

**3° JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUERTO MONTT.**

Puerto Montt, 30 de septiembre de 2014.

Notifico a Ud. que en el proceso N° 002322-2013 , se ha dictado con fecha 30/09/2014 la siguiente resolución:

SE ADJUNTA COPIA AUTORIZADA DE SENTENCIA



**FERNANDA VARGAS CHAURA
SECRETARIA TITULAR**

ACTUARIO: PATRICIA BARRIENTOS

**3° JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUERTO MONTT.**

**ROL : 002322. 2013
CERTIFICADA N° : 1**

**SEÑOR
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
BALMACEDA 241
PUERTO MONTT.**

FRANQUEO CONVENIDO
Resolución Exenta N°7
1982, Santiago-12



Conforme ley 19.841 esta carta deberá ser entregada a cualquier persona adulta de ese domicilio.

Puerto Montt, veintisiete de marzo de dos mil catorce.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes comparece don **ALEJANDRO JAVIER PEREZ MELLADO**, abogado, en representación convencional de doña **CLENDIA DEL CARMEN OYARZO**, domiciliada en calle General Lagos N°467, Puerto Montt y entabla denuncia infraccional en contra de la sociedad **CENCOSUD Administradora de Tarjetas S.A.** y en contra de **PARIS CORRESDORES DE SEGUROS LTDA.**, ambas representadas para efectos del **artículo 50 C inciso tercero y 50.D de la ley 19.496**, por el Gerente de local de Supermercados Jumbo de Puerto Montt, don **PATRICIO BICHMEIER**, ignora segundo apellido y profesión, o **persona que lo subroge que ejerza habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor**, todos domiciliados para estos efectos en **Avenida Ejército N° 709, de la ciudad de Puerto Montt**, por haber vulnerado la ley ya señalada, específicamente por incumplimiento del artículo 3° letra b) y las obligaciones de los proveedores prevista y sancionada en el artículo 23 inc. 1° de la misma ley; lo cual hace procedente la aplicación de la sanción establecida en el artículo 24 de la misma ley; y a su vez otorga el derecho impetrar la acción judicial regulada en el artículo 50 del cuerpo legislativo antes dicho, todo ello en razón de las consideraciones de hecho y derecho siguientes:

1° Que el 25 de mayo de 2005, si representada celebró contrato de adhesión con la demandada en cuya cláusula 10 N°4, se acordó que para adquirir bienes o nuevos servicios, entre otros requisitos, se requeriría la firma de la cliente.

2° Que, sin embargo de lo acordado e infringiendo la ley del contrato, desde septiembre de 2009, la demandada comenzó a cobrar intempestivamente un cargo adicional por concepto de seguro hogar masivo Premium. La prima mensual fluctuaba entre \$4.500 y \$5.000.-

3° Que luego de unos reclamos verbales, la demandada argumentó que la cliente había suscrito el 15 de agosto de 2009 un contrato de seguro mediante huella dígito algar, contraviniendo claramente la letra del contrato de crédito.

4° Que luego de una denuncia ante el SERNAC, la demandada contestó diciendo que dejaría sin efecto el contrato de seguros aludido a partir del 1° de abril del presente, es decir, luego de más de 4 años de vigencia fraudulenta del mismo contrato de seguros.

210.10.1111 29 SEP 2014
CERTIFICADO QUE ES HECLA SU ORIGINAL Y QUE SE
FERNANDA VARGAS CHAURA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Policía Local

Así las cosas la querellada infringió el derecho del consumidor previsto en el artículo 3° letra b) de la ley N°19.496 que establece “el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos”

Agrega que la querellada fue tardía en tratar de informar verazmente lo acontecido a Si patrocinada, además incumplió con las siguientes obligaciones:

1.- Vulneró la obligación establecida por el artículo 12 de la ley N°19.496, que dispone lo siguiente: “todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar lo términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”

2.- Igualmente cometió la infracción prevista y sancionada en el artículo 23 inc. 1° de la Ley N°19.496.

Basada en los mismos hechos, deduce demanda civil y solicita indemnización de perjuicios, señalando que su clienta ha sido perjudicada pues durante 4 años fue privada de la suma equivalente a \$5000 mensuales, sin causa justificada, siendo ella dueña de casa, carente de otros ingresos y que ella nunca supo del cobro hasta hacer consultas ante Sernac, debido a su baja escolaridad y sufrió graves alteraciones al enterarse de los cobros indebidos, por lo que le asiste el derecho de demandar la reparación de los años que se le han causado, artículo 2329 del Código Civil, el daño emergente lo avalúa en \$500.000, por daño material y \$50.000.000, por daño moral, sumas que deben ser pagadas con reajustes conforme a la variación del IPC, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y aquel en que se haga la restitución.

A fojas 8 rola contrato y reglamento de uso de Tarjeta Jumbo Más.

A fojas 9 rola reglamento de uso de la Tarjeta Jumbo Mas.

A fojas 10 y siguientes rola Propuesta N° 2956615, Seguro Hogar Masivo premium.

A fojas 21 rola carta por parte de CENCOSUD a SERNAC, en respuesta a reclamo presentado por doña Glenda Oyarzo.

A fojas 22 y siguiente rola Mandato Judicial otorgado por doña Glenda Oyarzo a don Alejandro Pérez Mellado.

A fojas 25 rola oficio N° 439 del Tercer Juzgado de Policía Local dirigido al SERNAC, a fin de solicitar que se haga parte en esta causa.

PROL. 1017
29 SEP 2014
CERTIFICADO QUE ES EL ORIGINAL Y QUE SE
7322-13
FERNANDA TARGAS CHAURA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Policía Local

A fojas 26 rola notificación personal a Cencosud de la demanda y querrela civil de indemnización.

A fojas 28 rola resolución que fija nuevo día y hora para la audiencia de comparendo, para el día miércoles 15 de enero de 2014 a las 10:00 horas.

A fojas 31 y siguientes rola escrito de contestación de denuncia y demanda civil Cencosud Retail S.A., por medio de su abogado Rodrigo Paredes Aro.

En cuanto a la denuncia infraccional, alega en primer término la falta de legitimidad pasiva de Cencosud Retail S.A., ya que la demandante interpone reclamo en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., sin tener su representada relación alguna con la administración de las tarjetas de crédito y que la contratación de cualquier póliza de seguros corresponde a Paris Corredores de Seguros Limitada.

En segundo lugar alega la que demandante el 15 de agosto de 2009 contrató con Paris Corredores de Seguros Limitada el N° 2956615 de Seguro Hogar Masivo Premium, sin perjuicio de aquello se reversaron las primas cobradas a modo de atención al cliente, sin reconocer ningún tipo de responsabilidad, por un monto de \$50.582, como se apreciará en el estado de cuenta del mes de abril de 2013, ambos documentos se acompañan a autos.

Finalmente, señala que la demandada ha tergiversado los hechos con la intención de confundir al Tribunal con un ánimo de lucro desproporcionado demandado un daño moral de \$50.000.000. Su representada no ha cometido infracción alguna a las normas de protección al consumidor.

En razón de no existir incumplimiento o infracción a las normas de protección al consumidor, no puede originarse responsabilidad extracontractual, ni menos aún un daño que corresponda indemnizar. Y que según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 18.287, el solo hecho de la contravención o infracción, no determina necesariamente la responsabilidad del infractor, si no existe relación de causa a efecto entre la contravención o infracción y el daño producido. Son hechos aislados que deben estar conectados y deben ser acreditados, cuestión que en autos no ha sucedido, el nexo causal debe acreditarse.

Asimismo la indemnización solicitada debe ser proporcional al daño producido, cuestión que en autos no sucede, por la desmedida indemnización solicitada.

29 SEP 2014
SECRETARÍA JUDICIAL Y GISE
2322-13
FERNANDA VARGAS CHAURA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Policía Local

A fojas 42 y siguientes rola, copia de Mandato Especial otorgado por Cencosud Retail S.A. a don Paredes Aro Rodrigo.

A fojas 46 y siguientes rola, copia Propuesta N°2956615 Seguro Hogar Masivo Premium.

A fojas 57 y siguientes rola, copia estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito de doña Glenda Oyarzo del mes de abril de 2013.

A fojas 60 rola, acta de comparendo, del siguiente tenor:

"A la hora señalada se lleva a efecto el comparendo decretado en autos, con la inasistencia de la parte querellante y demandante civil y con don Rodrigo Paredes Aro, abogado en representación de Paris Corredores de Seguros Limitada y de Cencosud Retail S.A.

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce por la rebeldía señalada.

El abogado en las representaciones ya señaladas, contesta por escrito, solicitando que ambos sean tenidos como parte integrante de la audiencia y se rechace la querrela y demanda civil, con costas.

El tribunal procede entonces a proveer los escritos:

1. *Contestación Paris Corredora de Seguros Limitada: A lo principal y al primer otrosí: por contestada la querrela y demanda civil. Al segundo otrosí, téngase por acompañado en la forma solicitada. Al tercer otrosí: téngase presente.*

2. *Contestación Cencosud Retail S.A.: A lo principal y al primer otrosí: por contestada la querrela y demanda civil. Al segundo otrosí: por acompañados los documentos, en la forma. Al tercer otrosí: téngase presente.*

Se recibe la causa a prueba y se fijan como hechos sustanciales, pertinentes controvertidos, los siguientes:

1. *Efectividad de haberse cometido infracción o infracciones a la Ley de Protección al Consumidor.*

2. *Efectividad de los perjuicios y montos demandados.*

PRUEBA DOCUMENTAL

La parte demandada y querellada, en las representaciones que invistió, viene a ratificar lo documentos acompañados.

29 SEP 2014
CERTIFICADO QUE ES EL ORIGINAL Y QUE SE
CERTIFICADO QUE ES EL ORIGINAL Y QUE SE
FERNANDA VARGAS CHAURA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Policia Local

El tribunal los tiene por ratificados.

No rinde más prueba.

Se pone término a la audiencia."

A fojas 61 rola, certificado médico de doña Glenda Oyarzo.

A fojas 62 rola, certificado extendido por el Departamento Provincial de Educación de Llanquihue a doña Glenda Oyarzo, que indica que no hay registro de su Acta de estudios.

A fojas 63 a 90 rolan estados de cuenta de Tarjeta de Crédito Jumbo Mas de doña Glenda Oyarzo.

A fojas 95 rola, resolución Autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Que se deberá determinar la veracidad de los hechos denunciados, y que si estos constituyen una infracción a la Ley 19.496.

SEGUNDO: Que de los antecedentes de autos apreciados conforme a las normas de la sana crítica, se ha podido establecer como hechos de la causa que el día 15 de agosto de 2009, la actora doña **CLENDIA DEL CARMEN OYARZO**, suscribió con su huella digital, contrato de Seguro Hogar Masivo Premium con Paris Corredores de Seguros Ltda., en el marco de su relación comercial con la Tarjeta Jumbo Mas, que producto de ese contrato y hasta el mes de abril de 2013, se le descontó mensualmente la suma aproximada de \$5.000, lo que alcanza un total aproximado de \$220.000. El descuento se paraliza y se efectúa una reversa de dinero de \$50.582, luego de que la demandante realizara reclamo ante Sernac, lo que se acreditó mediante documento acompañado a fojas 21. La señalada reversa es realizada voluntariamente por la demandada, quien señala en su misiva "*acoge excepcionalmente la solicitud de nuestro cliente, procediendo a la revocación del mandato que permite el cobro del seguro indicado con fecha 01/04/2013, procediendo además a la reversa de los cobros efectuados por el concepto de Seguro Hogar Masivo Premium, por un monto total de \$50.582, monto que se reflejará en su próximo estado de cuenta*"... La evolución de la suma señalada se refleja efectivamente en el estado de cuenta del mes de abril de 2013, documentos de fojas 57 y 58. Se ha podido establecer además que en el documento de fojas 9 Reglamento de uso de la Tarjeta Jumbo Mas cláusula Decima número se establece que "*Al adquirir bienes o solicitar servicios en algunos establecimientos comerciales habilitados al efecto, el usuario deberá entregar su tarjeta JUMBO MAS y cédula de identidad para su examen y confrontación de datos, siéndole devuelta luego de procederse a la firma que deberá estampar en el correspondiente comprobante de venta*".

29 SEP 2014
FERNANDA VARGAS CHAURA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Policía Local

2322-13

Que la actora estampó efectivamente su firma escrita en dicho documento y no así en el documento de fojas 46 y siguientes, relativo a la contratación del Seguro Hogar Masivo Premium, específicamente en el de fojas 54 donde aparece sólo estampada su huella digital.

TERCERO: Que la demandada ha presentado su defensa, señalando en primer término, que su defendida Cencosud Retail S.A., carece de legitimidad pasiva para ser demandada en la presente causa, **alegación que será desestimada de plano**, ya que los cambios de giros o distintas razones sociales que pueda presentar un proveedor(como se puede apreciar del mismo mandato judicial de fojas 42 y siguientes), no pueden afectar o confundir al consumidor al entablar acciones en contra de aquel y menos la tribunal a la hora de juzgar. Así las cosas, la actora ha entablado su demanda y querrela en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. y en contra de Paris Corredores de Seguros Ltda, ambas entidades vinculadas por las contrataciones realizadas entre las partes, validada por los documentos acompañados. Asimismo resulta a todas luces contradictorio el argumento de quien dice carecer de legitimidad pasiva y comparece en la causa defendiéndose con absoluto conocimiento de los hechos y con absoluto poder de decisión, lo que queda de manifiesto al acoger el reclamo de la actora de vía administrativa, suspender los cobros del seguro y luego reversar sumas de dinero.

CUARTO: Como defensa de fondo, señala la querrellada y demandada que las primas que impugna la actora, fueron íntegramente reversadas por mera liberalidad de su representada, aunque la contratación del seguro fue un acto válidamente realizado, por lo cual no se ha infringido normas de protección al consumidor.

QUINTO: Que, con los antecedentes y prueba aportados, resultará necesario determinar a la sentenciadora si los hechos denunciados configuran alguna infracción a las normas de protección al consumidor y por consiguiente la procedencia de la demanda y querrela de autos. Al respecto el artículo 12 de la Ley 19.496 prescribe: *“Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”*. Que el artículo 23 de la citada ley dispone: *“comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o prestación de un servicio actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, **procedencia**, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”, y de conformidad al artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieran señalada una sanción diferente, serán sancionados con multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales*

SEXTO: En razón de las normas jurídicas reseñadas, esta sentenciadora ha llegado a la convicción de que se han vulnerado precisamente esas disposiciones legales, por cuanto el

29 SEP 2014
SECRETARÍA DE FOLIOS
2322-13
FERNANDA VARGAS CHAURA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Policía Local

proveedor incumplió la ley del contrato celebrado entre las partes, estableciendo un cobro mensual de prima de Seguro Hogar Masivo Premium desde el mes de septiembre de 2009 hasta el mes de abril de 2013, a razón promedio de \$5000 pesos mensuales, sin que se cumpliera con la forma de la prestación del consentimiento en la forma pactada, esto es, con la firma de la demandante, toda vez que ella si había firmado de esa manera otros documentos y ello consta en autos, todo lo cual resulta **improcedente en la prestación del servicio y en contraposición a lo pactado por las partes en contrato, máxime si este en un contrato de adhesión**. La propia demandada y querellada al advertir la práctica indebida, reconoce el error y devuelve dineros. Sin embargo, es en este punto en donde se produce una incongruencia, pues el monto reversado no tiene relación alguna con los montos que fueron descontados mensualmente, los que sin reajustes ni intereses ascenderían a un monto de \$215.000 aproximadamente, por lo que se determinará en definitiva que es el monto en que fue perjudicado en consumidor, a título de daño emergente.

SEPTIMO: El artículo 2314 del Código Civil establece: “El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito”. Probada la responsabilidad de la querellada y demandada civil en los hechos denunciados, se dará lugar a la indemnización de los perjuicios solicitados por el actor en la forma que se pasa a exponer:

° Que en cuanto a la indemnización de los perjuicios que solicita el actor, se da por acreditado el daño emergente acreditado y sufrido por esta, estableciéndose prudencialmente un monto de \$164.418, fundado en la suma de los meses de primas descontados por un monto de \$5000 mensuales, o sea por 43 meses, menos la suma reversada por la demandada. Todo acreditado por los documentos a que se ha hecho mención.

° En cuanto al daño moral demandado, corresponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida en autos, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral, que atenta contra los derechos del consumidor querellante y demandante civil. Los hechos acreditados permiten presumir que se ocasionaron daños producto de la falta de prestación de servicios, sin lugar a dudas ocasionaron angustias y sufrimientos a la parte querellante y demandante civil, afectación de ánimo que constituyeron fenómenos naturales y ordinarios que, por ello, no necesitan ser especialmente probados, ya que la existencia de su efectividad va incluida en la existencia misma del infortunio, razones por las cuales se condenará a la demandada y querellada al pago de una indemnización por daño moral, estableciéndose en forma prudencial un monto de \$500.000, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

29 SEP 2016

CERTIFICADO QUE ES REAL SUO EN VIGENCIA

2322-13

FERNANDA VARGAS CHAURA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Policía Local

Y, visto lo prescrito en la Ley 19.496 y las facultades que me confiere la Ley N° 18.287 y 15.231, se declara:

I Que se da lugar a la querrela de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor **Cencosud Retail S.A.**, representado para los efectos del artículo 50 letra D de la Ley 19.496 por su administrador o jefe de local de la empresa ya individualizada en autos, al pago de una multa de 40 Unidades Tributarias Mensuales.

II Que se da lugar a la demanda civil de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor **Cencosud Retail S.A.**, representado para los efectos del artículo 50 letra D de la Ley 19.496 por su administrador o jefe de local de la empresa ya individualizada en autos, al pago de una indemnización de perjuicios a doña **CLENDIA DEL CARMEN OYARZO**, por daño emergente de \$164.418 (ciento sesenta y cuatro mil cuatrocientos dieciocho pesos), más la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos) por daño moral, sumas que deberán pagarse debidamente reajustadas con sus intereses respectivos, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

III Que se da lugar a la condenación en costas, por haber tenido el actor motivos plausibles para litigar.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. Déjese copia en el Registro de Sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada la sentencia, conforme al artículo 58 bis de la Ley 19496.

Rol N° 2322-2013.

Pronunciada por doña **Tatiana Muga Mendoza**, Jueza Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt y autoriza doña **Fernanda Vargas Chaura**, Secretaria Titular.

29 SEP 2014

PROCESO
CERTIFICADO QUE ES RELACIONAL Y QUE SE
2322-13

FERNANDA VARGAS CHAURA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Policía Local