LA FLORIDA, a ocho de Enero del dos mil dieciséis.

Cúmplase.-

REGISTRO DE SENTENCIAS

0 8 ENE. 2016

REGION METROPOLITANA

Proveyó don RAMON PEÑA VILLA Juez Titular.

Santiago, catorce de diciembre de dos mil quince.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los fundamentos 9°) a 13°), que se eliminan.

Y se tiene en su lugar presente:

Primero: Que en cuanto a la legitimación activa del SERNAC cabe recordar que de conformidad a lo que disponen los artículos 51 y 58 letra g) de la ley N° 19.496, tanto el Servicio Nacional del Consumidor como las Asociaciones de Consumidores se encuentran facultados para accionar en resguardo del interés general de los consumidores. Es el ordenamiento jurídico el que reconoce esta posibilidad procesal al radicar en ciertas personas jurídicas o instituciones, ajenas a las relaciones o situaciones jurídicas que dan origen a la controversia, la facultad para actuar en juicio a nombre propio pero en defensa de intereses de otros o en defensa de intereses que afectan al orden público o social.

Segundo: Que en el caso de autos se agregó a fojas 253, el documento consistente en oficio respuesta suscrito por don Fernando Acuña Castro, Gerente de Desarrollo de la empresa AUTENTIA S.A., en el cual se adjunta Certificado de Autentificación de Identidad de la señora Erna del Carmen Moreno Barrera CI 7.473.414-6, indicando que ésta el 10 de julio de 2008, a las 12:54:59, realizó una transacción de verificación exitosa utilizando el dedo índice de la mano derecha, en la institución SEGUROS PARIS, agregando que la señora Moreno registra transacciones digitales validadas por AUTENTIA durante el periodo julio 2008 y enero 2014.

Tercero: Que en la denuncia y demanda civil se aduce que el contrato de seguro fue celebrado por medios fraudulentos y por tanto, que la señora Moreno jamás otorgó una efectiva y real manifestación de voluntad o consentimiento para vincularse. A este respecto es dable sostener que la consumidora cuestiona la huella dactilar del contrato suscrito en forma electrónica y SERNAC, por su parte, la falta de profesionalidad de la empresa en la prestación del servicio y en adoptar

las medidas de seguridad necesarias en la supuesta transacción, afectando con ello al mercado en general y los derechos de los consumidores que acceden a sus servicios.

En el contexto descrito precedentemente la infracción que se denuncia y los perjuicios cobrados por la consumidora derivan del supuesto contrato de seguro por accidente cuya suscripción la asegurada desconoce. En cuanto al otorgamiento del contrato impugnado, de conformidad a lo que dispone el artículo 3° de la ley N° 19.799 no existe impedimento legal para aceptar que una convención de esta naturaleza pueda perfeccionarse a través de firma electrónica, pues tal mecanismo produce los mismos efectos que aquellos celebrados por escrito. Así las cosas, no existen antecedentes probatorios para restar validez al contrato de seguro en tanto la firma –huella digital de la asegurada- y por tanto su manifestación de voluntad, por si sola, no adolecen de vicio alguno. En efecto, la empresa AUTENTIA ha otorgado certificación de Autentificación de Identidad de la señora Erna del Carmen Moreno Barrera CI 7.473.414-6, lo que lleva necesariamente a entender que la señora Moreno prestó bajo tal mecanismo electrónico su consentimiento por cuanto su huella se encuentra validada en los términos que permite la ley 19.799.

Cuarto: Que de acuerdo a lo que se viene razonando no se encuentra demostrado en autos falta de profesionalidad de la empresa denuncia en la prestación de servicio o vulneración a las normas de los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496. Por otro lado, la consumidora pagó la prima de la póliza durante más de 4 años sin advertir lo que ahora cuestiona y ninguna prueba aportó a la causa para acreditar sus dichos, esto es, que en la fecha de suscripción del contrato se encontraba en la ciudad de Santiago, por el contrario, de los documentos de fojas 148 a 234, se observa que la consumidora registra compras o transacciones en la ciudad de Valparaíso en diversas épocas.

Quinto: Que en consecuencia la denuncia y demanda civil será rechazadas, sin costas por estimar que litigaron con motivo plausible.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo que disponen los artículos 2 y 3 de la Ley N°19.799 y 144 del Código de Procedimiento Civil, **se revoca** la sentencia en alzada de primero de junio de dos mil quince, que se lee a fojas 293 y siguientes y en su lugar se decide que **se absuelve al denunciado Paris Corredores de Seguro Limitada de los cargos que le fueran formulados y se rechaza la demanda** civil interpuesta por doña Erna Moreno Barrera, sin costas.

Regístrese y devuélvase.

Redactó la ministra doña Jessica González Troncoso.

Policía Local N°1220-2015.-

Pronunciada por la **Sexta Sala de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Mauricio Silva Cancino e integrada por la Ministra señora Jessica González Troncoso y por el Abogado integrante señor José Luis López Reitze.

Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida

La Florida, a primero de junio de dos mil quince.

VISTOS:

A fojas 1 a 22, rolan documentos presentados por la parte denunciante.

A fojas 23, rola denuncia infraccional deducida por María Soledad Padruno Castañeda, abogada, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, en contra de Paris Corredores de Seguros Limitada, R.U.T.77.218.570-7, representada por Ricardo Alonso González Novoa, ambos domiciliados en Avenida Kennedy 9001, piso 4, Las Condes, por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señalando que la denunciada habría realizado cobros improcedentes en la tarjeta MAS originados en un contrato de seguro por accidentes jamás suscrito por Erna del Carmen Moreno Barrera, como titular de dicha tarjeta.

A fojas 37, rola indagatoria de Erna del Carmen Moreno Barrera, cedula de identidad 7.473.414-6, dueña de casa, domiciliada en Santa Julia Oriente 2757, La Florida, quién señala como clienta de tarjeta Jumbo, que se han realizado cobros indebidos en sus estados de cuenta, consistentes en el cobro de un seguro por accidentes nunca contratado por ella.

A fojas 46, rola acta de notificación personal de denuncia infraccional a Ricardo González Novoa, en su calidad de representante de Paris Corredora de Seguros.

A fojas 47, Moreno Barrera, se hace parte en estos autos y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Paris Corredora de Seguros Limitada, representada legalmente por Ricardo Alonso González Novoa. Avalúa sus daños en la suma total de $1.034.640.- (un millón, treinta y cuatro mil, seiscientos cuarenta pesos).

A fojas 55, rola mandato judicial conferido a Juan Guillermo Flores Sandoval, abogado, por Cencosud Retail S.A.

A fojas 72, rola acta de notificación por cédula de la demanda civil de fojas 47, a Ricardo Alonso González Novoa, en representación de Paris Corredora de Seguros Limitada.

A fojas 74 a 85, rola copia de contrato de seguro acompañado por la parte de Paris Corredora de Seguros.

A fojas 88, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de Javier Pérez Marchant, por la parte denunciante de Sernac, con la asistencia de Erna Moreno Barrera, como demandante civil y de Jorge Bell Mardones por la parte denunciada y demandada de Paris Corredora de Seguros Ltda. La parte denunciada y demandada civil, opone excepción de prescripción, previa a su contestación.

Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida

A fojas 101, la parte de Moreno Barrera, evacua traslado conferido.

A fojas 107, rola fallo incidental que resuelve la excepción opuesta, denegándola.

A fojas 109, la parte denunciada y demandada civil, interpone reposición al fallo incidental de fojas 107.

A fojas 114, rola fallo incidental que deniega la reposición formulada.

A fojas 130, rola contestación a la denuncia y demanda civil, formulada por Paris Corredores de seguros Limitada.

A fojas 136 a 237, rolan documentos acompañados por la parte denunciada y demandada.

A fojas 238, rola acta de rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, audiencia celebrada con la asistencia de Erick Orellana Jorquera, por la parte denunciante de Sernac, con la asistencia de Erna Moreno Barrera, como demandante civil y de Jorge Bell Mardones por la parte denunciada y demandada de Paris Corredora de Seguros Limitada.

A fojas 239, rola prueba testimonial presentada por la parte de Sernac.

A fojas 253, rola informe emitido por Autentia S.A.

A fojas 261 a 270, rola informe emitido por el Departamento de Criminalística de Carabineros (Labocar) de Chile.

A fojas 288, rola comparecencia de Jorge Andrés Bell Mardones, en representación de París Corredores de Seguros Limitada, quién expone la imposibilidad de acompañar el original del contrato de seguros, presuntamente suscrito por la demandante de autos.

A fojas 292, quedaron estos autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

1°) Que la parte de Sernac interpone denuncia en contra de Paris Corredores de Seguros Limitada, por presunta infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, señalando que a partir del reclamo efectuado por Erna del Carmen Moreno Barrera, que con fecha 13 de diciembre de 2012, habría tomado conocimiento de cobros indebidos en su estado de cuenta de la tarjeta Jumbo Más, consistentes en el cargo por concepto de un seguro de accidentes que ella como clienta jamás habría contratado, por lo que la denunciante considera que Paris Corredora de Seguros Limitada, ha infringido los artículos

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LA FLORIDA
SECRETARIO

3º inciso primero letra a) y d), 12 y 23 inciso 1º de la Ley 19496, sobre Protección a los derechos de los consumidores, solicitando sea sancionada por cada infracción.

2º) Que la parte de Moreno Barrera, entabló demanda civil en contra de Paris Corredora de Seguros Limitada, fundada en las infracciones a la Ley de Protección a los derechos de los consumidores, en las que habría incurrido la demandada al realizar cobros por concepto de seguro de accidentes nunca contratados por ella, donde la huella dactilar estampada en él, no le pertenece, negándose a dejar sin efecto tales cobros y contrato alegando la vigencia del mismo desde el 2008, período en que la actora habría contado con cobertura. Avalúa los daños sufridos en la suma total de $1.034.640.-,(un millón treinta y cuatro mil, seiscientos cuarenta pesos), por concepto de daño emergente y moral.

3º) Que la parte de París Corredores de Seguros Limitada, respecto de quién Cencosud Retail S.A., representada legalmente por Christian Acuña Fernández, ejerce la administración y uso de razón social, contesta la denuncia y demanda civil de autos alegando la inexistencia de infracción por parte de Cencosud Retail S.A., la inexistencia de los perjuicios demandados, la falta de relación causal entre la ocurrencia de un hecho ilícito y el perjuicio económico demandado, por lo que solicita sea declarada temeraria. Señala que la actora habría contratado un seguro por accidentes, con fecha 10 de julio de 2008, pagando a lo largo de tres años la prima correspondiente, aplicada en los estados de cuenta de su tarjeta MAS sin formular reclamo alguno, sino hasta el 22 de febrero de 2012; agrega que el contrato habría sido suscrito por Moreno Barrera, estampando su huella digital en señal de aceptación mediante sistema Autentia, como método de verificación de identidad, autorizado por la Superintendencia de Valores y Seguros.

4º) Que para acreditar la existencia de la infracción denunciada, Sernac acompañó copia de contrato de seguros de fojas 5 a 12, copia de estados de cuenta de tarjeta Jumbo Mas cuya titular es Erna Moreno Barrera de fojas 16 a 19 y la declaración de la testigo Miriam Eliana Gatica Vásquez de fojas 239, respecto de quien, la denunciada y demandada de autos formuló tacha por carecer de imparcialidad necesaria para declarar y mantener íntima amistad con la persona que la presenta, circunstancias insuficientemente acreditadas por Paris Corredora de Seguros Ltda., toda vez que quien presenta a deponente es Sernac con quien por su naturaleza como persona jurídica de derecho público es imposible la configuración de la causal invocada por lo que serán desestimadas y la declaración considerada.

5º) Que la parte denunciada de Paris Corredora de Seguros Limitada, a fin de acreditar sus alegaciones, acompañó copia de contrato de seguro de fojas 136 a 147 y estados de cuenta de tarjeta Jumbo Mas, correspondiente a los meses de Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre de 2008, Enero a diciembre de 2009, Enero a Diciembre de 2010, Enero a Diciembre de 2011, Enero a Julio y Noviembre y Diciembre de 2012, donde constan los cobros mensuales de la prima del seguro de accidentes.

6º) Que la empresa Autentia S.A., como medida para mejor resolver informa a fojas 253, que con fecha 10 de julio de 2008, se efectuó la verificación de identidad positiva de persona enrolada con el R.U.T.7.473.414-6, conforme al procedimiento de auditoría vigente, consistente la comparación automática entre la huella almacenada en la base de datos (minucia) y la capturada in situ. Este proceso involucraría las siguientes etapas: presentación de cédula de identidad, ingreso del R.U.T. en pantalla de verificación, presión del dedo sobre sensor biométrico y comparación de huella almacenada en Autentia con la capturada in situ.

Agrega el informe que Erna del Carmen Moreno Barrera, R.U.T.7.473.414-6, registra transacciones digitales validadas por Autentia durante el período extendido entre julio de 2008 y enero de 2014.

7º) Que el Departamento de Criminalística LABOCAR, de la Dirección General de Carabineros de Chile, informa a fojas 261 a 267, que las pericias solicitadas a fin de establecer si las impresiones registradas en los documentos remitidos, son aptos para establecer identidad física humana, mediante cotejo monodactilar. Y de ser aptos, cotejarlo con el dedo índice derecho de Erna del Carmen Moreno Barrera, concluyendo que no se realizaron las pericias requeridas debido a que los documentos subpericia corresponden a copias fotostáticas, en las que se produce una notoria alteración de las líneas papilares, lo que induciría a un error involuntario en la ubicación de puntos característicos.

8º) Que habiéndose apercibido a Paris Corredores de Seguros Ltda., a acompañar en autos el ejemplar original del contrato de seguros en el que constaría la huella digital de Moreno Barrera, esa parte no lo presentó aduciendo que la naturaleza digital del contrato, justificaría la inexistencia de un original en papel con huella digital pulgar impresa en tinta, por cuanto los documentos digitales se guardan en dispositivos de almacenamiento que permitiría su reproducción, por lo que la copia de papel acompañada en autos, sería la que corresponde a una copia idéntica del documento electrónico guardado.

9º) Que analizados los antecedentes allegados al proceso, este tribunal no logra convicción respecto de la suscripción del contrato de seguros por accidente, por parte de Moreno Barrera, toda vez que la denunciada y demandada de autos, Paris Corredores de Seguros Ltda., habiendo sido apercibida a acompañar el original de dicho contrato, no logró colocarlo a disposición del tribunal a fin de ser periciado, por lo que los cobros denunciados como indebidos, no lograron ser debidamente justificados por la denunciada.

10º) Que lo anteriormente concluido, permite a este sentenciador concluir que Paris Corredores de Seguros Limitada, cometió infracción al artículo 3º, letra a) y 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, al cobrar por un período extendido entre los meses Julio de 2008 y Diciembre de 2012, la prima de un contrato de seguro por accidente, desconocido por Erna del Carmen Moreno Barrera y no acreditado por la demandada por lo que será sancionada de acuerdo al artículo 24 del mismo cuerpo legal.

11º) Que habiéndose acreditado en autos la relación causal entre la responsabilidad infraccional de Paris Corredores de Seguros Limitada, y los daños provocados a Moreno Barrera, la demanda civil de fojas 47 será acogida, condenándose a la demandada a pagar dichos daños.

12º) Que de conformidad a documentos acompañados a fojas 148 a 237, se regula prudencialmente la indemnización solicitada en la suma de $280.000.-, (doscientos ochenta mil pesos), por concepto de daño emergente, y en $100.000.-, (cien mil pesos) por concepto de daño moral, el que se justifica por la angustia y desazón sufrida por la demandante, quien se vio defraudada en los cobros realizados en los estados de cuenta de su tarjeta Jumbo MAS, cuyo detalle era enviado a domicilio distinto del suyo, durante tres años, por concepto de prima de un contrato de seguros no suscrito por ella.

13º) Que ambas cantidades deberán ser reajustadas de acuerdo a la variación que hubiese experimentado el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, y devengará intereses corrientes desde que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada, con costas.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, las facultades conferidas por las Leyes 15.231 y 18.287, y lo dispuesto en los artículo 3, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, y artículos 358 nº1, 2 y 7 del Código de Procedimiento Civil.

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

Ha lugar a la denuncia de fojas 23 y, en consecuencia, se condena a Paris Corredores de Seguros Limitada, representada legalmente por Ricardo Alonso González Novoa, ya individualizadas, a pagar una multa a beneficio fiscal de 8 (ocho) U.T.M., por infringir los artículos 3º y 23 de la Ley 19.496.

Si la multa impuesta no fuere pagada dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, aplíquense las vías de sustitución y apremio contempladas en el artículo 23 de la Ley 18.287 en contra del representante de la infractora, previa certificación por parte del Señor Secretario del Tribunal.

EN LO CIVIL:

No ha lugar a la tacha formulada en contra de la testigo Gatica Vásquez.

Segundo Juzgado de Policía Local
La Florida

Ha lugar a la demanda civil de fojas 47, solo en cuanto se condena a Paris Corredores de Seguros Limitada, a pagar a Erna del Carmen Moreno Barrera, o a quien sus derechos represente, la suma de $380.000.- (trescientos ochenta mil pesos).-, con los intereses y reajustes calculados en la forma contemplada en el considerando 13º del presente fallo, con costas.

Una vez ejecutoriado el presente fallo, remítase copia del mismo al Servicio Nacional del Consumidor a fin de dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

ROL Nº 17.511-2.013/S.S.

Dictada por don **RAMÓN PEÑA VILLA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de La Florida.