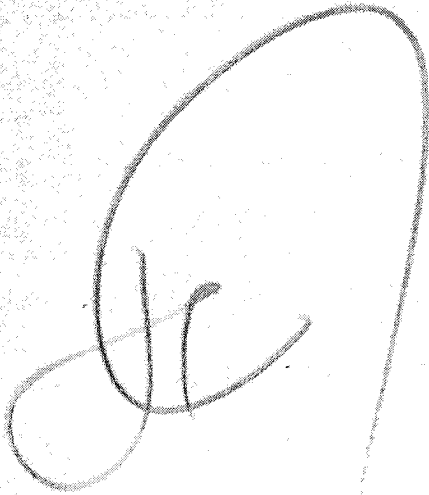


Las Comdes, 17 de febrero de 2016.-

CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA DE FOJAS 78 A 83 DE
APTO. SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.
Causa rol N° 16.557-0-2015.-

A large, stylized handwritten signature in dark ink, consisting of a large loop and a trailing flourish.

REGISTRO DE SENTENCIAS
17 FEB. 2016
REGION METROPOLITANA

Causa Rol N° 16.557-8-2015

Las Condes, treinta y uno de Diciembre de dos mil quince.

Vistos:

A fojas 9 y siguientes **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, abogado, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, Santiago, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 inciso 1°, 2° letra g) e inciso 3° de la Ley N° 19.496, sobre Protección de Los Derechos de los Consumidores que le encarga como función a este Servicio el velar por el cumplimiento de las disposiciones de la citada ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir sus derechos y realizar acciones de información y educación a éstos, interpone denuncia infraccional en contra de **ASSURANT CHILE CIA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, sociedad representada por **AXEL ALFREDO ARENA**, domiciliados en Cerro El Plomo N° 5420, Of. 501, Las Condes, por no haber dado cumplimiento a la obligación legal de proporcionar información relevante para este Servicio y para los consumidores sobre los eventuales problemas de consumo que pudiese haber generado la situación que afectó a la zona norte de nuestro país, como consecuencia de las intensas lluvias, posteriores inundaciones y aludes, vulnerándose con ello el artículo 58 inciso 5° de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

A fojas 42 y siguientes **PATRICIO PRIETO LARRAIN**, abogado, en representación de **ASSURANT CHILE CIA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, presta declaración indagatoria, exponiendo que con fecha 31 de Marzo de 2015, SERNAC mediante oficio N° 6552, solicitó a su representada información respecto a los planes de contingencia de la Aseguradora en relación a la catástrofe que afectó la zona norte en el mes de marzo, oficio que no fue contestado por cuanto a la luz del artículo 58 inciso 5° de la Ley N° 19.496, la información requerida no corresponde a una información básica comercial. Añade que los productos ofrecidos por la empresa no sufrieron variación alguna en su precio, ni en sus condiciones de contratación o relevantes del servicio, es decir, la información básica.

comercial entregada por la sociedad, antes, durante y después de la catástrofe no tuvo variaciones, más aún, ningún consumidor ha reclamado en contra de la aseguradora ni ha sufrido daños a consecuencia de los hechos relatados por la denunciante.

Con fecha 18 de Noviembre de 2015, a fojas 74 se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba con la sola asistencia de los apoderados de las partes, ocasión en que llamados a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la denunciante **SERNAC** ratifica la denuncia de fojas 9 y siguientes solicitando sea acogida en todas sus partes, con costas.

La denunciada **ASSURANT CHILE CIA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, contesta por escrito mediante presentación agregada a fojas 55 y siguientes, solicitando se rechace la denuncia, con costas y, si bien reconoce que **SERNAC** solicitó información mediante oficio N° 6552, señala que lo requerido debe decir relación con la información básica comercial previa que debe tener todo consumidor para manifestar su aceptación o consentimiento debidamente informado, por lo que la información pedida carece de sentido e importancia toda vez que la aseguradora no tiene oficinas en las zonas afectadas. Por último en lo relativo a la obligación de los proveedores de proporcionar información a solicitud del **SERNAC**, estima que en virtud de los comunicados aprobados por la empresa y emitidos a través de los canales de Movistar y Ripley con fecha 1 de Abril de 2015 se habría proporcionado oportunamente la información correspondiente, reiterando finalmente que no ha existido reclamo alguno de los consumidores al respecto.

En cuanto a las pruebas rendidas, la parte de **SERNAC**, acompañó con citación los documentos agregados de fojas 1 a 8 y de fojas 64 a 73 y la denunciada **ASSURANT CHILE CIA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, los rolantes de fojas 52 a 54, los que de ser atinentes y necesarios serán considerados.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1°. Que, en estos autos se trata de establecer si la denunciada **ASSURANT CHILE CIA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, cometió infracción al artículo 58 incisos 2° letra g), 5° y 6° de la Ley N° 19.496, al no dar respuesta a la solicitud de antecedentes relevantes que le habría solicitado el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** con



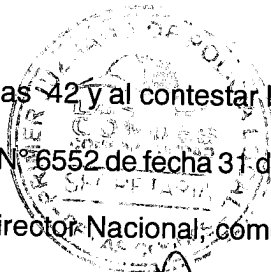
fecha 31 de Marzo de 2015, después que el norte del país se encontrara en estado de catástrofe como consecuencia de intensas lluvias y posteriores inundaciones y aludes.

2°. Que, previo a cualquier reflexión, se advierte como oportuno y necesario precisar, en lo que interesa que los requerimientos del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), según consta en oficio N° 6552 de fecha 31 de Marzo de 2015, agregado a fojas 1, consisten en recabar información sobre los siguientes puntos:

1. Medidas que se han implementado y se implementarán en las zonas afectadas por las consecuencias de la mencionada catástrofe, para operar y proveer normalmente los productos y/o servicios financieros ofrecidos por su empresa.
2. Medidas especiales que su empresa adoptará en las regiones afectadas tendientes a agilizar los procedimientos de información y atención a sus clientes, formas para realizar las denuncias de eventuales siniestros y las facilidades para hacer efectivos los seguros contratados.
3. Medidas que su empresa adoptará tendientes a evitar y/o solucionar los eventuales problemas de consumo que se produzcan, particularmente en lo que dice relación con el pago de seguros contratados con su representada, a fin de que los consumidores no se vean afectados patrimonialmente con esta situación.

3°. Que el artículo 58 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores establece como atribución del SERNAC, la facultad de solicitar información a los proveedores que pueda ser considerada **como básica comercial, o bien que sea necesaria para ejercer las atribuciones que el ordenamiento jurídico le ha conferido,** otorgándole al SERNAC la facultad de "velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de éstos, la cual puede ser ejercida cuando infrinjan tanto la Ley N° 19.496, como su normativa complementaria.

4°. Que, la denunciada al prestar declaración indagatoria a fojas 42 y al contestar la denuncia a fojas 55 reconoce haber recibido el mencionado oficio N° 6552 de fecha 31 de Marzo de 2015 (fojas 1) enviado por SERNAC por orden de su Director Nacional; como

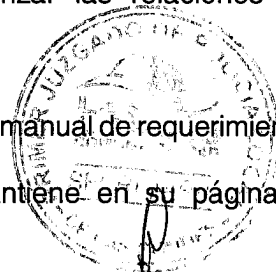


también que **no dio respuesta**, alegando que la información que se solicitó no es información básica comercial y por lo tanto no sería aplicable el artículo 58 inciso 5° de la Ley N° 19.496 y la imposición de la multa de hasta 400 U.T.M.

5°. Que, en el caso de autos, aún cuando la denunciada sostiene que la información requerida no corresponde a información básica comercial, atendida las facultades del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** para solicitar información a las empresas, es dable precisar que el requerimiento del mencionado Servicio está consagrado como una regla de orden general en el inciso 6° del artículo 58 ya citado, en el que se consigna que los proveedores **también** están obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor todo otro antecedente y documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que el correspondan al referido servicio. En este aspecto es oportuno considerar que con anterioridad a la publicación de la Ley N° 20.555, la potestad indicada en el inciso 5° de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores se restringía solo a la información básica comercial, razón por la cual resultaba fundamental determinar el alcance y limitaciones de esta institución, pero luego de su dictación (5/11/2011) se amplió la potestad del SERNAC de manera franca y clara, de tal modo que pueden ser solicitados también antecedentes que no tengan tal calidad y que sean importantes para el consumidor.

6°. Que, a lo dicho procede añadir que sin perjuicio de lo anteriormente considerado y de acuerdo al señalado artículo 58, el requerimiento de información realizado mediante la invocación de la prerrogativa que tiene SERNAC, sólo podrá referirse a aquellos antecedentes, que como en este caso y en este estado de catástrofe en el Norte del país, a criterio de este Tribunal, resultan relevantes para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo, con el fin de que ejerza sus derechos con pleno respeto a la Ley de Protección al Consumidor ya que el objetivo de estos deberes consiste en disminuir las asimetrías informativas que suelen caracterizar las relaciones entre proveedores y consumidores.

Es dable en este punto hacer presente la existencia de un manual de requerimiento de información que el Servicio Nacional del Consumidor mantiene en su página web



www.sernac.cl

7°. Que, en consecuencia, no cabe sino concluir que la empresa denunciada **al no dar respuesta a los requerimientos de la denunciante**, dentro del plazo señalado, como lo reconoce, aduciendo que la información solicitada fue proporcionada oportunamente en virtud de los comunicados emitidos por las empresas Movistar y Ripley con fecha 1 de Abril de 2015, los que obviamente no implican una respuesta directa a SERNAC, se configuraría una trasgresión a las normas referidas precedentemente.

8°. Que, para estos efectos, se entenderá que concurre “una negativa o demora injustificada”, toda vez que el proveedor no dio respuesta íntegra al requerimiento de información dentro del plazo otorgado por el Servicio.

9°. Que, en caso de demora o negativa injustificada en la remisión de antecedentes, el artículo 58 de la ley N° 19.496 en su penúltimo inciso establece una sanción con una multa de hasta 400 unidades tributarias mensuales, debiendo tenerse presente para su aplicación los descargos y pruebas acompañadas a fojas 52 y siguientes por la denunciada referente a los instructivos y comunicados enviados a las empresas Movistar y Ripley y que dicen relación al procedimiento de atención al cliente afectado en la zona Norte, por lo que el Tribunal fijará la sanción prudencialmente de acuerdo a las consideraciones expuestas y a las normas legales citadas.

VISTOS además que el Tribunal analiza los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica para establecer la responsabilidad que correspondiera de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y **teniendo presente** lo prevenido en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, **se declara:**

- Que **se acoge** la denuncia de fojas 9 y siguientes y **se condena a ASSURANT CHILE CIA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, representada por **AXEL ALFREDO ARENA**, individualizados en autos, a pagar una multa de **100 (cien) Unidades Tributarias Mensuales**, en su equivalente en moneda nacional

Primer Juzgado de Policía Local Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

a la fecha de su pago efectivo, por lo considerado en los N° 2 y siguientes de esta sentencia.

- Que, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora, sufrirá por vía de sustitución y apremio **quince noches de reclusión**, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente, sin otro apercibimiento.
- Que cada parte pagará sus costas.

Remítase de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley N° 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

ANOTESE, REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 15.339-8-2015

PRONUNCIADA POR DOÑA MARIA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR

Autoriza don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE. SECRETARIO (S)

Conforme, 18 Enero 2016

