

C.A. de Santiago

Santiago, catorce de octubre de dos mil quince.

A fojas 132 y 133: a todo, ténngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada.

Y teniendo además presente:

Que a la demandada se le imputaron tres infracciones, resultando sancionada sólo por una de ellas, por lo que, no habiendo resultado totalmente vencida y existiendo motivo plausible para litigar, se le eximirá del pago de las costas de la causa.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley Nº 18.287 y 53 c), inciso final, de la Ley Nº19.496, **se revoca** la sentencia apelada de trece de julio del año en curso, escrita a fojas 85 y siguientes, en cuanto por ella se condena en costas a la denunciada y en su lugar se declara que se le exime de las mismas.

Se confirma, en lo demás apelado, la referida sentencia.

Regístrese y devuélvase.

Nº 1054-2015

Labra, el Ministro (S) señor Hernán López Barrientos y el Abogado Integrante señor Eduardo Morales Robles. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Santiago, catorce de octubre de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Providencia, a trece de julio de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia de fojas veinte, formulada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante Sernac, representado por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, en contra de UNIDAD CORONARIA MÓVIL, representada legalmente por Jorge Torres Bucher, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados para estos efectos en calle Luis Thayer Ojeda N°85, comuna de Providencia, por haber infringido los artículos 3 letras a) y d) y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el Sernac, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la aludida ley y con el objeto de verificar el cumplimiento de sus normas, tomó conocimiento, a partir del reclamo efectuado por Sergio Benavides Arenas, que el 25 de agosto de 2014, intentó aquel pagar con un cheque, pero no pudo hacerlo, pues sus antecedentes económicos se encontraban en el Boletín Comercial; que cuando preguntó, le dijeron que la morosidad se había generado por el no pago de un servicio que habría contratado con la denunciada el 13 de diciembre de 2013; que sin embargo, el consumidor desconoce dicha afiliación, ya que los datos personales, firma y huella dactilar contenidas en el contrato, no coinciden con los suyos; que atendido lo anterior, Sergio Benavides estampó un reclamo ante el Sernac, del que se dio traslado, sin obtener una respuesta favorable, puesto que de lo dicho por la Unidad Coronaria, queda de manifiesto la nula responsabilidad y profesionalismo, toda vez que ésta señaló, que el contrato estaba debidamente firmado e individualizados claramente los beneficiarios, domicilio y monto, entre otros, lo que refleja una falta de control y de revisión interna de los datos consignados, pues los indicados en el contrato de afiliación no corresponden a los

del consumidor; que en el contrato se expresa que aquel no posee correo electrónico, en circunstancias que sí tiene y que corresponde al de la empresa en la que trabaja desde el año 1999; que por otra parte, el número de celular que aparece no es el suyo, porque tiene un contrato con la empresa Movistar, en virtud del cual le corresponde el número 81251402, desde el año 2005; que la dirección que se especifica en el contrato también es errónea, debido a que aparece como su domicilio el de calle Latadía N°6820, comuna de Las Condes y Sergio Benavides vive en el Pasaje Mar Negro N°2494 de la comuna de Conchalí; que además, la parte del contrato donde se debe indicar a quien llamar en caso de emergencia está en blanco, cuestión que resulta ilógica, pues es precisamente el servicio que se presta; que se especifica como previsión de salud a Fonasa, siendo que el consumidor está afiliado a Barmédica desde el año 2006 y por último, que ni la firma, ni la huella dactilar corresponden a las de él. Agrega, que la denunciada tiene el deber de otorgarle seguridad al consumidor y que esto no se llevó a cabo, pues se realizaron gestiones sin su consentimiento y sin tomar los resguardos correspondientes, lo que afectó al consumidor, por el hecho de estar en Dicom por el no pago de un servicio que no contrató; que lo anterior se debe a una falla en el sistema de seguridad, que resulta inaceptable, ya que una empresa de este rubro debe verificar los datos de sus clientes antes de aceptar afiliaciones; que en el caso de autos, la firma del consumidor contenida en su cédula de identidad, no coincide en lo absoluto con la que aparece en el contrato de afiliación de la empresa; que en consecuencia, la conducta de la denunciada fue negligente, toda vez que no realizó las gestiones correspondientes para investigar ni corroborar los datos contenidos en dicho contrato; que esta conducta le causó un menoscabo a aquel, puesto que no pudo realizar la compra y porque sus antecedentes financieros van a tener ahora un historial negativo. Señala finalmente, que es esperable que las empresas, como parte de una relación de consumo, presenten un comportamiento responsable, al menos en los términos de realizar las gestiones que cualquier hombre prudente realizaría; que si a un

hombre común y corriente se le exige un comportamiento responsable como un buen padre de familia, con mayor razón se debe exigir este comportamiento a un establecimiento comercial y profesional, pues se enmarca en un ámbito eminentemente técnico; que eso implica contar con un protocolo seguro, destinado a verificar la identidad de las personas que solicitan sus productos, cotejar sus firmas y constatar la vigencia de los documentos presentados y, en su defecto, contar con los debidos protocolos de indemnización y reparación. Que en definitiva, solicita se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas, con expresa y ejemplar condena en costas.

Las tachas interpuestas a fojas 78 y 82, por la parte denunciante, contra las testigos Olimpia Yolanda Carvallo Rubilar, jefa de atención al cliente, domiciliada en Exequiel Fontecilla N°2880 de la comuna de Peñalolén y María Eufemia Pérez Bocaz, jefa de ventas, domiciliada en Luis Thayer Ojeda N°085, comuna de Providencia, respectivamente, por la causal de inhabilidad establecida en el artículo 358 N°5 y 6 del Código de Procedimiento Civil, esto es, por estimar que son trabajadoras dependiente de la empresa denunciada y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN CUANTO A LAS TACHAS:

2.- Que las testigos señalaron, que son trabajadoras de la Unidad Coronaria Móvil, la primera, hace 29 años y la segunda, hace 6.

3.- Que la denunciada evacuó el traslado confido, solicitando el rechazo de las tachas, por cuanto la norma contenida en los numerales aludidos fue regulada a principios del siglo XX, cuando el vínculo de subordinación y dependencia de los trabajadores con sus empleadores evidentemente afectaban la objetividad y declaración de los dependientes, agregando, que en la actualidad, dichas circunstancias se han desvanecido y en el caso en particular de las deponentes, se trata de testigos imparciales, conocedoras directamente de los hechos que fundan la denuncia y el que sean dependientes retribuidas por la empresa, no las priva de objetividad e imparcialidad.

4.- Que de lo expresado por las testigos en referencia, es posible colegir, que se configuran las causales de inhabilidad aludidas precedentemente, puesto que el hecho de ser trabajadoras de la parte que las presenta hace varios años, hace presumir que carecen de la imparcialidad necesaria para deponer en este juicio, al prestar a la denunciada habitualmente servicios retribuidos, bajo dependencia de ésta, por lo que se deberán acoger las tachas deducidas por el Servicio Nacional del Consumidor en la parte resolutive de esta sentencia.

EN LO INFRACCIONAL:

5.- Que la UNIDAD CORONARIA MÓVIL S.A., en adelante, UCM, contestó argumentos que señala a fojas 46 y siguientes: Que la UCM es una sociedad que se dedica, dentro de su giro principal, a la prestación de servicios médicos de asistencia de urgencia, emergencia y eventual traslado de sus socios a los centros hospitalarios o clínicos, según sea el caso; que para la consecución de los fines propuestos, ha dispuesto una serie de bases operativas ubicadas en diversas comunas de la ciudad de Santiago y en Viña del Mar, que funcionan de manera descentralizada, a fin de dar una respuesta más rápida y efectiva a los llamados de emergencia, a los que asiste en forma rotativa, personal del área médica y operativa; que un profesional (médico y/o enfermera) califica si los llamados son de emergencia, urgencia o simple asistencia telefónica, considerando la información proporcionada por quien llama y el historial médico del paciente, que obra en poder de la UCM. Señala, en relación con el caso que nos ocupa, que Sergio Benavides llamó al call center de la UCM el 25 de agosto de 2014, indicando que él no había contratado servicio alguno con la empresa, a lo que le contestaron, que les aparecía que él había suscrito el contrato de afiliación N°7102667, que había sido tramitado por el vendedor Arturo Donoso Hagedorn, a quien dice conocer el denunciante, pero por motivos personales, que no tienen que ver con la suscripción de dicho contrato; que el consumidor solicitó ser retirado de Dicom, pero le dijeron que existía un procedimiento para este tipo de

reclamos, consistente en una declaración jurada, que debía señalar, que él no había contratado los servicios de la empresa denunciada; que sin embargo, con fecha 2 de septiembre de 2014 recibieron un reclamo del Sernac, cuyo traslado fue debidamente evacuado el 15 de dicho mes, manifestando, que la declaración jurada prestada por Sergio Benavides no contiene hechos relevantes para la empresa, en orden a aclarar, por qué conocía al vendedor que lo atendió, pues de lo contrario, la empresa presume, que él efectivamente suscribió el contrato de afiliación y por último, que la incorporación del denunciante a Dicom se produjo, porque presentaba morosidad de cuotas por la afiliación, de febrero a septiembre de 2014. Agrega, que la UCM no incumplió las normas mencionadas por el Sernac en su denuncia, toda vez que en la prestación de los servicios ofrecidos, que en este caso se limitan a la suscripción del contrato de afiliación, se tomaron las medidas pertinentes con el consumidor, en cuanto a presumir que el contrato se encontraba válidamente suscrito por aquél y que de existir alguna conducta anómala, se debió a la acción de un dependiente que llevó a cabo una serie de actos contrarios a la verdad; que la seguridad en la compra del bien o servicio no se ve afectada, pues la supuesta infracción tiene lugar en la fase de gestión del contrato y no en la fase de entrega y/o uso de los servicios ofrecidos por la empresa, que es la que se pretende proteger con el derecho mencionado y que la UCM tampoco cree que obró de manera descuidada, ya que realizó las diligencias y actuaciones requeridas. Finalmente expone, que sin perjuicio de lo anterior, la UCM, como una forma de resarcir o reparar los perjuicios causados a Sergio Benavides, suscribió el contrato de afiliación N°2681285, para prestar servicios a aquél y dos beneficiarios individualizados en él, con costo cero, es decir, sin que el consumidor deba concurrir al pago de alguna contraprestación, por lo que se trataría de un contrato gratuito para el consumidor y oneroso e indefinido para la UCM, de acuerdo a lo estipulado en la cláusula octava.

6.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

7.- Que el Sernac acompañó en ella, en parte de prueba y con citación, los

documentos que rolan de fojas 8 a 18 y de fojas 51 a 57 y la Unidad Coronaria

Móvil, los agregados de fojas 58 a 67.

8.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de

acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que el Sernac denunció a la Unidad Coronaria Móvil, por infringir el

deber de otorgar seguridad al consumidor, al suscribir un contrato de afiliación a

nombre de aquél, sin su consentimiento y sin investigar, ni corroborar, los datos

contenidos en él.

b) Que la UCM se defiende, aludiendo en primer lugar, a que la declaración

jurada prestada por Sergio Benavides, requisito para anular el contrato y ser

retirado de Dicom, no contenía hechos relevantes para la empresa, que

permitiesen aclarar por qué el consumidor conocía al vendedor que lo habría

afiliado, agregando, en segundo término, que en el caso de existir alguna

conducta anómala, ésta se debió a la acción de un dependiente que llevó a cabo

una serie de actos contrarios a la verdad.

c) Añade, que el deber de seguridad busca proteger la utilización del

servicio ofrecido, más no la fase de gestación del contrato, que es donde tuvo

lugar la supuesta infracción y por último, que la UCM realizó las diligencias y

actuaciones requeridas, por lo que no actuó de manera negligente.

d) Que es un hecho no controvertido en autos, que Sergio Benavides Arena

aparece suscribiendo un contrato con la denunciada, con fecha 13 de diciembre

de 2013.

e) Que la Unidad Coronaria Móvil no niega, ni controvierte, lo señalado por

aquél, en cuanto a que los antecedentes indicados en el contrato no corresponden

a los suyos, limitándose a manifestar en la respuesta dada al Sernac, que el

contrato se encuentra firmado y que se encuentran individualizados los

beneficiarios, así como el domicilio, tipo de contrato y monto de éste.

f) Que en opinión del Juez que suscribe, la alegación anterior no exime de responsabilidad a la UCM, ni desvirtúa la denuncia interpuesta en su contra, ya que se desprende de lo señalado por ella a fojas 50, que la empresa presume la validez de los contratos que se suscriben, de modo que alguien que conoce el proceder de aquella, pudo perfectamente rellenar los espacios con datos o antecedentes falsos, pues sabía que en la práctica no iban a ser corroborados.

g) Que por otra parte, la prueba rendida en autos por la Unidad Coronaria Móvil, resulta insuficiente para efectos de acreditar, fehacientemente, que Sergio Benavides Arenas haya efectivamente contratado los servicios que presta la denunciada, así como tampoco, que ese sea su domicilio, número de celular y previsión de salud o bien, que la firma y huella dactilar que aparecen al pie de página sean las de aquél.

h) Que como consecuencia del análisis anterior, se concluye, que la Unidad Coronaria Móvil infringió lo dispuesto por el artículo 3, inciso primero, letra a) de la Ley Nº19.496, al dar curso y por consiguiente, validez, al documento en el que Sergio Benavides figuraba contratando sus servicios, restringiendo así la libertad, como derecho básico de los consumidores, en orden a elegir los servicios a los que desean afiliarse, debiendo, en definitiva, acogerse la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

i) Que a mayor abundamiento, el hecho de haber incluido posteriormente sus datos en los registros de Dicom, agrava aún más la situación, toda vez que es de público conocimiento, las consecuencias negativas que ello acarrea. Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y artículo 3, inciso primero, letra a) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que ha lugar a las tachas deducidas contra las testigos Olimpia Yolanda Carvallo Rubilar y María Eufemia Pérez Bocaz.

B.- Que se condena, con costas, a la UNIDAD CORONARIA MÓVIL, a

pagar una multa de 20 UTM (Veinte Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 3, inciso primero, letra a) de la Ley 19.496,

sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

C.- Que la empresa denunciada deberá eliminar los antecedentes de Sergio

Benavides del Boletín Electrónico Dicom, en un plazo de 20 días hábiles,

contados desde que esta sentencia se encuentre ejecutoriada.

Anótese y Notifíquese.

Rol 83.450-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DONA SERAFINA HILF KOERNER.

