

Providencia, a dieciocho de octubre dos mil diecisiete

VISTOS

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 24 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representada legalmente por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, ambos domiciliados en calle Teatinos N°333, piso 2, comuna de Santiago, contra **UNIDAD CORONARIA MOVIL LIMITADA**, representada por Jorge Torres Bucher, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Avenida Luis Thayer Ojeda N°085, comuna de Providencia.

Fundamenta su denuncia señalando que en uso de la facultad prevista en el inciso primero del artículo 58 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, tomó conocimiento a través de una mediación colectiva iniciada con el proveedor denunciado, que con fecha 29 de marzo de 2016 una de las ejecutivas de la empresa de cobranza extrajudicial contratada por la Unidad Coronaria Móvil, habría enviado un correo masivo a sus clientes, informándoles que su estado de cuenta se encontraba en mora, debiendo regularizar dicha situación en las oficinas ubicadas en Luis Thayer Ojeda. Que lo anterior, generó la inmediata reacción de algunos clientes haciéndoles ver su molestia por este hecho.

Enuncia las infracciones que la Unidad Coronaria Móvil habría infringido, artículos 3º inciso primero letras e), 23 y 37 inciso sexto de la Ley 19.496, en relación con los artículos 7 y 11 de la Ley N° 19.628 de Protección de la Vida Privada.

En concreto, expresa que la denunciada habría actuado negligentemente en la prestación de sus servicios, faltando al deber de profesionalidad que le compete dentro de su actividad, al enviar un correo masivo a sus clientes, señalándoles que mantenían una deuda impaga, dando a conocer a terceros ajenos a la obligación, la existencia de una morosidad, siendo que por mandato legal de la Ley N° 19.496, en materia de cobranzas extrajudicial las actuaciones deben proteger los datos de carácter personal, estándole prohibido a las empresas correspondientes entregar información referente a las obligaciones morosas a terceros ajenos a la obligación .



Por todo lo anterior, solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la Ley antes señalada, por cada una de las infracciones antes citadas, con costas.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que la parte denunciante acompañó los siguientes documentos:

- Oficio Ordinario 3761 de fecha 13 de abril de 2016 suscrito por Jorge Torres Bucher, gerente general de Unidad Coronaria Móvil S.A., enviada al Sernac en respuesta al Oficio Ordinario 7243, en el cual le informa que el año 2009 Unidad Coronaria Móvil suscribió un contrato con la empresa SENAL S.A., encargándole a ésta última la cobranza extrajudicial. Que con ocasión de los hechos que motivan la presente denuncia, dicha empresa le informó que una de las nueve ejecutivas de cobranza de que disponen, cometió el error involuntario de colocar los correos de la cartera que a ella se le habían asignado en la bandeja de destinatarios y no en la copia oculta como se les instruye a ella, y todos sus compañeros a través de los correspondientes protocolos operativos. Que en los procedimientos de cobranza extrajudicial utilizados por la denunciada no se menciona el monto de la deuda, no es dirigido con nombre y apellido, y que de los 480 correos electrónicos enviados erróneamente, 418 son de nomenclatura genérica, por lo cual son de difícil identificación de un cliente o socio en particular, entre otras aclaraciones, que rolan de fojas 7 a 20.

- Oficio Ordinario N°6340 de fecha 22 de junio de 2016 suscrito por el Gerente General de Unidad Coronaria Móvil, mediante el cual le señala al Sernac que desestima la participación en la mediación colectiva propuesta por dicho servicio, reiterando que la empresa ha respetado rigurosamente las normas legales contenidas en la Ley de Protección al Consumidor en materia de cobranza judicial y extrajudicial, rolantes de fojas 21 a 23.

2.- Que a fojas 46 y siguientes, rola copia de escritura pública de fecha 30 de noviembre de 2009 otorgada ante notario público de Santiago, Ana Luisa Birkner Moreira, correspondiente al Acta de la Primera Sesión de Directorio de Unidad Coronaria Móvil S.A., donde consta la transformación de la

sociedad denominada Unidad Coronaria Móvil Limitada a sociedad anónima Unidad Coronaria Móvil S.A.

3.- Que la audiencia de contestación y prueba se realizó a fojas 76 y siguiente, con la asistencia de ambas partes, continuando a fojas 121 y siguientes. En dicho acto, la parte del Servicio Nacional del Consumidor, ratifica la denuncia interpuesta a fojas 24 y siguientes, solicitando sea acogida con expresa condena en costas. La parte denunciada contesta por escrito agregado a fojas 56 y siguientes.

4.- Que el escrito de defensa señala básicamente lo siguiente:

- Que la UCM suscribió un contrato de prestación de servicios de cobranza judicial y extrajudicial con la empresa SENAL S.A., cuyos mecanismos se adecuan completamente a lo exigido por la Ley de Protección al Consumidor, en especial lo dispuesto en el artículo 37 parte final, del referido cuerpo legal.

- Que respecto al error cometido por dependientes de SENAL S.A, hace presente que en los correos que se enviaron por equivocación: no se menciona el monto de la deuda; no es dirigido con nombre y apellido; y que de los 480 correos electrónicos enviados erróneamente, 418 son de nomenclatura genérica, es decir, de difícil identificación de un cliente o socio.

- Que la empresa denunciada en todo momento ha actuado de manera profesional, decidiendo externalizar la cobranza extrajudicial en una empresa con las competencias adecuadas, tratándose el hecho denunciado de un lamentable y excepcional error cometido por la empresa de cobranza como se ha expuesto, anteriormente.

Por todo lo anterior, solicita el rechazo de la denuncia deducida en su contra, con costas.

5.- Que la parte de Unidad Coronaria Móvil acompañó entre otros, los siguientes documentos:

- Set de correos electrónicos intercambiados entre la empresa SENAL S.A. y la denunciada entre el 29 de marzo y el 11 de abril de 2016, rolantes de fojas 115 a 118, en los cuales la referida empresa reconoce el error cometido al publicar un listado masivo de deudores, en efecto a fojas 117 y 118 aparece

el mail enviado el día 29 de marzo de 2016 por Angélica Lizama, ejecutiva comercial de SENAL S.A., a Francisco Mayne de UCM, señalándole "..., lamento informar que una de nuestras colaboradoras, la cual está recién capacitándose, envió mail masivos con el único gran error de no hacerlo con copia oculta y no esperó ser supervisada en su minuto, por lo que asumo la responsabilidad y pido las disculpas correspondientes al caso, esto no se volverá a repetir..."

6.- Que atendido el mérito del proceso, el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

-Que Sernac denunció a la Unidad Coronaria Móvil por actuar negligentemente en la prestación de sus servicios, especialmente en materia de cobranza extrajudicial, al enviar un correo masivo a sus clientes, señalándoles que se encontraban en estado de morosidad, infringiendo con su actuar los artículos 3º inciso 1º letra e), artículos 23 y 27 de la Ley Nº 19.496.

- Que en virtud de la prueba acompañada en autos, ha quedado acreditado que SENAL S.A., empresa contratada por la denunciada para la cobranza extrajudicial de sus créditos morosos, vulneró las normas contempladas en la Ley 19.496, específicamente el artículo 37 inciso 5º, al comunicar el estado de morosidad y datos personales a terceros ajenos la obligación contractual.

- Que considerando que los consumidores que se vieron afectados con la infracción mencionada precedentemente, contrataron directamente con la Unidad Coronaria Móvil la prestación de sus servicios, y que la empresa de cobranza no opera sino como un instrumento para resguardar los intereses de la denunciada, a juicio del sentenciador, ésta última no puede excusarse de su responsabilidad en los hechos denunciados.

7.- Que de todo lo relacionado, y de acuerdo a la sana crítica, el sentenciador concluye que aparece acreditado en autos, que en la presente denuncia, existió incumplimiento por parte de la Unidad Coronaria Móvil S.A. al comunicar a terceros ajenos a la obligación en las que se dé cuenta de la



morosidad, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 37 inciso 5º de la Ley 19.496, con ocasión de la denuncia de autos.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley Nº 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos, y Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA

Que se condena a **UNIDAD CORONARIA MÓVIL S.A.**, antes individualizada, a pagar una multa de 3 U.T.M. (tres unidades tributarias mensuales), por contravenir lo dispuesto en el artículo 37 inciso 5º de la Ley Nº 19.496, con ocasión de los hechos denunciados a fojas 24 y siguientes, con costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL Nº 41.600-4-2016

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARIA PALMA VERGARA.**

