

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 19° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-20799-2019
CARATULADO : OLIVARES/RIPLEY CHILE S.A

Santiago, veintisiete de Diciembre de dos mil veintidós

VISTOS:

Con fecha 26 de junio del 2019, compareció **don Christian Omar Vera Vicuña**, abogado, con domicilio en calle Nueva York 57 piso 4, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana, en representación judicial de **doña Pilar Anay Olivares Riedemann**, guía de turismo, domiciliada en calle Del Salvador 1052, comuna de Puerto Varas, Región de Los Lagos, e interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de **Ripley S.A.**, sociedad del giro de su denominación, representada legalmente por don Alejandro Fridman Pirozansky, ambos domiciliados en calle Huérfanos N°1052, Pasaje Interior, piso 4°, comuna de Santiago, Región Metropolitana.

Con fecha 12 de julio del 2019, se tuvo a la parte demandada por notificada personalmente de la demanda.

Con fecha 19 de agosto del 2019, se tuvo a la parte demandada por evacuada en rebeldía de la contestación de la demanda y se confirió traslado a la réplica.

Con fecha 23 de agosto del 2019, la parte demandante evacuó el traslado a la réplica.

Con fecha 03 de septiembre del 2019, se tuvo por evacuada la réplica y se confirió traslado a la dúplica.

Con fecha 03 de octubre del 2019, se tuvo por evacuada la dúplica en rebeldía de la parte demandada y se citó a las partes a audiencia de conciliación.



Con fecha 02 de diciembre del 2019, llamadas ambas partes a conciliación, ésta no se produce.

Con fecha 22 de abril del año 2020, se recibió la causa a prueba, rindiéndose la que consta en autos.

Con fecha 29 de septiembre del año 2020, se acogió parcialmente la reposición en contra de la causa a prueba.

Con fecha 16 de diciembre del año 2021, se ordenó la reanudación del término probatorio.

Con fecha 20 de septiembre del año 2022, se citó a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que comparece **don Christian Omar Vera Vicuña**, abogado, en representación judicial de **doña Pilar Anay Olivares Riedemann**, guía de turismo, e interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de **Ripley S.A.**, sociedad del giro de su denominación, representada legalmente por **don Alejandro Fridman Pirozansky**, en razón de los perjuicios derivados de hostigamientos ilícitos, constitutivos de desacato y delito civil en que ha incurrido reiteradamente la demandada en contra de su representada

Señala que doña Pilar Anay Olivares Riedemann, ha sido víctima de hostigamiento y acoso de parte de la demandada desde marzo de 2017, a través de llamadas y mensajes de texto en su teléfono celular en reiteradas oportunidades para cumplir con el pago de una obligación inexistente que tendría su origen en transacciones comerciales del año 2006, todo hecho en abierta infracción al artículo 37 de la ley número 19.496. Por ello, se presentó en primer lugar un recurso de protección ante el hostigamiento ilegítimo y una demanda de jactancia. La Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, acogió el recurso con fecha 13 de septiembre de 2017, bajo el rol N°46737-2017, (recurso que tuvo gran repercusión mediática, que originó un programa de Megavisión por el uso de los datos personales en Chile) y en una demanda de jactancia presentada con fecha 13 de julio de



2017, de la causa rol C-16994-2017, la demandada en su contestación señala expresamente, en el numeral vii, que: “...*sin perjuicio de lo anterior, hago presente que mi representada a esta fecha no se encuentra realizando gestiones de cobranza respecto de la deuda indicada precedentemente y que tampoco lo realizará en el futuro*”.

Esto último también fue señalado por la demanda en el informe ante el recurso de protección. Pero es del hecho que la demandada, primero no ha cumplido lo ordenado por la I. Corte de Apelaciones ni ha respetado lo señalado por ella misma, ya que nuevamente, a pretexto de ser demandada por el incumplimiento del pago de un supuesto crédito que tendría con la empresa Ripley S.A., por la misma supuesta deuda, ya indicada, ha sido llamada a su teléfono y le han enviado mensajes de texto por ejecutivos de la empresa Ripley, en reiteradas oportunidades y en distintos horarios, incluyendo los días sábados y en una ocasión el día domingo, claramente incurriendo en desacato a lo ordenado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago y, no cumpliendo con lo señalado por ella misma en las instancias procesales, ya mencionadas.

Indica que por la situación de acoso sufrida por la actora a lo largo del tiempo, y más aún, reiterada a pesar de haber sido acogido su recurso de protección y de lo prometido por la propia demandada, le ha generado un cuadro de ansiedad e indefensión, que implicó una recaída a lo sufrido anteriormente, que la ha obligado a retomar su terapia psicológica, producto de la situación que nuevamente estaría incurriendo Ripley, empresa de retail, por el hecho de no cumplir una sentencia de la Ilustre Corte de Apelaciones de Santiago, cayendo en desacato y cometiendo un delito civil en contra de su representada.

Señala que con posterioridad de la sentencia de fecha 13 de septiembre de 2017 de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, se ha producido los siguientes llamados telefónicos: 1) 25 de octubre del año 2018, llaman a las 15:19 del 229394955 y a las 17:32 del 991957635, la actora no alcanza a escribir los nombres de las personas que la intiman al pago; 2) Domingo 3 de diciembre de 2018 a las 14:19 de la tarde, se identificó como Jocelyn Troncoso, del número 229395199, llamando de



empresa Ripley; 3) 5 de diciembre a las 09:27, del año 2018, numero oculto, se corta el llamado antes de anotar nombre; 4) Jueves 6 de diciembre de 2018 a las 09:30, Jocelyn Troncoso de nuevo, número 229395197; 5) Viernes 7 de diciembre de 2018 a las 08:17 desde el 229394955, se identificó como Evelyn Roco, llamando de Ripley, quien le habría dado el mail de su supervisora: arubio@mvservicios.cl.

Agrega que su representada ha recibido varios mensajes de texto y telefónicos en su equipo móvil, en los cuales se le intima, además, a llegar a un acuerdo de pago con la “Empresa Ripley” por el supuesto crédito adeudado, por eso adjunto un mensaje de texto enviado a su teléfono móvil con fecha 27 de noviembre del año 2018, que cita textualmente: *“Ripley informa que tiene un descuento especial. Cancele su deuda con un 93% de DESCUENTO y deje su deuda en CERO. Oferta hasta el 30-11-2018, llame al 29394900.”*

Hace presente que a la demandante la han contactado distintas personas que se identifican como mandatadas de RIPLEY, principalmente de las oficinas de Cobranzas y Oficina de Normalización.

Estima que lo descrito es una acción ilícita de la contraria, que abiertamente involucra una actuación dolosa, que obliga a la demandada responder de los perjuicios previstos e imprevistos, por lo que viene en demandar lo siguiente: a) Daño emergente: Constituido por una parte a los gastos legales que ha debido incurrir por la defensa ante la I. Corte de Apelaciones y ante el 17° Juzgado Civil de Santiago, por la demanda de Jactancia, que son \$1.500.000.- pesos y los gastos médicos derivados de la atención profesional psicológica, que son \$800.000.- pesos; b) Daño Moral: Es el constituido por los cuadros de angustia, indefensión y desamparo en que se vio sumida como consecuencia del acoso sufrido, motivo por el cual se demanda la suma de 30 millones de pesos, o la que el Tribunal determine en justicia; c) Intereses y Reajustes: A las referidas cantidades, solicite que se aplique intereses desde la sentencia de primera instancia y reajustes desde la presentación de la demanda.



Para efectos de los fundamentos jurídicos de lo anteriormente sostenido, cita los artículos 19 N° 1 de la Constitución Política de La República; 2314 y siguientes del Código Civil y los artículos 253 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y artículo 37 incisos 3° y siguientes de la Ley 19496, que regula la cobranza extrajudicial.

A continuación cierra el líbelo, solicitando tener por deducida la acción de indemnización de perjuicios en contra de la empresa demandada, ya individualizada, solicitando que se la condene a pagar a su representada la suma de \$32.000.000.- de pesos, más intereses, con expresa condena en costas.

SEGUNDO: Que encontrándose la parte demandada válidamente notificada de la demanda, no evacuó la contestación de la demanda, encontrándose en rebeldía.

TERCERO: Que la demandada, al evacuar el traslado a la réplica, reitera todos y cada uno de los hechos fundamentos expuestos en el escrito de demanda.

Agrega a los antecedentes ya expuestos, uno nuevo y que tiene directa relación con la infracción incurrida por la demandada. Indica que está se encuentra en el ingreso corte 9077-2019, seguido ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago (de la causa civil del 17° Juzgado Civil de Santiago Rol C-16994-2017), puesto que en virtud de la sentencia de alzada de fecha 01 de junio del 2019, la demandada fue condenada como demandado jactancioso.

Hace presente que empresa Ripley S.A. no ha mostrado interés en cumplir con la ley en cuanto a la cobranza extrajudicial, y es más, demuestra verdadero desprecio por la autoridad judicial, ya que por un lado se compromete a cumplir y por otro, simplemente sigue incurriendo en la conducta ilegal. Recalca que en el presente proceso no se ha hecho parte.

Agrega que la acción de la Srta. Olivares ocurrió con motivo de un proceso de varios años que conllevó a su parte a presentar una acción en contra de Ripley, por su insistencia en utilizar datos personales de la actora en relación a una supuesta deuda de la demandante, problema que se ha



arrastrado por años, haciéndola sufrir varias situaciones de stress personal y laboral por el constante acoso psicológico que irracionalmente ha tenido la demandada en contra de su representada, quién no tiene la costumbre de tener deudas impagas y menos en caer en falencias, sufriendo una constante presión y hostigamiento a lo largo de varios años, lo que ha llevado a tener consecuencias serias en su salud mental.

Así, indica que reiterando los hechos, fundamentos y la pretensión de su representada, en relación a solicitar una indemnización de perjuicios, por todos los daños sufridos, de \$2.300.000.- de pesos, por concepto de daño emergente y por \$30.000.000.- de pesos o la suma que el Tribunal estime en justicia por concepto de daño moral, “todo”, más las costas.

CUARTO: Que confiero traslado a la dúplica, la parte demandada no lo evacuó encontrándose en rebeldía.

QUINTO: Que llamadas ambas partes a conciliación, ésta no se produce.

SEXTO: Que recibida la causa a prueba y resuelto el recurso de reposición interpuesto en su contra, se fijaron en definitiva como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos los siguientes: “1.- *Efectividad de haber ocurrido los hechos imputados en la demanda, periodo en que ocurrieron los hechos;* 2.- *Perjuicios y daños sufridos por la demandada, naturaleza y montos de los mismos;* 3.- *Negligencia y responsabilidad de la demandada ante los hechos descritos en la demandante*”.

SÉPTIMO: Que, el artículo 1698 del Código Civil prescribe que incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta. En tal sentido y a fin de acreditar sus aseveraciones, la demandante rindió prueba documental, acompañada con las debidas formalidades legales, bajo apercibimiento legal, consistente en:

1.- Copia sentencia de fecha 13 de septiembre del año 2017 de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en causa rol corte 46737-2017, mediante la cual se acoge recurso de protección deducido por la demandante en contra de la demandada y se ordena que esta última se abstenga en el futuro de efectuar llamados telefónicos de cobros



extrajudiciales, mandar mensajes de texto o enviar cartas de la presunta deuda, con costas.

2.- Captura de pantalla mensaje de texto de fecha 27 de noviembre a las 17:28 horas.

3.- Copia escrito contestación de la acción de protección rol corte 46737-2017 de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago.

4.- Copia escrito contestación demanda de jactancia, seguido ante el 17° Juzgado Civil de Santiago en causa Rol C-16994-2017.

5.- Certificado de atención psicológica emitido por la psicóloga clínica, doña Nicole Sigmund Hebert en el mes de febrero del año 2019.

6.- Copia sentencia de alzada de fecha 01 de julio del 2019 en causa rol corte 9077-2019, seguido ante la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago (primera instancia causa de jactancia seguida ante el 17° Juzgado Civil de Santiago Rol C-16994 – 2017).

7.- Extracción listado de llamadas entre el 01 de octubre al 31 de diciembre, ambos del año 2018 del número telefónico de la demandante.

8.- Certificado de atención psicológica emitido por la psicóloga clínica, doña Nicole Sigmund Hebert en el mes de diciembre del año 2019.

9.- Boleta de Honorarios de los servicios jurídicos prestados por el abogado Cristian Omar Vera Vicuña en recurso de protección y demanda de jactancia por la suma de \$1.500.000.- de pesos.

10.- Ebook causa Rol C-16994-2017, seguido ante el 17° Juzgado Civil de Santiago.

OCTAVO: Que en audiencia de fecha 02 de mayo del año 2022, se llevó a cabo la audiencia testimonial ofrecida por la parte demandante. Comparecieron a declarar: 1) **Nicole Marlene Siegmund Gerbert**, psicóloga clínica, domiciliada en calle Santa Rosa N°75, comuna de Puerto Varas, Región de Los Lagos. En relación al primer punto de prueba, indica que Pilar acude a su consulta en el año 2019, cuando trabajaba en INTERSER, acudió muy angustiada a porque se habían reactivado las



llamadas por el cobro de una multitienda que venía hace mucho tiempo haciéndolo y le había causado perjuicio en términos laborales. La trató una vez al mes durante un año y fue en franca mejoría hasta que volví a su consulta después de la pandemia. Tuvo una nueva recaída a un nuevo a un llamado de cobranza a su teléfono, de la multitienda. Ella debía contestar porque sus clientes la contactaban por teléfono, así al término de esos meses le daba mucho miedo atender números desconocidos debido al acoso persistente por parte de las empresas de cobranza. A continuación precisa, que ella llevó a su consulta en febrero del 2019, cerró su tratamiento y ella volvió a medida del 2020. Frente a las repreguntas, indica que a multitiendas, se refiere a Ripley. En relación a la forma y/o las razones porque a la demandante le afectaban estas llamadas de empresas de cobranza, responde que la demandante llegó a su consulta con un diagnóstico trastorno del ánimo bipolar, lo cual hace que, frente a altos montos de estrés, sufra de descompensaciones como angustia, ansiedad, crisis de llanto insomnio. El llamado persistente hacia que aumentara su angustia, y con una sensación de injusticia porque ella no tenía esa deuda, según declara, además de no poder contestar el teléfono tranquila para su trabajo, pues eso le provocaba una disminución en lo económico lo que hacía que aumentara su angustia. En cuanto al punto 2 de prueba, reitera que le daba miedo contestar números desconocidos, lo que hacía perder muchos trabajos, el costo de la terapia y sus recaídas, el perjuicio por la compra de sus medicamentos, que muchas veces le creaba problemas económicos, y en su integridad psicológica, ella sentía que se le acusaba de algo que no ha hecho, lo que le generaba una desesperanza. Solo puedo determinar los montos de su consulta, que, junto a los medicamentos, daban un alto monto, que probablemente para ella con su trabajo en turismo era mucho, pues ella me informaba que perdía muchos trabajos extras, debido al temor de contestar el teléfono. Consultada sobre el monto que cobro por el tratamiento, responde que fueron 360 mil pesos en un año, asistió el 2020 unas 4 sesiones más 140 mil pesos más. En relación a los certificados que emitió en febrero del 2019 y septiembre del 2020, no aparece en el acta respuesta; 2) **Alejandro Enrique Maureira Arias**, guía de turismo, domiciliado en calle Volcán Corcovado N°5800 depto. B110, comuna de Puerto Montt, Región



de Los Lagos. En relación al primer punto de prueba, señala que entiende que la empresa Ripley. Precisa que es colega con la demandante, ambos son guías de turismo y por su trabajo hacen recorrido. En noviembre o diciembre del año 2018 aproximadamente, estaban parados y llegó una llamada que la desfiguró, se aguantaba el llanto, estaba descompuesta y según nos informo era una llamada de cobranza. Ella no lo podía creer, les contó que era un caso cerrado y no debían llamarla más. Estaba trabajando con ello, se tuvo que calmar con unte para proseguir. Frente a la repregunta sobre si volvió a ver a la demandante después de los hechos de cobranza, indica que Pilar desapareció del círculo de guía de turismo, donde se trabaja mucho y todos los días, y ella en varias oportunidades no apareció, ella estaba enferma. Sus más cercanos les informaron que estaba con un cuadro depresivo y no salía de su casa, y la pandemia vino a afectar su salud aún más. En relación al punto 2 de prueba, indica que Pilar tuvo que pagar su tratamiento y dejó de trabajar, lo que le crea un perjuicio económico, pues no tenían sueldo y trabajaban por temporada. Pilar dejó de recibir dinero, en momentos que nosotros trabajamos esas temporadas para hacer la plata del año, y ella tan afectada sin trabajar en la temporada de trabajo, significa que no tendrás dinero para todo el año, lo que puede ser mucho, pero no se los montos exactos, lo que más afecta creo yo que sin trabajo y pagando un tratamiento. Repregunta sobre el trabajo y área que trabajaba Pilar, responde que ellos son guías profesionales de turismo y trabajan en la región de los lagos en la temporada Septiembre Abril, y el resto del año puedes hacer trabajos esporádicos o quedarse en la casa, hay muy poco trabajo de turismo, y Pilar a pesar de ser traductora profesional, no hay donde desenvolverse, y si no se trabaja la temporada completa, se está en problemas económicos el resto del año. En una temporada en promedio, se gana 15 millones. Pilar trabaja bien y tiene experiencia. El testigo no se presenta a responder el punto 3 de prueba;

3) Ingrid Valeska Von Freeden Michael, operadora de turismo, domiciliada en calle Ten Ten Vilú F5, villa Parque Likan Rayén, Puerto Varas, Región de Los Lagos. En relación al primer punto de prueba, declara que a principios de noviembre de 2018, le pidió a Pilar que en su calidad de guía de turismo, la ayudara con un grupo, y en el minuto que estaban tratando ese



tema recibió una llamada que la descoloco, y se puso a llorar, donde le conto que la estaban llamando de Ripley por un tema de cobranza, y digo que eran demasiadas llamadas, se sentía como atosigada, se descontroló totalmente, lo que la impresionó. En algún minuto en temas de trabajo se toparon en el volcán, y también recibió una llamada, que le provocó lo mismo una angustiada y se descontrolaba. Frente a las repreguntas, con que regularidad supo de estos llamados, respondió que la demandante les comenta que era recurrente. En el Volcán, se juntaron en alguna ocasión y le manifestó que estaba ahogada de recibir esas llamadas. Ella estallaba en llanto y tiraba el teléfono, fue un descontrol y ella que la conocía profesionalmente, no era así. Esta situación afectó su trabajo, pues ella comenzó a ir al psicólogo, y no podía trabajar, y se enteró de esos, pues le pasaron en muchas oportunidades servicio de trabajo que eran de Pilar. En relación al punto dos de prueba, el hecho de no poder hacer los servicios de trabajo normalmente debe haberle generado unos perjuicios económicos, si no trabajamos no ganamos, yo asumo que tiene que haber tenido perjuicio económico, pues ya sin trabajar y más encima tener que pagar sus consultas, ello descuadra cualquier economía familiar. Precisa que una guía de la categoría de Pilar Olivares, tiene un ingreso normal de 6 millones la temporada. Hace el cálculo en base a una ganancia diaria de 150 dólares, más propina. Las temporadas de octubre y abril, pueden ser hasta 50 dólares más. Pilar trabaja además con un grupo que paga más que el promedio, son una agencia que trabaja directamente desde Estados Unidos con ella, y no pasa con los operadores locales, quienes dejan una parte de la ganancia para ellos. Ella trabajaba con esta empresa en forma directa y sabe que trabaja hace muchos años con ella y ella tiene buen manejo de grupo y son grupos seleccionados;

4) **José Rolf Rivera Pérez**, transportista, domiciliado en Parcela N° 54, Sitio 4B, Puerto Rosales, Puerto Varas, Región de Los Lagos. En relación al primer punto de prueba, primeramente indica que se desempeña como conductor de buses de turismo y le ha tocado trabajar en varias oportunidades con la demandante. En una oportunidad se encontraron en Chiloé y ella en esa ocasión de retorno, recibió una llamada, dijo que no lo podía creer, reventó en llanto. Él pensó que había fallecido un familiar, ella le conto que era por una cobranza



telefónica que le estaba haciendo en demanda. Al otro día, la vio con ojos hinchados, él la trataba de consolar. Esto fue a fines del 2018, y fue como una de las últimas veces que trabajo con ella, y luego no la vio por un largo periodo. En relación a las repreguntas, con la frecuencia que trabaja con doña Pilar como transportista, responde que él era conductor oficial de la agencia como una vez al mes, 5 días en el recorrido. Él estuvo como dos o tres meses sin saber de ella, luego del episodio de los llamados, ella trabaja con la agencia gran círculo, una empresa americana. A continuación describe que la demandante era súper simpática, conversaban mucho, compartía un mate un café, muy normal súper activa, hasta que comenzaron las llamadas, y luego perdió contacto con ella. En relación al segundo punto de prueba, ella estuvo desaparecida por un tiempo lo más probable es que no trabajo y como ellos desarrollan turismo, es solo una temporada que va desde fines a agosto hasta abril aproximadamente, y si uno deja de trabajar se nota inmediatamente en sus bolsillos, ellos hacen algo más 10 millones de pesos por la temporada. En relación a la repregunta si sabe la empresa que llamaba por cobranza, él responde que ella le comentó que era de la tienda Ripley.

NOVENO: Que en audiencia de fecha 19 de agosto del año 2022, se llevó a cabo la audiencia testimonial ofrecida por la parte demandante. Comparecieron a declarar, los mismos testigos de la audiencia descrita en la consideración novena. 1) **Nicole Marlene Siegmund Gerbert**, psicóloga clínica, domiciliada en calle Santa Rosa N°75, comuna de Puerto Varas, Región de Los Lagos. En relación al punto 1 de prueba, atendió a Pilar en calidad de psicóloga en el año 2018, de octubre a diciembre de 2018, ella asistió debido a un temor persistente con crisis de ansiedad frente a las llamadas de números desconocidos, lo cual generaba un desmedro para ella en lo económico y un temor persistente a lo que le pasaba con el teléfono, era casi invalidante para ella, casi no podía recibir llamadas de clientes para turismo y estaba con problemas de sueño en esa época, con mucha angustia, luego ella vuelve a consultar en febrero de 2019 y después la atiende unas 4 sesiones más hasta el 2020, en donde se vuelven a repetir las llamadas a pesar de que eso ya en teoría había quedado invalidado para ella, que había un reglamento que la protegía eso vuelve a suceder y ella tiene una



recaída en ese momento. Aclara que la empresa a la que se refiere era Ripley, eran distintas empresas de cobranza, pero todas se referían al mismo cobro y el motivo de esas llamadas era que la clienta pagara una deuda que era inexistente. En cuanto al punto dos de prueba, indica que Pilar presentaba al momento de consultar un trastorno del ánimo bipolar, entonces al ser llamada persistentemente aumentaba su ansiedad y esto interfería mucho en su bienestar emocional, causando un perjuicio grande en términos económicos y también en términos de su integridad física y mental. No sé cuánto habrá perdido en dinero, pero Pilar trabaja en turismo, tiene temporadas altas y en esa época ella no podía contestar el teléfono de desconocidos entonces perdía muchos clientes, tenía que aumentar su medicación por la ansiedad que esto le producía, y bueno el costo que tiene acceder a un tratamiento psicológico. Frente a las repreguntas, responder que ella cobra 35 mil por hora, la demandante fue a su consulta 14 veces, así que fueron unos 500 mil pesos aproximadamente y reconoce que se emitió dos informes para usos legales; 2) **Alejandro Enrique Maureira Arias**, guía de turismo, domiciliado en calle Volcán Corcovado N°5800 depto. B110, comuna de Puerto Montt, Región de Los Lagos. En relación al primer punto de prueba, indica que aproximadamente entre noviembre del 2018 y principios de diciembre de 2018 (sic), bueno ellos estaban haciendo un tour en los saltos de Petrohue que es un destino muy concurrido y más popular de su región, en unos de los breaks que hacen dentro del parque, había un grupo de guías, entre los cuales se encontraba Pilar la cual en ese momento recibe una llamada la que la descompuso mucho a ella tanto así que se acuerdo que uno de mis colegas le conseguimos una agüita un té, en la cafetería adjunta sin saber lo que le pasaba en ese momento, muchos pensaron que era un problema familiar, pensaron que alguien había tenido algo, y después se enteran que era una llamada de cobranza que por un caso que supuestamente estaba resuelto. Sin embargo, Pilar en ese momento se descompuso bastante por eso piensan que era familiar, pero no, era una llamada que la descompuso y andaba trabajando, se le ofreció un té para que se recompusiera, nosotros no preguntaron mucho en el momento pero minutos después supieron que había sido una llamada de cobranza. Efectuadas las repreguntas, precisa que



la empresa que hacia las llamadas de cobranza era Ripley. En cuanto a la pregunta si volvió a ver a la demandante angustiada por estos hechos de cobranza, dice sí, la vio un par de veces más un poco angustiada y después Pilar desapareció del círculo de trabajo, ya que generalmente en temporada alta, los colegas se encuentran en todas las atracciones y Pilar siendo un referente en nuestro trabajo, en nuestra área, fue extraño no verla cuando ella es una de las más experimentadas. Al preguntar por ella supieron que estaba con un cuadro de enfermedad psicológica, que no saben los detalles pero que le impidió estar en muchas jornadas de trabajo en temporada alta. Frente a la pregunta sobre el trabajo y el área en que la demandante se desempeñaba, responde que ella era guía profesional de turismo y desempeña sus labores en la región de Los Lagos. El período anual que trabajaba la demandante, era en los periodos de trabajo como guía de turismo en la temporada alta como se llama, se extiende de septiembre a abril o mayo en un año bueno. Indica la cantidad de dinero que puede hacer una profesional como la demandante que, se imagina que como parte del grupo de guías referentes y con mucha experiencia puede estar haciendo en una temporada entre 15 a 20 millones, incluso más dependiendo del año, si fue un año bueno puede ser hasta 25 millones de pesos, pero en promedio puede ser entre 15 a 20 millones de pesos. En relación al punto dos de prueba, indica que después se enteran que Pilar cayó en un cuadro depresivo que le impidió trabajar esa temporada, causando los daños económicos a profesionales como ellos en una temporada por los montos ya mencionados, además se enteraron que tuvo que pagar tratamiento psicológico para poder salir de ese cuadro, se imaginó que todos esos son gastos en que ella incurrió. Frente a las repreguntas, sobre el monto que la demandante habría dejado de percibir en ese período, indica que Pilar prácticamente no trabajo en esa temporada, a finales de 2018, así que se imagina que dejó de percibir entre 15 y 20 millones de pesos. Ellos tienen esa temporada para hacer su dinero anual, vale decir, que si Pilar no pudo trabajar en esa temporada dejó de percibir lo que podía ganar en esa temporada. Esa temporada término en mayo del 2019; 3) **Ingrid Valeska Von Freeden Michael**, operadora de turismo, domiciliada en calle Ten Ten Vilú F5, villa Parque Likan Rayén, Puerto Varas, Región de Los



Lagos. En relación al punto número 1 de prueba, señala que a principios de noviembre del 2018, le pidió ayuda a Pilar con información para atención de un grupo y cuando estábamos en eso recibió una llamada telefónica que la descoloco muy mal, se alteró mucho e incluso tiró el teléfono. Ella nunca la había visto en eso, la conoce como guía y ella es súper profesional, y ahí se descolocó mucho y después le conto que era una llamada de cobranza de Ripley que la tenían vuelta loca y ahí se enteré de lo que estaba pasando, era a principios de noviembre de 2018. Frente a la repregunta sobre lo que estaba pasando, precisa que ella recibió muchas llamadas y presión de Ripley y eso era lo que la tenía muy alterada. Agrega que recibió otra llamada, estando presente, fue cuando se toparon en el volcán, también recibió una llamada, ellos se toparon con ella en la ruta por trabajo y también se descolocó y fue como mal y gracias a Dios no estaban los pasajeros, ahí se dio cuenta de que el tema era serio y que la tenía muy mal la presión. Consultada sobre los efectos que las llamadas de Ripley causaba a la demandante, responder que la primera vez que lo vio fue cuando la estaba ayudando. Tiró el teléfono y explotó como en llanto en desesperación y la segunda vez quedo para dentro, tiritaba, con rabia e impotencia, no podía explotar en llanto por el lugar dónde se encontraban que era un lugar público, el volcán, pero fue fuerte, se contuvo por el lugar y por lo profesional que es, “digamos”. En relación al segundo punto de prueba, señala que ellos trabajan como guías, por lo tanto, si no trabajan, no ganan. Pilar trabaja para una agencia de EEUU y por lo tanto es una de las que mejor “paga”, cree que es un promedio 150 dólares diarios más propinas que son 50 dólares más o menos y ella supo que Pilar no pudo trabajar en ciertos momentos porque a ella le pasaron ciertos servicios que no pudo realizar porque ella tenía un cuadro de depresión o estrés, no conoce el termino clínico, y eso obviamente le produjo perjuicio económico y supo por otras personas que estaba con un tratamiento por lo mismo para ellos que no tenemos un contrato, que no tenemos licencia médica, es un perjuicio económico considerable, incurrir en gastos extras. Frente a las repreguntas, indica que el período normal de turismo, es normalmente a partir de octubre hasta abril, ahí tenemos que reunir todo el dinero para vivir el año, por lo tanto, trabajan lo más que pueden. Una guía calificada



como Pilar Olivares puede ganar 6 millones para arriba, depende de todo lo que trabaje, si es full, puede ser incluso más. En relación a la repregunta de si la demandante incurrió en gastos por el tratamiento psicológico, ella asume que sí, porque ellos no tienen previsión, todo se lo pagan en forma particular; 4) **José Rolf Rivera Pérez**, transportista, domiciliado en Parcela N° 54, Sitio 4B, Puerto Rosales, Puerto Varas, Región de Los Lagos. En cuanto al primer punto de prueba, responde que en el período que ocurrieron los hechos fue a fines del 2018 y en esa época él se desempeñaba como conductor de buses de turismo en la que conoció a la señora Pilar, ella era guía de turismo en una empresa americana, le tocó trabajar en varias ocasiones con ella, súper simpática, amable, servicial hasta que un día recibió una llamada y se pone muy triste, se puso a llorar obviamente yo pensé lo peor, pensé que había fallecido algún familiar, le di su tiempo para no preguntar nada complicado y de ahí cuando se tranquilizó le conto que la estaban llamando por una cobranza, al otro día la veo por la mañana con los ojos hinchados no había pasado una buena noche por lo que se veía, terminamos con esos clientes y de ahí dejé de verla por un periodo muy largo. Frente a las repreguntas, precisa que la empresa de cobranza era tienda Ripley, agrega sobre el tiempo que dejó de ver a la demandante, con qué frecuencia él trabajaba como chófer con ella, responde que esa frecuencia era una vez al mes, andaba 5 días al mes con ella. En relación al punto dos de prueba, señala que la dejó de ver un buen tiempo y también como él se desempeña como guía de turismo, al no recibir un grupo o estar fuera del trabajo significa en una temporada sobre los 10 a 15 millones de pesos el no estar trabajando. Precisa que el período que comprende una temporada puede ser a partir de fines de agosto iniciando septiembre hasta marzo o abril aproximadamente, dependiendo la cantidad de reservas que se llega a tener.

DÉCIMO: Que, el artículo 2329 del Código Civil prescribe que *“todo daño que pueda imputarse a malicia o negligencia de otra persona, debe ser reparado por ésta”*. A su vez, el artículo 2314 del Código Civil dispone *“el que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otros, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito”*. De este modo, la



responsabilidad civil alegada por el demandado exige que acredite los supuestos insertos en dichas disposiciones legales, esto es, el hecho ilícito, sea una acción u omisión del agente, que ésta sea efectuada con dolo o culpa, que exista daño o perjuicio y que ésta tenga una relación de causalidad directa con el hecho ilícito.

UNDÉCIMO: Que atendido que con fecha 13 de septiembre del año 2017, la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en causa rol 46737-2017, ordenó a la empresa demandada que en lo sucesivo se abstuviera: *“de efectuar llamados telefónicos de cobros extrajudiciales, mandar mensajes de texto o enviar cartas de la presunta deuda”* a la demandante, sin embargo en abierta desobediencia, la demandada reitero los llamados de cobranza extrajudicial a la actora, a finales del año siguientes 2018, tal como lo acreditan las declaraciones de testigos contestes y la prueba instrumental acompañada, se encuentra configurado en la especie el hecho o actuar ilícito de la demandada, toda vez que desató una orden de un tribunal superior jerárquico de la República, cuya decisiones en resguardo a las garantías constitucionales y con facultades de imperio, son obligatorias y deben ser obedecidas a quién le son ordenadas.

DUODÉCIMO: Que, como consecuencia del actuar ilícito de la empresa Ripley, la demandante sufrió detrimentos patrimoniales y afecciones psicológicas de gran entidad que deben ser reparadas, y las cuales de han de determinar.

En este sentido, a fin de determinar el daño existente, en relación a la afectación patrimonial demandada (daño emergente), del mérito de la documental acompañada, especialmente de las boletas de honorarios del letrado actuante y de la declaración de la profesional que realizó las atenciones psicológicas, ponderadas de conformidad a lo dispuesto en los artículos 346 del código de procedimiento civil en relación con el artículo 1702 del código civil, y del artículo 384 del primer cuerpo legal citado, se ha acreditado la entidad de tal en la suma total de \$2.000.000.- (dos millones de pesos), a lo cual se accederá como se dirá en lo resolutive de la presente sentencia.



En relación al daño moral, este se ha identificado como el dolor y afección de la demandante por los ilícitos ya comprobados, el cual debe reunir los caracteres de cierto, todo lo cual ha resultado acreditado con la declaración de los testigos de autos, los cuales ponderados de conformidad al numeral segundo del artículo 384 del código de procedimiento civil, han establecido plena prueba respecto a dicho ítem, resultando acreditado, fijándose el quantum el mismo en la suma de \$5.000.000.-, toda vez que el mismo no solo responde a un acoso constante de la empresa demandada, sino que también, a un incumplimiento flagrante de una orden emanada por los tribunales superiores de justicia, haciendo caso omiso de la misma y de sus propios compromisos adquiridos.

DÉCIMO TERCERO: Que el reajuste del monto a indemnizar, comenzará a correr desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada hasta su pago efectivo según la variación de índice de precios al consumidor (IPC), debiendo agregarse a tal suma de dinero los intereses corrientes devengados para operaciones no reajustables de dinero a contar desde que la presente sentencia definitiva adquiera su carácter de firme y ejecutoriada.

DÉCIMO CUARTO: Que habiendo sido la parte demandada totalmente vencida, será condenada en costas.

Por estas consideraciones, y visto lo dispuesto en los artículos 37 Ley N°19496; 1698, 2314 y 2329 del Código Civil, 144, 160, 170, 254, 342, 384 del Código de Procedimiento Civil, **se declara:**

I.- Que se acoge la demanda de indemnización de perjuicios de fecha 26 de junio del año 2019 y se condena a la demandada Ripley S.A. a pagar a la demandante doña Pilar Anay Olivares Riedemann la suma de \$7.000.000 (siete millones de pesos).- por concepto de daño emergente y moral, más reajustes e intereses en la forma precisada en la consideración décimo tercera.

II.- Que se condena en costas a la parte demandada.

Regístrese.-

C – 20799 – 2019



**PRONUNCIADO POR DON ÁLVARO RODIRGO
CAYUQUEO PICHICÓN, JUEZ SUPLENTE DEL DECIMO
NOVENO JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.**

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, veintisiete de Diciembre de dos mil veintidós**

