

Tercer Juzgado de Policía Local
Antofagasta

REGISTRO DE SENTENCIAS

2 S NOV.2013

REGION DE ANTOFAGASTA



Antofagasta, siete de junio de dos mil trece.

VISTOS:

1. Que, a fojas diecisiete y siguientes, comparece doña MARIA CRISTINA MUÑOZ CORTES, en su calidad de dueña de casa, cédula de identidad N° 7.223.157-0, domiciliada en calle Clodomiro Alvarado N° 1225, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "PARIS", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina, don PEDRO RAMIREZ RIVERA, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Lmaceda N° 2355, de esta ciudad, por infracción a las normas de los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496. Señala que contrató en el establecimiento denunciado un Seguro Hogar mediante la tarjeta Cencosud, el que de no usarlo en cinco años se le devolvía el dinero pagado, es decir, era un ahorro. Señala que pagó dos meses sin problemas, y al tercer mes la cuenta venía en un Seguro Integral que no había contratado por lo que, muy molesta, reclamó en la tienda París y en el SERNAC, pero igual tuvo que pagarlo, y desde el mes de septiembre esta situación no se ha resuelto, debiendo realizar innumerables diligencias sin obtener resultados, en circunstancias que lo único que pedía era la devolución del dinero pagado por este seguro no contratado. Agrega detalladamente todas las gestiones y requerimientos que le hicieron para solucionarle esta anómala situación, sin que le aclararan lo ocurrido. La compareciente expresa que estos hechos constituyen infracción a los artículos 3° letras e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que transcribe, por lo que solicita que en definitiva se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la ley N° 19.496, con costas. En el primer otro side su presentación la compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "PARIS", representado para estos efectos por don PEDRO RAMIREZ RIVERA, ya individualizados, y en mérito a los hechos antes expuestos y disposiciones que cita, solicita se condene al demandado al pago de las sumas de \$27.400.-, como daño material, que corresponde a las cuotas del seguro no contratado pagadas por ella en las fechas que indica, y \$150.000.- por el daño moral originado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que este problema le ha causado a ella la conducta de la empresa denunciada y demandada, además de la atención descortés e indiferente para resolver este asunto, así como las infructuosas diligencias realizadas y tiempo invertido en procurar se respetaran sus derechos como consumidora, indemnización que deberá pagarse con reajustes e intereses, con costas.

2.- Que, a fojas setenta y tres, rola comparendo de prueba con la asistencia de la denunciante y demandante civil, doña María Cristina Muñoz Cortés, y del apoderado de la parte denunciada y demandada civil, egresado de derecho don Carlos Concha Figueroa, ya individualizados en autos. La parte denunciante y demandante civil ratifica la denuncia infraccional y demanda civil de

autos, solicitando sean éstas acogidas en todas sus partes, con expresa condenación en costas. La parte denunciada y demandada civil evacúa los traslados conferidos mediante minuta escrita, la cual solicita se tenga como parte integrante del comparendo, y pide se resuelva en la forma indicada en ella, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se recibió la causa a prueba, la parte denunciante y demandante civil ratifica los documentos de fojas 1 a 16 de autos, en parte de prueba y con citación. La parte denunciada y demandada civil ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí de su minuta de citación, que rolan de fojas 28 a 65, con citación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo

Primero: Que, con el mérito de la denuncia infraccional, de fojas 17 y siguientes, documentos N° 5880067, los autos de fojas 1 a 16, 28 a 59, y 60 a 65, no objetados, se encuentra acreditado en el proceso que la denunciante contrató en el establecimiento de la denunciada un Seguro Hogar por el cual pagaba una prima mensual de \$7.462.-, y a contar del 16 de octubre comenzó a aparecer en su estado de cuenta un cobro por un Seguro Integral por montos mensuales variables, el que la denunciante desconoció haber contratado sin que la denunciada haya solucionado de inmediato esta situación.

Segundo: Que, la parte denunciada alegó en esta causa que esa parte no ha cometido infracción alguna a la Ley N° 19.496, y que la actora contrató el Seguro Más Integral mediante la solicitud de incorporación de cobertura N° 5880067, con fecha 4 de septiembre, a pesar de lo cual y ante el requerimiento de anulación de cargos realizado por la denunciante, procedió a reversar la devolución de las primas objetadas en los estados de cuenta de los meses de noviembre y diciembre de 2012.

Tercero: Que, con los antecedentes reunidos en esta causa, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, el tribunal concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en el artículo 23, sancionada en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, puesto que conforme lo establecido en la norma citada, 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 calidad, identidad o seguridad del respectivo bien o servicio. Efectivamente, la parte denunciada se ha defendido señalando que la actora contrató "Mas Seguro Integral" mediante Solicitud de Incorporación/Certificado de cobertura N° 5880067, con fecha 4 de septiembre de 2012, documento que acompañó al proceso de fojas 28 a 59, pero del simple análisis visual de dicha solicitud se aprecia que en las fojas 33, 35, 36 y 37 de autos, en aquella parte que dice "Firma Asegurado: MARIA CRISTINA MUÑOZ CORTES RUT Asegurado: 7223157-0", no aparece ninguna firma, sino sólo una huella digital

que no consta que corresponda a la denunciante, circunstancia que permí~é presumir que este contrato efectivamente no fue suscrito por la cliente y se trata de una g~stión cuya autoría con Tes:n011da empresa denunciada investigar internamente a fin de evitar malas practicas entre los dependientes que realizan la venta de estos intangibles, y en consecuencia se hará efectiva la responsabilidad infraccional del proveedor por estos hechos, los que demuestran claramente la negligencia con que actuó la denunciada y/o sus dependientes en el cumplimiento de sus obligaciones legales, y que indudablemente causó a la actora un menoscabo debido a la deficiencia en la prestación de un servicio supuestamente contratado por la cliente, lo que significó el cobro de unas primas mensuales por un seguro que ella no contrató, aún cuando los valores cobrados irregularmente le fueron reversados posteriormente.

Cuarto: Que, de conformidad con lo antes expuesto este tribunal concluye que los hechos precedentemente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley Nº 19.496, sancionada en la forma establecida en el artículo 24 del mismo cuerpo legal, por lo que en mérito a la denuncia de fojas diecisiete y siguientes, condenará al proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A.", representado judicialmente por el abogado don JUAN ALVARO SALAS SANTANDER, en la forma que se indicará en lo resolutive de este fallo.

En cuanto a lo _____

Quinto: Que, en el primer otro! del escrito de fojas 17 y siguientes, doña MARIA CRISTINA MUÑOZ CORTES, ya individualizada, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A.", representado por don PEDRO RAMIREZ RIVERA, también individualizados, solicitando que en mérito a los hechos expuestos en su presentación y disposiciones legales que cita, se le condene en definitiva al pago de las sumas de \$27.400.- por daño material, correspondiente a las primas pagadas en las fechas que indica por el seguro no contratado por ella, y \$150.000.- por el daño moral causado, con más los reajustes e intereses que esas cantidades devenguen, con costas.

Sexto: Que, la parte demandada evacuó en el comparendo de prueba, mediante minuta escrita, el traslado de la acción civil deducida en su contra, solicitando el rechazo de la misma, con costas.

Septimo: Que, atendido los antecedentes reunidos en autos, lo expresado en los considerandos que preceden, mérito de la prueba rendida, y habiéndose tenido por tipificada la infracción materia de la denuncia de autos cometida por el proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A.", el tribunal acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en autos y fijará prudencialmente en la suma de \$ SO.OOO.- la indemnización que la demandada deberá pagar a la demandante por concepto del daño moral pedido, atendidos los razonamientos precedentemente expuestos y la menor gravedad de los hechos denunciados por la actora en esta causa, suma que se pagará con intereses corrientes, los que se calcularán en la forma que se señalará en lo resolutive de esta sentencia, y se rechaza la demanda en cuanto a lo solicitado por daño material

al haberse acreditado en autos que las primas pagadas por la actora lf fueron reversadas con anterioridad a la fecha de presentación de esta demanda.

y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 4º letra B :NO2, 50 Y si antes de la Ley :NO15.231, artículos 10, 30, 11, 14, 16 17, 18, 22, 23 Y 27 de la Ley :NO 18. 87, artículos 3º letras e), 20, 21, 23, 24, 50 Y siguientes de la Ley N° 19.496, Y disposiciones inv cadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se CONDENA al proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A.", representado judicialmente por el abogado don JUAN ALVARO SALAS SANTANDER, ya individualizados, al pago de una MULTA de UNA UNIDAD TRIBUTARIA MENSUAL, por su responsabilidad en los hechos denunciados en autos que son constitutivos de infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496.

2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley :NO18.287.

3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 17 y siguientes, por doña MARIA CRISTINA MUÑOZ CORTES, ya individualizada, y se condena al proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A.", representado judicialmente por el abogado don JUAN ALVARO SALAS SANTANDER, también individualizados, a pagar a la actora la suma de \$ 0.000.- por concepto de daño moral, como indemnización por los perjuicios que le fueron causados con la conducta infraccional de la demandada y/o sus dependientes, suma que devengará intereses corrientes a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la etapa de ejecución de la sentencia, y se rechaza dicha demanda en cuanto al daño material pedido, de conformidad con lo establecido en el cuerpo de esta sentencia.

4 Que, no se condena en costas a la parte perdedora por no haber sido totalmente vencida.

5 - Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol:NO1.801/2013

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por don FIDEL INOSTROZA NAITO, Secretario Titular.