

HUECHURABA, quince de diciembre del año dos mil catorce.

CERTIFICADO

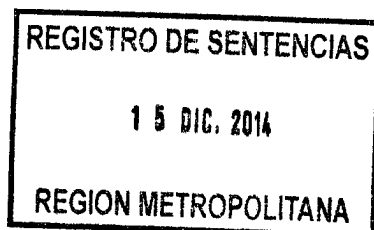
A solicitud de la parte denunciante en autos certifico que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

CAUSA ROL N° 347.234-8



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Verónica Rodríguez de los Ríos".

VERÓNICA RODRIGUEZ DE LOS RIOS
SECRETARIA (S)



A small, handwritten mark or signature in black ink, possibly a stylized "C" or similar symbol.



HUECHURABA, a dos días del mes de mayo del año dos mil catorce.

ROL Nº 347.234-8

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas uno y siguientes, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, representado por doña **JOHANNA SCOTTI BECERRA**, abogado, Directora Regional Metropolitana, interpuso denuncia infraccional en contra de **PRESTO CORREDORES DE SEGUROS Y GESTION FINANCIERA S.A.**, Rut Nº 77.910.620-9, representada legalmente por don **CRISTIAN NIETO GAVILAN**, ambos con domicilio en Avenida del Valle Nº 737, piso 3º, comuna de Huechuraba, Santiago, por incurrir en infracción a los artículos 3º inciso 1º letras a) y b), 12 y 23 de la ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y fundamenta su acción en el reclamo que efectuó la consumidora afectada doña **PAOLA SALDIAS SANTIS**, cédula nacional de identidad Nº 13.687.789-5, en circunstancias que con fecha 17 de diciembre de 2011, realizó una renuncia expresa al "seguro integral" que tenía en su tarjeta Presto. Sin embargo, durante los meses de diciembre, febrero y abril le llegaron a su domicilio estados de cuenta de la tarjeta de la denunciada, cobrándole el seguro aludido. La Sra. **SALDIAS SANTIS** desconoce la contratación de dicho seguro a través de una declaración jurada efectuada con fecha 21 de marzo de 2012. La consumidora acudió ante el **SERNAC** con fecha 20 de marzo de 2012, solicitando el respeto de sus derechos e ingresando el correspondiente reclamo, registrado con el Nº 5990925.

Así las cosas, y estando comprometidos los intereses generales de los consumidores, toda vez que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas de este rubro, se realizó la presente denuncia, debido a la falta del deber de profesionalidad de la empresa en la prestación de sus servicios y a de las medidas de seguridad necesarias, afectando de paso, al propio mercado del comercio y a los intereses generales de los consumidores que acceden a sus servicios confiados en la diligencia y responsabilidad de la denunciada.

Asimismo, argumenta el **SERNAC** que la ley 19.496 se construye sobre un pilar esencial, esto es, que toda empresa grande, mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en un mercado, debe hacerlo dentro de un marco de profesionalidad, es decir, toda empresa debe tomar los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias en las medidas de seguridad como la reclamada, que afecten la calidad del servicio o de los productos que son ofrecidos a los consumidores, y en el caso de que estas fallas se concreten, la profesionalidad exige un deber de conducta, de oportunidad e integridad en la reparación de los daños causados al

consumidor. El artículo 23 de la ley citada impone un estándar profesional mínimo de calidad a quien organiza su producción y comercialización, sea del producto que sea.

En consideración a que los hechos expuestos constituyen una clara infracción a la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y toda vez que las acciones de mediación realizadas por este servicio, en virtud de las facultades que le confiere el artículo 58 letra f) de la citada ley, no arrojaron resultados positivos, por un imperativo legal, se han puesto los antecedentes del caso para conocimiento y resolución del tribunal.

Por tanto, en mérito de lo expuesto, artículos 3° inciso 1° letras a) y b), 12 y 23 de la ley 19.496 y demás disposiciones legales que resulten pertinentes, solicita que se tenga por interpuesta la denuncia infraccional en contra de **PRESTO CORREDORES DE SEGUROS Y GESTION FINANCIERA S.A.**, representada legalmente por don **CRISTIAN NIETO GAVILAN**, ambos ya individualizados, por infringir la mencionada ley, y acogerla en todas sus partes, condenándola por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la ley 19.496, con expresa y ejemplar condena en costas.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley 19.496 y de los hechos que fundan la denuncia, solicita a US se le tenga como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

A continuación, compañía en parte de prueba, bajo apercibimiento legal correspondiente, los siguientes documentos:

1. Copia simple de Formulario Único de Atención de Público (FUAP) N° 5990925, de fecha 20.03.2012 y copia del traslado enviado a la denunciada.
2. Copia simple de respuesta enviada por la denunciada al SERNAC, con fecha 27.03.2012.
3. Copia simple de la declaración jurada realizada por doña **PAOLA SALDIAS SANTIS**, de fecha 21.03.2012 ante Notario Público don Gustavo Montero Martí.
4. Copia simple de los Estados de Cuenta de la tarjeta Presto, de los meses de diciembre, febrero y abril de 2012.
5. Copia simple de formulario donde se señala la renuncia al seguro que supuestamente había contratado la consumidora, de fecha 17.12.2012.
6. Copia simple de C.I. de doña **PAOLA SALDIAS SANTIS**.

SEGUNDO: Que, a fojas 23 y 24, consta acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, el que se lleva a efecto con la asistencia de la parte denunciante **SERNAC**, representado por su apoderada doña **SILVIA PRADO**

DURAN, y la parte denunciada **PRESTO CORREDORES DE SEGUROS Y GESTION FINANCIERA S.A.**, representada por su apoderado don **GASTON MAZA QUINTEROS**.

El tribunal llama a las partes a avenimiento, el que no se produce.

La parte denunciante **SERNAC** ratificó la denuncia interpuesta a fojas 1 y siguientes, en todas sus partes, solicitando a SS. acogerla, condenándose a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la ley 19.496, por infracción a lo dispuesto en los artículos 3º letras a) y b), 12 y 23 de la norma legal citada, con costas.

La parte denunciada presenta por escrito formulación de descargos a la denuncia infraccional de autos, que rola a fojas 27 y 28, solicitando su rechazo por cuanto la Sra. **PAOLA SALDIAS SANTIS**, con fecha 23 de mayo de 2011, al momento de la apertura de su tarjeta Presto contrató el seguro integral: Desempleo, incapacidad temporal y enfermedades graves y desgravamen, consintiendo su cobro a través de la tarjeta Presto. Además, la Sra. **PAOLA SALDIAS SANTIS**, renunció al seguro en marzo de 2012, entrando en vigencia esta renuncia el 26 de marzo de 2012. Por lo que los cobros efectuados en enero, febrero y marzo son totalmente procedentes pues el seguro se encontraba vigente. Una vez efectuada la renuncia en marzo, el seguro no se siguió cobrando.

Conforme lo anteriormente señalado, solicitan al tribunal se sirva tener por formulados los descargos a la denuncia formulada en autos, y haciendo lugar a los mismos, declarar el rechazo de la denuncia de autos y condenar en costas a la denunciante.

PRUEBA DOCUMENTAL:

La parte denunciante **SERNAC** ratificó y reiteró los documentos acompañados en autos, que rolan de fs. 8 a 20, ambas inclusive.

La parte denunciada acompañó los siguientes documentos, con citación:

1. Fotocopia simple de contrato celebrado por doña **PAOLA SALDIAS SANTIS**, de fecha de inicio de cobertura el 23.05.2011, firmado por la consumidora.
2. Carta respuesta enviada al **SERNAC**, de fecha 27.03.2012.
3. Fotocopias simples de Estados de Pago de la Sra. **PAOLA SALDIAS SANTIS**, desde julio de 2011, hasta junio de 2012, que dan cuenta que desde el mes de marzo de 2012 no se cobra por concepto de seguro, al haber renunciado a éste.

PRUEBA TESTIMONIAL: No se rinde.

PETICIONES: No se formulan.



TERCERO: Que, a fojas 61 y siguientes, el **SERNAC** efectúa presentación solicitando que se tenga presente al momento de dictar sentencia definitiva, que la Sra. **PAOLA SALDIAS SANTIS**, con fecha 17 de diciembre de 2011, realizó una renuncia expresa al "seguro integral", seguro del que desconoce su contratación mediante declaración jurada ante Notario Público de fecha 21 de marzo de 2012.

CUARTO: Que de las probanzas que figuran en el proceso se ha podido establecer que la consumidora doña **PAOLA SALDIAS SANTIS**, con fecha 17 de diciembre de 2011, realizó una renuncia expresa y por escrito al denominado "seguro integral" que se cobraba a través de su tarjeta de crédito Presto, manifestación de voluntad que consta en el documento individualizado como "Formulario Mantenimiento Seguros" de **PRESTO CORREDORES DE SEGUROS Y GESTION FINANCIERA S.A.**, acompañado a fojas 19 de autos, actuación que la denunciada no respetó, por cuanto continuó efectuando cobros por dicho concepto en la tarjeta de crédito Presto de la reclamante, conforme se desprende de los Estados de Cuenta respectivos, acompañados tanto por la denunciante como por la denunciada, los cuales constan a fojas 16 y 17, y a fojas 54, 55 y 56 de autos, correspondientes a los meses de diciembre de 2011, enero de 2012 y febrero de 2012.

Por otra parte, de los antecedentes acompañados por la denunciada al proceso, se desprende que el denominado "seguro integral" fue contratado desde la apertura de la tarjeta de crédito, esto es, desde el 23 de mayo de 2011, ya que el documento denominado "Solicitud de Incorporación de Seguros de Protección al Crédito y Certificados de Cobertura" que lo contempla, aparece firmado por doña **PAOLA SALDIAS SANTIS**, por lo que, la infracción de la denunciada se limita sólo al cobro indebido de dicho seguro, ocurrido en los meses antes indicados, esto es, en diciembre de 2011 y en enero y febrero de 2012, es decir, una vez que ya había sido debidamente formalizada la renuncia de la póliza, por escrito el día 17 de diciembre de 2011.

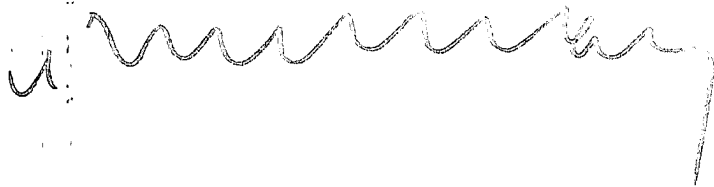
En consecuencia, analizados los antecedentes reseñados en la causa y conforme a las reglas de la sana crítica, entendiéndose por sana crítica aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconseja la razón y el criterio racional puesto en juicio, este sentenciador concluye que **PRESTO CORREDORES DE SEGUROS Y GESTION FINANCIERA S.A.**, cometió infracción al artículo 12 de la ley 19.496.

Por tanto, conforme las consideraciones expuestas y visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.

RESUELVO:

HA LUGAR a la denuncia deducida por el **SERNAC** a fojas 1 y siguientes, en cuanto se condena a **PRESTO CORREDORES DE SEGUROS Y GESTION FINANCIERA S.A.**, representada legalmente por don **CRISTIAN NIETO GAVILAN**, al pago de una multa de diez (10) Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá pagar dentro del quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del artículo 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496. Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.



Dictada por el Juez Subrogante don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**; Autoriza doña **VERONICA RODRIGUEZ DE LOS RIOS**, Secretaria Subrogante del Tribunal.

