su error, sino que la cliente la envió –cuando le fue requerido- el comprobante de pago de la cuota N°8, la querellada persistió en el cobro acumulando cartas de cobranza extrajudicial durante la tramitación de esta causa en los meses de Julio a septiembre de 2015.

**OCTAVO:** Que, al contrario, los comprobantes de fojas 77 y siguientes dan cuenta que la clienta siempre pagó en forma oportuna cada una de las cuotas del crédito de consumo que mes a mes, y desde el mes de octubre de 2014 hasta el mes de septiembre de 2015, motivaron una serie de cartas de cobranza, llamados y avisos de cobro.

**NOVENO:** Que el acoso en el cobro de una deuda ya pagada, en la cual la querellada obró con una grave negligencia, constituye una infracción de los dispuesto en el artículo 12, en relación al artículo 23 de la Ley 19.496 y, por cierto, da derecho al consumidor a ser indemnizado por los perjuicios que le han sido ocasionados conforme a la letra e) del artículo 3 de la ley señalada.

**DÉCIMO:** Que, establecida la conducta infraccional de la querellada, corresponde reflexionar sobre el daño moral demandado a través de la respectiva acción civil.

Al respecto el artículo 1556 del Código Civil, expresa que la reparación debe ser integral lo que incluye los perjuicios extrapatrimoniales, los que la jurisprudencia ha limitado a lo que se expresa como el pretium doloris, concepto superado en el día de hoy por la doctrina que sostiene que "el daño moral consiste en la lesión a los intereses extrapatrimoniales de la víctima", y que "adoptando este criterio es perfectamente posible reparar todas las categorías o especies de perjuicios morales" (Diez Schwerter). En este mismo sentido la profesora Carmen Domínguez sostiene que "estamos con aquellos que conciben el daño moral del modo más amplio posible, incluyendo allí todo daño a la persona en sí misma "física o psíquica", como todo atentado contra sus intereses extrapatrimoniales. Comprende pues el daño moral todo menoscabo del cuerpo humano, considerando como un valor en sí y con independencia de sus alcances patrimoniales" (ambas citas en DEL DAÑO MORAL AL DAÑO EXTRAPATRIMONIAL: LA SUPERACIÓN DEL PRETIUM DOLORIS. Dr. Eu. Marcelo Barrientos Zamorano. Revista Chilena de Derecho, vol. 35 N°1, pp. 85-106 [2008]).

**UNDÉCIMO:** Que, en este proceso se encuentra acreditado que a raíz de un error operativo del Banco Paris no fue ingresado el pago de la cuota N° 8, del Crédito N° 980067895040, en forma correcta, lo que provocó un desfase en los pagos posteriores, lo que derivó en una serie de cartas de cobranza improcedentes,



pese a la existencia de reclamos que la cliente realizó y que la demandada no solucionó ni aún luego de haber reconocido su error.

Estos hechos evidentemente derivaron en molestias, preocupaciones, vergüenzas, cambios en las condiciones normales de vida al tener que realizar muchas gestiones de reclamo de sus derechos, todas que configuran un daño de carácter extrapatrimonial injusto, en cuanto, la afectada Sra. Pérez Isla, no tenía por qué soportar y que, por tal razón, corresponde indemnizarlo, no en la idea que tales malos ratos puedan desaparecer, sino, a fin de poner a la consumidora afectada en una situación que pueda superarlos, en los términos que señalaba el filósofo de Aquino, quien sostenía que contra el dolor del alma el único remedio es el gozo. En el caso observado aparecen con prístina claridad los requisitos para que opera la indemnización, a saber: a) el daño, b) la culpa o el dolo, c) una relación de causalidad entre el dolo o culpa y el daño y d) la capacidad delictual.

Por estas consideraciones y visto, además, lo prevenido en los arts. 23 y 24 de la Ley 19496, artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18287 y 186 del Código de Procedimiento Civil, se declara:

**I.- Que, SE REVOCA** la sentencia de fecha cinco de septiembre de dos mil dieciséis, escrita a fs. 125, en cuanto dicha sentencia de primera instancia decidió declarar de oficio la prescripción de la acción infraccional, y se declara que, en cambio, se condena a la denunciada y querellada BANCO PARIS S. A., entidad crediticia representada por Wladimir Dossonvalle, a una multa a beneficio fiscal ascendente a 50 Unidades Tributarias Mensuales, como autor de la infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, con costas.

**II.- Que,** se acoge la demanda civil deducida por doña Ana María Pérez Isla, a fs. 2, sólo en cuanto se condena a la demanda civil Banco Paris S. A., al pago de la suma de un millón de pesos (\$1.000.000), por concepto de indemnización por perjuicios extrapatrimoniales, con costas.

**III.- Que,** las sumas que en ella se ordena pagar lo serán con reajustes conforme a la variación que experimente el índice de precios al consumidor entre la fecha de esta sentencia y el mes anterior a su pago efectivo y con intereses corrientes para operaciones reajustables, desde el cúmplase de este fallo.

Regístrese y devuélvase con su custodia.

Redacción del ministro Sr. Manuel Muñoz Astudillo.

Rol n°598-2016-sección criminal





01146916003142

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Concepción integrada por los Ministros (as) Carola Rivas V., Manuel Segundo Muñoz A. y Fiscal Judicial Hernan Amador Rodriguez C. Concepcion, seis de abril de dos mil diecisiete.

En Concepcion, a seis de abril de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



01146916003142