

Voces: INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS - RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL - CULPA NEGLIGENTE - DAÑO MORAL - REGISTRO DE DEUDORES - BOLETÍN COMERCIAL - PROTECCIÓN DE LA VIDA PRIVADA, PÚBLICA Y HONRA DE LA PERSONA Y LA FAMILIA - RECURSO DE APELACIÓN - RECHAZO DEL RECURSO

Partes: Venegas Castro Javier c/ Cencosud Administradora de Tarjetas | Imputación de deuda errónea – Indemnización de perjuicios

Tribunal: Corte de Apelaciones de Santiago

Fecha: 22-jul-2013

Cita: MJCH_MJJ35589 | ROL:298-12, MJJ35589

Producto: MJ

La imputación y cobranza al actor de una deuda que no era tal, su inclusión en los registros del sistema financiero en calidad de deudor moroso y la demora en efectuar la corrección de tales antecedentes respondieron y tuvieron su origen en acciones y omisiones de la demandada, debiendo responder por los perjuicios causados.

Doctrina:

1.- Se confirma en lo apelado el fallo, toda vez que la conducta empresarial de la demandada, valorada como un proceso, inequívocamente infringió un deber de cuidado, al haber omitido la dirección de la empresa el establecimiento de dispositivos organizacionales que de algún modo evitaran que un ex cliente comercial una vez notificada la institución de su voluntad de poner término a la relación contractual y pagada íntegramente la deuda mantenida con ella, pudiera seguir siendo incluido en la cartera de usuarios habituales de la entidad comercial, efectuándole cargos de cualquier índole, iniciando procesos de cobranza en su contra por créditos inexistentes y, más aún, informando tales equívocos antecedentes comerciales en registros públicos, puesto que la diligencia que es esperable de una institución seria, de buen prestigio y reputación, exigía la adopción de medidas o métodos de organización de sus medios personales, materiales e inmateriales, con la finalidad de evitar daños a terceros.

2.- Del mérito de la prueba rendida en autos es posible concluir que el comportamiento negligente de la demandada causó menoscabo al actor, puesto que no puede desconocerse que a raíz de la situación en comento debió dedicar injusta y gratuitamente parte de su tiempo y energía a clarificar sus antecedentes financieros ante organismos vinculados a la demandada y porque, además, y pese a las aseveraciones de dicha parte en su escrito de apelación en orden a minimizar la gravedad del asunto ante el, a su juicio, reducido monto de la deuda informada, afirmando al efecto una eventual responsabilidad compartida del actor en la protección de sus intereses, puesto que, según estima, "cualquier hombre medio, para superar ese efecto dañoso tan trascendente, habría optado por pagar la deuda de \$38.683 y luego reclamar su reembolso", afirmaciones todas de las que estos sentenciadores disienten, lo cierto es

que, contrariamente a dichos asertos, la reputación financiera de una persona evidentemente se lesiona con la publicación de antecedentes comerciales negativos, puesto que tal situación normalmente conllevará molestias de distinta índole, tales como que le sea rechazado el pago de obligaciones con cheques u otras tarjetas de crédito que posea y, eventualmente, que se le evalúe negativamente en la postulación a un trabajo o en la promoción de un cargo, circunstancias todas que son capaces de provocar en un hombre medio, razonable y de buena fe, angustia y preocupación de verse su reputación y vida cotidiana perjudicada de algún modo.

3.- Asentada la existencia del menoscabo moral producido al actor a consecuencia de la conducta culpable y negligente de la demandada, es menester avaluar el monto del aludido daño, para lo cual se debe tener en consideración la zozobra y el sufrimiento ocasionado al demandante, se vio sin lugar a dudas intensificado en cada ocasión en que fue instado injustamente a pagar la deuda inexistente que se le cobraba, cada vez que debió concurrir a efectuar trámites para solucionar dicho injusto y, finalmente, en aquella oportunidad en que debió soportar el bochorno de que no se le aceptara el pago de una compra con un cheque de su cuenta corriente por estar incluido erróneamente en un registro público de deudores morosos, sin perjuicio de reconocer también que a consecuencia de la actuación reprochable de la demandada, el demandante debió soportar la desazón de verse expuesto a daños colaterales provocados por la misma, durante un término de a lo menos nueve meses.

Santiago, 22s de julio de 2013.-

VISTO Y TENIENDO PRESENTE:

-EN CUANTO AL RECURSO DE CASACIÓN EN LA FORMA:

PRIMERO: Que el recurrente sostiene que la sentencia impugnada ha incurrido en la causal 5° del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, en relación al numeral 4° del artículo 170 del mismo cuerpo legal, al carecer de las indispensables consideraciones de hecho o de derecho que sirven de fundamento a la decisión.

Argumenta, en síntesis, que el fallo de primer grado omite efectuar consideraciones, ni aún implícitamente, en orden a establecer la extensión del daño sufrido por el actor para luego, sin efectuar ningún razonamiento justificativo, decidir sobre el monto de la indemnización que se le otorga, cantidad que de este modo se erige como una suma absolutamente arbitraria y caprichosa;

SEGUNDO: Que en conformidad a lo dispuesto en el artículo 768 inciso tercero del Código de Procedimiento Civil y, no obstante lo dispuesto en los incisos anteriores referentes a las causales que autorizan el recurso de casación en la forma, el tribunal podrá desestimar este arbitrio si de los antecedentes aparece de manifiesto que el recurrente no ha sufrido un perjuicio reparable sólo con la invalidación del fallo o cuando el vicio no ha influido en lo dispositivo del mismo. Tal es precisamente el caso que nos ocupa, en que el recurrente, junto con la casación en la forma, ha interpuesto también apelación, por lo que al resolverse este último recurso que se sustenta sobre similares argumentos a aquellos que fundan la impugnación de nulidad, de existir algún vicio formal, aquél podrá ser subsanado, lo que determina concluir que el yerro reclamado no es de aquellos remediables únicamente con la invalidación del fallo, motivo bastante para desestimar el recurso de casación invocado.

-EN CUANTO AL RECURSO DE APELACIÓN:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción del motivo quinto, que se elimina.

Y TENIENDO EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:

TERCERO: Que en orden a acreditar los postulados fácticos en que sustenta su acción, el demandante allegó al proceso las siguientes probanzas:

-Documental: (Custodia N° 97.957) 1.- Copia de certificado emitido por Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., de fecha 6 de abril de 2008, que da cuenta de "Pago Total", por la suma de \$10.042.

2.- Estado de Cuenta Tarjeta Paris que incluye compras y pagos hasta el 24 de septiembre de 2008, a nombre de Javier F. Venegas, que da cuenta de un total a pagar hasta el 7 de octubre de ese año de \$32.502.

3.- Carta de Cobranza tipo dirigida a don Javier Francisco Venegas Castro, de 8 de octubre de 2008, en la que se le comunica que según los registros de Servinco S.A., al 8 de octubre de 2008 mantiene un saldo impago con Tiendas París correspondiente a dos cuotas morosas de su Tarjeta París por un total de \$32.502.

4.- Copia de Comprobante Sistema Seguimiento de Casos, de 3 de octubre de 2008, emitido en el local Alto Las Condes, folio 1828763, que da cuenta de reclamo efectuado por don Javier Venegas Castro por cargos que desconoce.

5.- Copia de Comprobante Sistema Seguimiento de Casos, de 15 de noviembre de 2008, emitido en el local Alto Las Condes, folio 1927132, que da cuenta de reclamo efectuado por don Javier Venegas Castro por cargos que desconoce.

6.- Estado de Cuenta Tarjeta Paris que incluye compras y pagos hasta el 24 de noviembre de 2008, a nombre de Javier F. Venegas, que da cuenta de un total a pagar hasta el 7 de diciembre de ese año de \$38.683.

7.- Copia de Comprobante Sistema Seguimiento de Casos, de 25 de mayo de 2009, emitido en el local París La Serena, folio 383908, que da cuenta de reclamo efectuado por el demandante por cargos que solicita reversar "ya que el cliente registra informes comerciales por París debido a esta situación".

-Testimonial: Consistente en las declaraciones de don Rodrigo Antonio Castro Díaz y de don Juan Pablo Lorenzo Navech Marzolo, cuyos atestados rolan a fojas 62 y siguientes; CUARTO: Que, por su parte, la demandada no rindió prueba alguna que deba ser ponderada a efectos de dilucidar el asunto controvertido; QUINTO: Que del mérito de la prueba individualizada precedentemente conjuntamente con el tenor de la confesional tácita que emana del propio libelo de contestación de la demanda, corriente a fojas 44, es posible tener por establecidos los siguientes hechos de la causa:

1.- Que con posterioridad al 6 de abril de 2008 la demandada efectuó cargos infundados al actor, a cuyo pago fue instado reiteradamente, mediante comunicaciones escritas consistentes en estados de cuenta y cartas de cobranza.

2.- Que a raíz de la improcedente imputación de deuda precedentemente referida, la que se prolongó a lo menos durante ocho meses, el demandado debió efectuar diversos trámites encaminados a solucionar sus antecedentes comerciales con la demandada.

3.- Que con ocasión de esta errónea imputación de deuda los antecedentes comerciales del actor se vieron comprometidos negativamente al ser incluido en calidad de deudor moroso en registros públicos del sistema financiero sin serlo.

4.- Que la empresa Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. demoró al menos nueve meses en eliminar la deuda de la tarjeta París de la que fue titular el demandante, corrigiendo de este modo sus antecedentes comerciales.

5.- Que la imputación y cobranza al actor de una deuda que no era tal, su inclusión en los registros del sistema financiero en calidad de deudor moroso y la demora en efectuar la corrección de tales antecedentes respondieron y tuvieron su origen en acciones y omisiones de la demandada;

SEXTO:Que la conducta activa y omisiva de la demandada pormenorizada precedentemente en el numeral quinto debe ser calificada evidentemente de negligente y culposa.

En efecto, la conducta empresarial de la demandada, valorada como un proceso, inequívocamente infringió un deber de cuidado, al haber omitido la dirección de la empresa el establecimiento de dispositivos organizacionales que de algún modo evitaran que un ex cliente comercial una vez notificada la institución de su voluntad de poner término a la relación contractual y pagada íntegramente la deuda mantenida con ella, pudiera seguir siendo incluido en la cartera de usuarios habituales de la entidad comercial, efectuándole cargos de cualquier índole, iniciando procesos de cobranza en su contra por créditos inexistentes y, más aún, informando tales equívocos antecedentes comerciales en registros públicos, puesto que la diligencia que es esperable de una institución seria, de buen prestigio y reputación, exigía la adopción de medidas o métodos de organización de sus medios personales, materiales e inmateriales, con la finalidad de evitar daños a terceros;

SÉPTIMO:Que conforme se colige del mérito de la prueba rendida en autos es posible concluir que el comportamiento negligente de la demandada causó menoscabo al actor, puesto que no puede desconocerse que a raíz de la situación en comento debió dedicar injusta y gratuitamente parte de su tiempo y energía a clarificar sus antecedentes financieros ante organismos vinculados a la demandada y porque, además, y pese a las aseveraciones de dicha parte en su escrito de apelación en orden a minimizar la gravedad del asunto ante el, a su juicio, reducido monto de la deuda informada, afirmando al efecto una eventual responsabilidad compartida del actor en la protección de sus intereses, puesto que, según estima, "cualquier hombre medio, para superar ese efecto dañoso tan trascendente, habría optado por pagar la deuda de \$38.683 y luego reclamar su reembolso", afirmaciones todas de las que estos sentenciadores disienten, lo cierto es que, contrariamente a dichos asertos, la reputación financiera de una persona evidentemente se lesiona con la publicación de antecedentes comerciales negativos, puesto que tal situación normalmente conllevará molestias de distinta índole, tales como que le sea rechazado el pago de obligaciones con cheques u otras tarjetas de crédito que posea y, eventualmente, que se le evalúe negativamente en la postulación a un trabajo o en la promoción de un cargo, circunstancias todas que son capaces de provocar en un hombre medio, razonable y de buena fe, angustia y preocupación de verse su reputación y vida cotidiana perjudicada de algún modo;

OCTAVO:Que asentada la existencia del menoscabo moral producido al actor a consecuencia de la conducta culpable y negligente de la demandada, es menester avaluar el monto del aludido daño, para lo cual estos sentenciadores tendrán en consideración que la zozobra y el sufrimiento ocasionado al demandante, se vio sin lugar a dudas intensificado en cada ocasión en que fue instado injustamente a pagar la deuda inexistente que se le cobraba, cada vez que debió concurrir a efectuar trámites para solucionar dicho injusto y, finalmente, en aquella oportunidad en que debió soportar el bochorno de que no se le aceptara el pago de una compra con un cheque de su cuenta corriente por estar incluido erróneamente en un registro público de deudores morosos, sin perjuicio de reconocer también que a consecuencia de la actuación reprochable de la demandada, el demandante debió soportar la desazón de verse expuesto a daños colaterales provocados por la misma, durante un término de a lo menos nueve meses, reflexiones todas que permiten a estos sentenciadores avaluar prudencialmente el monto del daño moral sufrido por el actor en la suma de cuatro millones de pesos.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, a dispuesto en los artículos 189 y siguientes y 768 del Código de Procedimiento Civil, se declara:

I.- Que se rechaza el recurso de casación en la forma interpuesto en la petición principal de la presentación de fojas 86 en contra de la sentencia de veinte de septiembre de dos mil once, escrita de fojas 76 a fojas 79.

II.- Que se confirma en lo apelado, el referido fallo, con declaración que se reduce el monto que se ordena pagar al actor a la suma de \$4.000.000 (cuatro millones de pesos), más reajustes a partir de la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada y hasta la época de su pago efectivo.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo de la Ministra Interina Sra. Maritza Villadangos Frankovich.

No firma el Abogado Integrante señor Asenjo, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y del acuerdo, por encontrarse ausente.

N° 298-2012.-

Pronunciada por la Cuarta Sala de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministro (I) señora Maritza Villadangos Frankovich e integrada por la Ministro (s) señora Doris Ocampo Mendez y el Abogado Integrante señor Rodrigo Asenjo Zegers.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a veintidós de julio de dos mil trece, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.