

Renca, 27 de marzo del 2007

Vistos,

Denuncia y cédula de reclamo de fojas 1 y 2, del Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, en contra de la sociedad Homecenter Sodimac, por infracción al artículo 3° letra b), de la ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores;

La denuncia se hace consistir en que la empresa denunciada vulneraría el derecho del consumidor en cuanto a que no ha proporcionado una información oportuna a la denunciante, sobre el seguro de desempleo al que se comprometía;

A fojas 3 obra copia del formulario de reclamo suscrito por la afectada doña Nilda A. Quintanilla Marchant, la que relata que el 7 de marzo del año 2003, quedó cesante, por lo que concurrió a las oficinas de la empresa denunciada para tramitar el cobro del seguro de cesantía, seguro cuyas cuotas la tienda le cobraba mensualmente en sus estados de cuenta;

Agrega que la empresa denunciada y concretamente el departamento de relaciones comerciales, le comunicó que no se le indemnizaría la cesantía pues la causal de término de su contrato había ocurrido por cumplimiento o término de la labor para la cual había sido contratada, causal contenida en el artículo 159 N° 5 del Código del Trabajo y que el finiquito que había firmado con la empresa empleadora no cuadraba con aquellas causales de cesantía que cubría el seguro.

Afirma la denunciante que HomeCenter Sodimac nunca le consultó si quería contratar el mencionado seguro, como tampoco le informó sobre las restricciones del mismo y sin embargo, en los estados de cuenta mensuales que se le enviaban al domicilio, figuraba el descuento por el mencionado seguro de desempleo e incapacidad;

A fojas 42 se lleva a efecto el comparendo de estilo al que asisten la denunciante doña Nilda Quintanilla y la asesora legal del Sernac, doña Carolina Paz Noranbuena. El ente denunciante solicita que se condene a la sociedad denunciada por ser autora de la infracción contenida en el artículo 3° letra b) y se le aplique el máximo de la multa que establece el artículo 24 de la Ley N° 19.496;

La empresa denunciada solicita que sea rechazada la denuncia porque la tarjeta Sodimac la emite y entrega la Sociedad Administradora de Tarjetas de Créditos Comerciales S.A., que es propiedad de la sociedad SCC Ltda. y que esta es una persona jurídica distinta según lo informó la propia sociedad que administra las tarjetas de créditos, en carta que obra en autos a fojas 9;

Termina señalando la sociedad denunciada, que las características del seguro de desempleo fue oportunamente informada a todos los clientes de las tarjetas sodimac y que, además, se les envió un tríptico con los estados de cuenta y un certificado de cobertura, con un resumen de fácil comprensión y que se capacitó a personas para atender materias relacionadas con el mencionado seguro y que estuvo a disposición de los clientes en los módulos que denomina "ATC". Habilitó una línea 800 para aclarar dudas y aún para renunciar al seguro de cesantía. Finalmente hace presente que los clientes de Homecenter -Sodimac, deben efectuar su reclamo sobre seguros ante la Superintendencia de Valores y Seguros, según lo dispone la Ley y el Reglamento y no ante este tribunal que sería por lo mismo, incompetente.

En otro orden de ideas, el asesor legal de la sociedad denunciada llama la atención del tribunal, haciéndole presente que ningún seguro cubre actos voluntarios de los asegurados, de forma tal que el siniestro que causa el daño cubierto por la póliza, no puede deberse a un acto del asegurado y en tal virtud, el seguro de desempleo no cubre la renuncia voluntaria ni el término de común acuerdo;

Declara el asesor legal de la empresa denunciada que tanto la cobertura de la compañía y el pago del siniestro, es un acto propio de ella, por lo que si la persona asegurada quiere efectuar algún reclamo, tiene para ello un procedimiento especial y el órgano jurisdiccional especializado es la Superintendencia de Valores y Seguros;

A fojas 48, El Sernac objeta el certificado de cobertura de seguro, en razón de emanar de la propia denunciada pues equivaldría a fabricarse su propia prueba; objeta además la póliza de seguro de desempleo, la carta de la compañía de seguros dirigida a la consumidora afectada y la póliza que cubre el pago de cuotas del servicio de la deuda por desempleo del deudor, por tratarse de simples copias que no dan fe de su autenticidad e integridad y por emanar de un tercero ajeno al juicio que no ha comparecido ante este tribunal a ratificarlos.

Agrega el ente denunciante que la Ley de protección a los derechos de los consumidores en su artículo 3 letra b), impone a los proveedores de bienes y servicios ofrecidos, la obligación de entregarles una información veraz y oportuna y que si esa obligación no se cumple o se vulnera, es el juzgado de policía local correspondiente y no la Superintendencia de Valores la encargada de resolver los reclamos sobre la materia, precisamente porque la conducta específica, su tratamiento y sanción, está tratada en la Ley N° 19.496, cuestión que no sucede en la ley que crea la Superintendencia de Valores y Seguros, cuyos objetivos y procedimientos resuelven y sancionan contravenciones o irregularidades por acción u omisión que cometen las sociedades a las que supervisa y controla la Superintendencia, pero solo administrativamente, pues carece de facultades coercitivas y de la potestad, propia de los tribunales ordinarios de justicia;

Por otra parte, para el Sernac, el sujeto pasivo de la infracción, es la tienda denunciada, porque el consumidor obtiene la tarjeta y se la otorgan, con el respectivo seguro de desempleo, directamente de Homecenter-Sodimac y no de la compañía de seguros. El Servicio del Consumidor, basándose en lo dispuesto por el artículo N° 43 de la Ley N° 19.496, cree ver una presunción de representación y responsabilidad en la persona que aparece enfrentando la relación de consumo y que en tal virtud, es del todo procedente dirigir la acción, como se hizo, en contra de la empresa Homecenter-Sodimac y no en contra de la compañía de seguros;

Estando los autos en estado se ha ordenado traerlos para dictar sentencia.

Con lo relacionado y considerando

Que esta causa se inició por denuncia del Servicio Nacional del Consumidor conforme la facultad que le concede el artículo 54 de la Ley N° 19.496;

Que a la denuncia del Sernac, se sumó la de la afectada doña Nilda Quintanilla Marchant, la que también presentó denuncia infraccional, persiguiendo la responsabilidad contravencional de la sociedad Homecenter-Sodimac;

Que la excepción de incompetencia de este tribunal para avocarse al conocimiento y fallo de esta causa, planteada por la empresa denunciada deberá rechazarse, en razón de ser este el juez, de acuerdo a lo que dispone el artículo 3° de la Ley N° 19.496, en relación con las normas pertinentes de la Ley N° 18.287, sobre procedimiento ante los juzgados de policía local, el

competente, en razón de la materia en disputa y la pena aplicable, si se acogiera la infracción denunciada;

Que la objeción de documentos efectuada por el Servicio Nacional del Consumidor deberá rechazarse, aún cuando la representación que el juez hiciera de ellos y de su cuestionado valor probatorio tuviese base legal, por cuanto para el sentenciador ellos tienen importancia y significación en el proceso de análisis de los hechos denunciados y le permiten formarse convicción, si los mismos, son o no constitutivos de la contravención que se persigue;

Que son hechos no controvertidos de la causa que la empresa denunciada cobraba a la denunciante, en los estados de cuenta y aviso de cobranza tarjeta sodimac el seguro de desempleo e incapacidad, según obran en autos, a fojas 6 y 7;

Que las partes han controvertido respecto de la formación del consentimiento sobre el seguro de cesantía o desempleo. En efecto, mientras la denunciante niega haber contratado el mencionado seguro, la denunciada hace presente que la reclamante al acceder a la tarjeta de crédito, obtuvo los beneficios del seguro y de ello le informaba a sus clientes con tripticos en todos los estados de cuenta, en los módulos respectivos de las tiendas sodimac y comunicaciones o cartas sobre las características del seguro; se les habilitó una línea 800 de libre costo para que los clientes aclararan sus dudas e incluso si era su voluntad, para que renunciaran al seguro, telefónicamente;

Que preciso es hacer presente que de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 96 y siguientes del Código de Comercio, a la oferta o propuesta de un producto o servicio, debe seguir la aceptación expresa o tácita de la persona a la cual se trata de vincular o a la que está dirigida, para que se forme consentimiento, siempre y cuando se den además, los requisitos legales, para que nazca el pacto referido;

Que no es lícito imponer al cliente de un crédito o al beneficiario de una tarjeta de crédito la obligación adicional de pagar un seguro o varios seguros que no ha pedido ni contratado, aún cuando con ello obtenga beneficios anexos o conexos que no ha solicitado;

Que la tienda Homecenter-sodimac o la empresa coligada a aquella, Sociedad Administradora de Tarjetas de Crédito Comerciales S.A. o la Sociedad SCC Ltda., no pueden unilateralmente incluir otros servicios diferentes a los pactados originalmente, aunque sean de naturaleza

accesoria, con un costo adicional para el cliente, como ocurrió en la especie, sin contar con la aprobación del interesado;

Que el razonamiento anterior cobra mayor peso si se repara en el hecho que la propia empresa denunciada alegó en su defensa, que la causal de término del contrato de empleo de la denunciante, no podía estar cubierto por el seguro de desempleo pues la labor encomendada a la trabajadora se sabía con anticipación, terminaba por el cumplimiento de aquella, argumento más que suficiente para concluir que Homecenter estuvo impedido de contratar el seguro de desempleo y las primas, pero que no obstante cobró a la denunciante;

Que el artículo 3º letra a) y b) de la Ley N° 19.496 establece:

“Son derechos y deberes básicos del consumidor:

- a) La libre elección del bien o servicio;...
- b) 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”;

A su vez, el artículo 12 de la ley N° 19.496 dispone:” Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor las entrega del bien o la prestación del servicio”

Finalmente, el artículo 23 de la señalada ley preceptúa:”Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la cantidad, calidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

Que de acuerdo a todo lo expuesto y a los hechos de la causa, todos analizados conforme con las reglas de la sana crítica, permiten formarse convicción al juez que la empresa denunciada infringió el artículo 3º letras a) y b), de la Ley N° 19.496, en relación con los artículos 12 y 23 de la misma, por cuanto no entregó a la denunciante, una información oportuna y veraz sobre el servicio adicional que ofrecía, su precio y otras características relevantes del seguro de cesantía; no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se convino la prestación del servicio y apartándose del contrato original de compraventa de especies o bienes a crédito, en forma unilateral, procedió a agregar y cobrar un

servicio adicional por concepto de seguro de cesantía, sin la aceptación expresa de la interesada.

Y vistos además, lo dispuesto por los artículos 96, 97 y 98 del Código de Comercio, artículos 3, letras a) y b), 12, 23, 24, 47, 50 y 54 y siguientes de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores y 1° y siguientes; artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287 se declara:

Que la sociedad denunciada Homecenter-Sodimac, es autora de la infracción contenida en el artículo 3° letras a) y b), sancionada en el artículo 24, ambos de la ley N° 19.496;

Que la sociedad denunciada deberá pagar una multa de 30 Unidades Tributarias Mensuales;

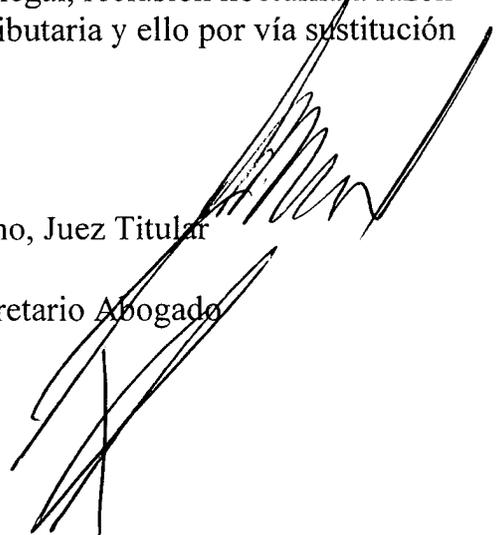
Que si la sociedad condenada no integrare la multa dentro de quinto día, despáchese en contra de su representante legal, reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de unidad tributaria y ello por vía sustitución y apremio.

Notifíquese en forma legal.

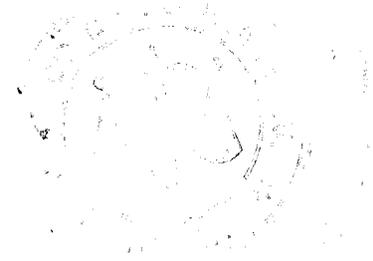
Dictada por don Mario Fernández Giordano, Juez Titular

Autoriza don Francisco Martinson G. Secretario Abogado

Rol N° 43.319-7

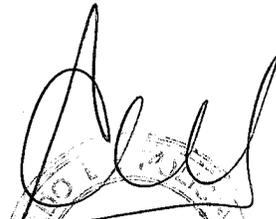
A large, handwritten signature in black ink is written over the text of the document. The signature is highly stylized and appears to be a cursive name. Below the signature, there are several diagonal scribbles and lines, possibly indicating a stamp or additional markings.

JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
RENCA



Renca, viernes, 16 de marzo de 2012.

Se certifica por la Secretaria Abogado que suscribe que la sentencia definitiva dictada en estos autos con fecha 27 de marzo de 2007 y que consta a Fs. 55 y siguientes, se encuentra firme y ejecutoriada.


Andrea Corvalán Sáez
Secretaria Abogado