

12.11.2015
Santiago, a dos de noviembre de dos mil quince.

VISTOS:

A fojas 11 y siguientes, **RODRIGO MARTINEZ ALARCON**, Abogado, Director Regional Metropolitano de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, de la comuna de Santiago, señala, que atendido lo dispuesto por el artículo 58, letra g), de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpone denuncia infraccional en contra de **RENTA NACIONAL CIA DE SEGUROS DE VIDA S.A.**, RUT: 94.716.000-1, representada por **JORGE FRANCISCO SIMS SAN ROMAN**, ambos con domicilio en calle Amunategui N°178, piso 3, de la comuna de Santiago; a quien le imputa contravención a lo dispuesto por el artículo 23° inciso primero, de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; funda la denuncia, en suma, en que ese Servicio Nacional del Consumidor, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero, del artículo 58° de la LPC, de "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación al consumidor, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, ha detectado que la empresa **RENTA NACIONAL CIA DE SEGUROS DE VIDA S.A.**, ha infringido las disposiciones señaladas; el Servicio Nacional del Consumidor, ha tomado conocimiento a partir del reclamo presentado por don **David Roberto Ceballos Garrido**, que contrató un crédito automotriz con la denunciada, el cual fue pagado oportunamente y en la actualidad se encuentra pagado en su totalidad; sin embargo, mientras el consumidor se disponía a realizar los trámites pertinentes para la pre-aprobación de un crédito hipotecario, se enteró de que Renta Nacional había publicado en DICOM, durante el mes de mayo de 2013, una supuesta deuda correspondiente a una cuota devengada con fecha 4 de diciembre de 2012, equivalente a \$160.804, deuda que fue pagada en su oportunidad, el 3 de diciembre de 2012, como consta en el comprobante de pago acompañado en el tercer otrosí del libelo; frente a lo señalado, el consumidor efectúa el reclamo pertinente con el proveedor, toda vez que, de acuerdo a los antecedentes, su situación no presentaba el mérito para ser publicada en Dicom, sin recibir por parte de la denunciada alguna solución; esa situación se ha traducido en un perjuicio económico, ya que él, se encontraba postulando a la fecha de los hechos, a un crédito hipotecario, debiendo mantener por ello los papeles al día. En consideración a los hechos expuestos, el consumidor concurre a las dependencias de SERNAC con fecha 4 de junio de 2013, estampando su reclamación en el caso N° 6975942, del cual se dio traslado a la denunciada, quien no respondió. Así las cosas, y estando comprometidos los derechos de los consumidores, es que ese Servicio a decidido formular la presente denuncia, debido a la falta de deber de profesionalidad de la empresa en la prestación de sus servicios, afectando así los derechos de los consumidores que disfrutan de ellos confiando en la diligencia y responsabilidad de la denunciada. Agrega la denuncia que la Ley N° 19.496, se construye sobre la base de un pilar esencial, cual es que toda empresa que decide colocar productos a la venta y participar en el mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, es decir que toda empresa debe tomar los resguardos necesarios para evitar deficiencias como la reclamada, que afectan la calidad de los servicios o productos que son ofrecidos a los consumidores. Afirmar la denunciante que los hechos expuestos constituyen una clara infracción a la LPC, y toda vez que las gestiones de mediación que realizó ese Servicio en virtud de las

facultades que le confiere el artículo 50° letra f), de la citada Ley no arrojaron resultados positivos, por un imperativo legal, ponen los antecedentes en conocimiento de este Tribunal; concluye solicitando tener a ese Servicio como parte en la presente causa, y tener por interpuesta la denuncia infraccional, acogerla en todas sus partes y condenar a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la referida Ley, con expresa condenación en costas.

A fojas 50, Jorge Francisco Sims San Román, cédula nacional de identidad N°5.711.482-7 y Genaro Laymuns Heilmaier, cédula nacional de identidad N°8.815.557-2, ambos en representación de "Renta Nacional Compañía de Seguros de Vida S.A.", oponen excepción de incompetencia del Tribunal, la cual fue acogida a fs. 105 en esta primera instancia, pero es rechazada a fs. 129 por la Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago.

A fojas 163, rola acta de la continuación del comparendo de contestación y prueba, celebrado con la asistencia del abogado Víctor Villanueva Paillavil por la denunciante Servicio Nacional de Consumidor y del abogado Daniel Medina Toledo, por la denunciada Renta Nacional Compañía de Seguros de Vida S.A, en el cual esta parte contesta la denuncia mediante escrito de fs. 153 y siguientes, solicitando sea desestimada en todas sus partes, fundado, en suma, en que don David Ceballos Garrido, firmó contrato de prenda sin desplazamiento con fecha 22 de febrero de 2012 y el correspondiente pagaré a la orden de Renta Nacional Compañía de Seguros de Vida S.A., por la suma total de \$1.929.648, correspondiente a la suma de \$1.684.996 por concepto de capital más \$244.652 correspondiente a los intereses; la operación de crédito que ligó a su representada con don David Ceballos, estaban establecidos en la cláusula segunda letra b) del respectivo contrato de prenda sin desplazamiento; que habría sido efectivo lo señalado por Ceballos Garrido, de que la cuota correspondiente al mes de diciembre de 2012 se encontraba pagada, pero por un error involuntario, no imputable a su representada ni al cliente, pues el N° de folio que identifica el crédito con el RUT del cliente estaba mal ingresado por la agente recaudadora SERVIPAG, lo que en ningún caso se debería a una negligencia de su parte, sino que es la forma en cómo opera el Software de gestión de pagos asociados a los créditos; que como constaba en el sistema computacional una cuota morosa de parte del señor Ceballos, su representada procedió a publicar esa situación en la base de datos del SICOM, lo cual habría estado autorizado según se señala en el contrato de prenda sin desplazamiento; precisa que una vez que su representada tomó conocimiento del error en cuestión y del pago efectivo de la cuota respectiva, procedió a gestionar la eliminación de la publicación respectiva, como daría cuenta el informe platinum emitido por Equifax que dice acompañará al proceso. En cuanto al Derecho señala que no existe la infracción denunciada, afirma el abogado defensor que la denunciada siempre ha actuado con el mayor de los profesionalismos, que si hubo alguna negligencia ella no fue cometida por la denunciada o alguno de sus dependientes sino de un tercero ajeno con el cual no tiene ningún vínculo de dependencia, extender la responsabilidad a ella sería contrario a derecho y a los principios generales de la responsabilidad; continúa la defensa señalando que el contrato de prenda suscrito por el consumidor afectado le autorizaba informar y a hacer tratamiento de los datos de la deuda; agrega que no es aplicable en este caso la Ley N° 19.496, sino la Ley N° 19.628, ya que se le imputa a la denunciada hacer tratamiento de datos sin tener autorización para ello, para lo cual contaba con autorización convencional, por último alega la defensa que la denunciada siempre ha dado estricto cumplimiento a la normativa vigente, siendo este procedimiento el primero en que se le imputan hechos como los denunciados, por lo que no existe reiteración de esta infracción, siendo responsabilidad de Servipag el error cometido respecto del consumidor; concluye la defensa solicitando se absuelva a la denunciada y se aperciba a la denunciante para que aporte

antecedentes y persiga la responsabilidad contra la persona que tuvo participación en los hechos, o, en subsidio, se le absuelva en consideración al art. 19 de la Ley N° 18.287. En el primer otrosí del mismo libelo, solicita en subsidio de la absolución, se aplique el art. 20 de la Ley N° 18.287 y se suspenda la sanción que se aplique por el plazo y con las condiciones que el tribunal estime convenientes.

Llamadas las partes a avenimiento, éste no se produce.

La parte denunciante y demandante, rinde documental de fs. 1 a 10, y de fs. 132 a 147, que fue agregada con citación. La parte denunciada, por su lado, rinde documental de fs. 27 a 49, y de fs. 148 a 152, que se tuvo por acompañada con citación, y solicita oficio a SERVIPAG para que informe sobre hechos de la denuncia.

A fojas 167 Víctor Villanueva Paillavil, por la denunciante y demandante Servicio Nacional del Consumidor, objeta y formula observaciones a la prueba documental rendida por la contraria.

A fojas 170, Daniel Medina Toledo, por la denunciada y demandada Renta Nacional Compañía de Seguros de Vida S.A., objeta y observa documentos acompañados por la contraria.

A fs. 178, y tras apercibimientos de fs. 174 y 177, el tribunal tiene por desistida a la denunciada de diligencia de oficio despachado a Servipag.

A fojas 178, se decreta autos para fallar.

CONSIDERANDO:

En relación con la objeción de documentos:

1°.- Que ambas partes han objetado la prueba documental de su contraria, en ambos casos invocando situaciones que no constituyen una impugnación de falsedad o falta de integridad, si no que miran al valor probatorio de los documentos en cuanto a documentos privados, cuestión que es privativa del tribunal determinar, de acuerdo con la sana crítica, de modo que no son relevantes tales objeciones para restar validez probatoria a tales documentos. A ello se agrega que, conforme al artículo 14 de la Ley N° 18.287, el juez debe apreciar, conforme a la sana crítica, la prueba y todos los antecedentes de la causa, lo que implica que en la especie la prueba no se rige necesariamente por las normas comunes del Código de Procedimiento Civil, correspondiendo al juez ponderar cada antecedente aportado al proceso según su mérito y concordancia entre sí, lo que esta sentenciadora realiza más adelante al establecer los hechos relevantes a probar en la causa y los antecedentes aportados al proceso al efecto. Por las razones expuestas, serán rechazadas las objeciones de documentos planteadas por ambas partes.

En relación con lo infraccional:

2°) Que el denuncia de autos está dirigido contra un proveedor de servicios financieros que ha informado la morosidad de una consumidor cliente suyo, don David Ceballos Garrido, en el pago de una obligación en dinero supuestamente vencida, pero que el consumidor estima fue erróneamente informada por aquél, infringiendo sus derechos como consumidora, lo que la hizo formular reclamo ante el servicio nacional del Consumidor.

3°) Que la relación jurídica existente entre don David Ceballos y la Compañía de Seguros denunciada, es de consumo, ya que por un lado tenemos un proveedor profesional de servicios financieros, y, por el otro, un consumidor que ha hecho uso de los servicios de ese proveedor, cuestión que no ha sido discutida por las partes.

4°) Que la imputación que se hace a la denunciada no apunta al procesamiento ilegal de datos ni a eventuales responsabilidades como

propietaria y administradora de un banco de datos, calidad que tampoco se le ha atribuido, sino que se le imputa haber prestado un servicio con negligencia y causando menoscabo al consumidor por fallas o deficiencias en la calidad del respectivo servicio, en concreto, se le imputa infracción al art. 23 de la Ley N° 19.496, por lo que no cabe aplicar a las infracciones denunciadas en autos la Ley N° 19.628, cosa que también queda establecida como consecuencia de lo dispuesto por la ltima. Corte de Apelaciones de Santiago a fs. 129 al rechazar la excepción de incompetencia interpuesta por esas mismas razones por la denunciada, por lo que el tribunal desestimará la alegación de la denunciada de que en la especie no procede aplicar la Ley N° 19.496.

5º) Que la defensa de la denunciada señala que efectivamente se produjo el error de haber comunicado como impaga al banco de datos comerciales conocido como SICOM, la deuda de don David Ceballos que se señala en la denuncia, pero atribuye ese error a personal dependiente de la empresa SERVIPAG; tal error llevó a que apareciera esa morosidad en informe comercial de dicho consumidor emitido en mayo de 2013 por empresa Dicom Equifax; de esta manera, por lo expuesto por las partes, el tribunal da por establecido que la deuda de \$ 160.804.- informada como morosa en el informe aludido, devengada el 4 de diciembre de 2012 fue pagada el 3 de ese mes, esto es, dentro de plazo, sin haberse producido nunca morosidad o incumplimiento respecto de ella, situación que las máximas de la experiencia indican producen malestar, frustración y menoscabo, en general, en quien sufre la experiencia de ser un deudor cumplidor y, no obstante, se le tenga por incumplidor en sistemas nacionales de información de datos comerciales.

6º) Que conforme a la regla de onus probando del art. 1698 del Código Civil, incumbe al proveedor denunciado acreditar los hechos que invoca para eximirse de responsabilidad por la negligencia evidenciada en su servicio, cuestión concordante con el inciso 3º del art. 1547 del Código Civil, que dispone que *"La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega"*, en consecuencia, jurídicamente corresponde a la denunciada, como proveedor profesional, acreditar que ha empleado la diligencia debida en el cumplimiento de sus obligaciones, tanto contractuales como legales, al efecto cobra relevancia la norma común en materia de contratos contenida en el art. 1546 del Código Civil, que dispone que *"Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por ley o la costumbre pertenecen a ella"*.

Del contrato de prenda suscrito entre la denunciada y el consumidor Sr. Ceballos, que sería el rolante de fs. 42 A 45 acompañado por la denunciada y cuyos términos no han sido impugnados por la denunciante, se infiere, según su cláusula décima, que la denunciada podía informar el retardo o mora o incumplimiento del consumidor sólo en caso de que estas situaciones se produjeran, lo cual la misma denunciada ha reconocido no ocurrió en este caso, y no obstante, informó el incumplimiento de una cuota oportunamente pagada. Esta circunstancia unida a la falta de prueba en torno a la diligencia que habría empleado para cumplir de buena fe con la referida cláusula contractual, llevan a esta sentenciadora a concluir que la Compañía de Seguros denunciada actuó con negligencia en la prestación de sus servicios y que con ello causó menoscabo al consumidor don David Ceballos Garrido, por lo que ha cometido la infracción establecida en el inciso 1º del art. 23 de la Ley N° 19.496, razón por la cual será sancionada de la manera que se indica más adelante.

7º) Que sobre la solicitud de la defensa de la denunciada de suspender la multa que eventualmente se le aplicare, en virtud del art. 20 de la Ley N° 18.287, el tribunal dispone no hacer uso de la facultad que le otorga dicha

norma, por cuanto no es posible establecer con certeza que la denunciada no haya sido nunca antes sancionada por infracciones a la Ley N° 19.496 o a cualquier otra ley, porque la denunciada es una compañía de seguros cuyo actuar se encuentra regulado por normas legales y reglamentarias, siendo su obligación dar pleno cumplimiento a unas y otras, porque no ha aportado antecedente alguno que acredite que actuó con diligencia ante el consumidor afectado con su conducta incumplidora, porque no dio respuesta a las solicitudes del consumidor afectado ni de la autoridad fiscalizadora aquí denunciante, y porque no se han acreditado antecedentes favorables a la denunciada que ameriten una decisión en tal sentido, requisito éste para que el tribunal pueda hacer uso de dicho art. 20.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes del Código Civil, arts. 17 de la Ley 18.287 y 170 del Código de Procedimiento Civil, y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre la Forma de las Sentencias, **SE RESUELVE:**

UNO) Que se rechazan las respectivas objeciones de documentos deducidas por cada una de las partes.

DOS) Que se acoge la denuncia deducida en autos por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, y se condena a Renta nacional CIA DE SEGUROS DE VIDA S.A., representada en la causa por don JORGE FRANCISCO SIMS SAN ROMAN, al pago de multa equivalente al día de su pago a VEINTICINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, como infractor al art. 23 de la Ley N° 19.496, infracción establecida en el considerando sexto de esta sentencia.

TRES) Que la denunciada deberá pagar las costas de la causa.

Si la condenada no pagare la multa aquí establecida dentro del plazo legal, dese cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, jueza subrogante.

Autoriza doña Carmen Vásquez Jélvez, secretaria subrogante.



Santiago, treinta de marzo de dos mil dieciséis.

Proveyendo a fojas 209 y 210: a todo, téngase presente.

Vistos:

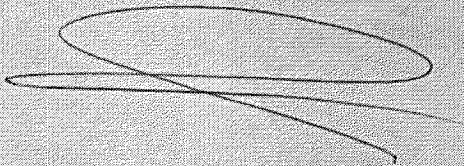
Se confirma la sentencia apelada de dos de noviembre de dos mil quince, escrita de fojas 179 a 181, **con costas** del recurso.

Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-1.801-2015.

Set of 1000s de pica de dent disarria

Ameyson



12306-3-2013