

Fr. 29

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL N° 3.899-2015-8

LAS CONDES, a diez y seis de Junio de dos mil quince.-

VISTOS:

Estos antecedentes, querella de fs. 11, de fecha 27 de Marzo de 2015, interpuesta por **MARIA ELIZABETH LABBE RUIZ**, dueña de casa, domiciliada en calle Laguna Sauzalito N° 070, comuna de Estación Central, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S. A.**, representada por Raúl Aronsohn Falaickmann, ambos domiciliados en calle Isidora Goyenechea N° 3365, piso 3, comuna de Las Condes, quien no compareció a declarar en la causa; y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC, en circunstancias que:

A fojas 11 y 18 la querellante expresa que su marido, fallecido el 10 de Diciembre de 2014, había adquirido un camión financiado parcialmente por FORUM, empresa que le indicó telefónicamente los documentos que debía aportar para hacer efectivo el seguro de desgravamen, los cuales su hijo, con fecha 30 de Diciembre de 2014, llevó a las oficinas centrales ubicadas en calle Isidora Goyenechea N° 3364, piso 3°. Posteriormente su hijo estuvo llamando constantemente a FORUM para saber cuándo se haría efectivo el seguro o le dieran información, pero lo remitían de un teléfono a otro y nadie le daba una respuesta, y recién el 25 de Febrero de 2015 la querellada envió la documentación proporcionada a la compañía de seguros, sien embargo y debido a esta negligencia, el departamento jurídico de FORUM, con fecha 6 de Febrero de 2015, entretanto demandó a su fallecido esposo ante el 15° Juzgado Civil por el no pago oportuno de la última cuota de \$ 4.626.257.-, con vencimiento el 28 de Febrero de 2015, no obstante que iba a ser cubierta por el seguro, demanda que encontró en el buzón de su casa, provocándole una enorme y desagradable sorpresa. Añade que el 26 de Febrero le enviaron un correo electrónico dando



cuenta del finiquito del siniestro en que BCI se hace cargo del pago de la última cuota a FORUM, ascendente a la suma de \$ 4.626.257.-. Finalmente expresa que el servicio prestado por FORUM fue de pésima calidad, porque la querellada, con indolencia, pese a contar con la documentación aportada oportunamente que acreditaba la muerte del deudor, de todos modos lo demandaron, ocasionándole una fuerte impresión de rabia e impotencia, máxime que su marido siempre tuvo un comportamiento intachable en bancos y casas comerciales, jamás se atrasó, por lo que fue tremendo para ella ver que, ya fallecido, recibía una demanda judicial tan injusta.

A fs. 8 **FORUM**, dando respuesta al requerimiento presentado ante el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, expresa que a la fecha la Compañía de Seguros ha pagado el saldo insoluto a la fecha de fallecimiento del cliente, quedando pendiente el pago de un cheque protestado que éste dejó antes de su deceso.

A fs. 11 y siguientes y basado en estos hechos, **MARIA ELIZABETH LABBE RUIZ** dedujo, al mismo tiempo, demanda civil en contra del proveedor ya individualizado, solicitando que sea condenado a pagarle la suma de \$ 20.000.000.-, sin precisar por qué concepto, aunque cita y reproduce el artículo 3 letra e) de la LPC, que otorga derecho a indemnización respecto de “todos los daños materiales y morales” ocasionados, más reajustes, intereses y costas, acción civil cuya notificación consta a fs. 23.

Con fecha 25 de Mayo de 2015, a fojas 25 y siguientes, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la querellante y demandante y en rebeldía de la querellada y demandada, por lo que no se dio la posibilidad de llegar a conciliación, luego de la cual la actora procedió a ratificar sus acciones, solicitando que sean acogidas.

En cuanto a prueba testimonial presentó a los testigos Paola Rosario Majluf Labbé y Cristián Andrés Majluf Labbé, quienes declararon a fs. 25 y siguientes, y, en cuanto a documental, rindió la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atinente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1) Que en estos autos se trata de establecer, primeramente, la responsabilidad que correspondiere a **FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S. A.** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.



2º) Que la querellante señala que su marido, que falleció el 10 de Diciembre de 2014, adeudaba la última cuota de un crédito a la querellada, por lo cual, con fecha 30 de Diciembre de 2014, su hijo hizo llegar a sus oficinas los documentos necesarios para tramitar el seguro de desgravamen y que la compañía de seguros respectiva asumiera la obligación de cancelar el saldo de la deuda, pero por problemas y deficiencias internas de FORUM, dicha documentación ingresó a la compañía de seguros casi dos meses después, el 25 de Febrero de 2015. Pese a haber presentado oportunamente la documentación para tal fin, FORUM, haciendo caso omiso y por fallas y descordinaciones internas, dedujo demanda en contra de su marido ya fallecido ante el 15º Juzgado Civil con fecha 6 de Febrero de 2015, enviándole una copia que apareció en el buzón de su casa, ocasionándole gran desazón y malestar.

3º) Que la querellada no compareció a rendir la declaración indagatoria correspondiente, motivo por el cual no se cuenta con su versión, aunque a fs. 8 reconoce que, en definitiva, la compañía de seguros efectuó el pago del saldo insoluto, quedando pendiente, añade, el pago de un cheque protestado dejado anteriormente por el cliente.

4º) Que en tales circunstancias y conforme al artículo 1698 del Código Civil, incumbe a la actora acreditar los fundamentos fácticos de las acciones que ha estimado del caso ejercitar en estos autos, a saber, fundamentalmente: que oportunamente hizo llegar a FORUM la documentación requerida para que opere el seguro de desgravamen; que FORUM, encargada de la tramitación, fue remisa en hacer llegar dicha documentación a la compañía de seguros, haciéndolo recién el 25 de Febrero de 2015; que, intertanto, con fecha 6 de Febrero de 2015, pese a que oportunamente había iniciado el trámite tendiente a activar el seguro de desgravamen, FORUM presentó una demanda ante el 15º Juzgado Civil en contra de su marido fallecido por cobro de un pagaré por el saldo de la deuda.

5º) Que con el documento de fs. 1, denominado “constancia”, emanado de FORUM y no objetado, se encuentra acreditado que con fecha **30 de Diciembre de 2014** el hijo de la actora entregó a la querellada, para gestionar el seguro de desgravamen, el certificado de defunción de su padre y la copia de la cédula de identidad.

6º) Que con el Finiquito de Sinistro de fs. 5 y el Informe Final de Liquidación de fs. 6, emanados de BCI Seguros, no objetados, se encuentra probado que FORUM



denunció el siniestro ante la compañía de seguros con fecha **25 de Febrero de 2015**.

7º) Que, en fin, con la copia de demanda de fs. 2 y siguientes se encuentra del mismo acreditado, mediante el timbre de la Corte de Apelaciones de Santiago, que con fecha **6 de Febrero de 2015** FORUM presentó a distribución, que recayó en el 15º Juzgado Civil, una demanda ejecutiva de cobro de pagaré en contra de Jorge Alejandro Majluf Farías, el cónyuge fallecido.

8º) Que, resumiendo, se encuentra establecido en la causa que FORUM, pese a haber recibido la documentación necesaria el 30 de Diciembre de 2014, casi dos meses después, el 25 de Febrero de 2015, con grave y manifiesta negligencia, recién presentó el denuncia ante BCI Seguros. Pero es más, manifestando igualmente negligencia, falta de coordinación y desorden interno, traducido en un deficiente servicio, antes de esta última fecha y en circunstancias que la actora ya había activado el seguro de desgravamen con que iba a ver prontamente satisfecha su acreencia, el día 6 de Febrero de 2015 presentó una demanda ejecutiva en contra del cliente ya fallecido.

9º) Que, por otra parte, cabe hacer constar que, como era de esperar, la compañía de seguros pagó a FORUM el saldo adeudado, según consta de los documentos de fs. 5 y 6 y del propio reconocimiento que éste hace en el documento de fs. 8, con la salvedad de un cheque protestado pendiente de pago, según añade.

10º) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a las normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, da por establecido que **FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A.** infringió el artículo 23 de la Ley Nº 19.496 al actuar con negligencia en la prestación del servicio de tramitación del seguro de desgravamen contratado por el consumidor, causándole menoscabo, debido a fallas o deficiencias en la calidad de dicho servicio por haberlo prestado con retraso inexcusable, motivo por el cual procede acoger la querella entablada en su contra.

11º) Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos, cabe consignar que conforme a la exigencia de responsabilidad contemplada en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que en el caso sublite concurre relación de causa a efecto entre la infracción cometida por el proveedor indicado y los daños ocasionados a la



demandante, motivo por el cual procede acoger la acción civil deducida en autos, en los términos y extensión que se indicará.

12º) Que, como se dijo, la actora demandó globalmente por la suma de \$ 20.000.000.-, sin hacer el desglose entre daño material (emergente y lucro cesante) y daño moral.

13º) Que el Tribunal no advierte que como consecuencia de los hechos analizados la actora haya experimentado un daño emergente o lucro cesante, quedando por determinar si, en cambio, sufrió un detrimento de carácter moral.

14º) Que a fin de acreditarlo presentó a los testigos Paola Rosario Majluf Labbé y Cristián Andrés Majluf Labbé, quienes depusieron a fs, 25 y siguientes.

15º) Que dichos testigos no fueron tachados, por lo que, pese a ser evidente que son hijos de la actora, a juicio del Tribunal corresponde considerar sus atestados conforme a las facultades conferidas por el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, esto es, apreciándolos de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

16º) Que los dichos testigos, además de confirmar los hechos analizados y establecidos en los considerandos precedentes, declaran que su padre siempre fue un hombre muy honesto que siempre pagó sus deudas oportunamente, pero que desde que falleció, FORUM, sabedora del deceso de su padre, comenzó a hostigar a su madre por el pago de la última cuota del crédito y, pese a haberle entregado los documentos para hacer efectivo el seguro de desgravamen, el hostigamiento continuó, para lo cual se turnaron con su hermano para contestar el teléfono y atender las llamadas de Forum y evitarle más dolor a su madre, colmando la situación cuando le mandaron a la casa una demanda, empeorando el estado psicológico de su madre, que ya venía mal por la muerte de su marido, al cual, por otra parte, estuvo cuidando permanentemente durante 7 años, ya que padecía de cáncer, durmiendo mal y descansando poco.

17º) Que, además, la actora acompañó a los autos el autodenominado Informe de Atención de fs. 9 y 10, emanado del psicólogo Andrés Campos Soto, en el que se señala que la paciente María Elizabeth Labbé Ruiz presenta una sintomatología asociada a un cuadro Ansioso, ratificándose después más bien como un Trastorno Adaptativo con síntomas ansiosos y depresivos, el que se justifica “desde un cuadro contextual y contingente de “Duelo en Evolución”, producto del deceso de su marido...”, añadiendo que la paciente “se ha visto afectada no solo por el ciclo normal del duelo, sino que su cuadro se agudiza al verse envuelta en



situaciones de orden jurídico que se relacionan directamente con el fallecimiento de don Jorge y los quehaceres administrativos propios de un acontecimiento de esta envergadura”, lo cual se encuentra referido, evidentemente, a la situación producida con FORUM, consignada en los considerandos anteriores.

18º) Que, en consecuencia, con los medios de prueba señalados y analizados, a juicio del Tribunal se encuentra suficientemente acreditado en la causa que FORUM con su actuación, consistente fundamentalmente en continuos y repetidos hostigamientos telefónicos injustificados y presentación de una demanda judicial también injustificada, mientras la actora en situación de extrema vulnerabilidad sobrellevaba una situación de duelo a raíz del reciente fallecimiento de su marido que padecía cáncer, de lo que FORUM estaba en conocimiento, necesariamente causaron en la actora una fuerte sensación de angustia, padecimiento, dolor, estrés, sufrimiento, etc., agudizando la situación de duelo por la que pasaba, todo ello traducido en definitiva en un daño moral o psicológico que debe ser indemnizado por el agente causante y que el Tribunal regula prudencialmente en la suma de \$ 600.000 .-

19º) Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes de calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

20º) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley Nº 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley Nº 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:



- Que se acoge la querella interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 11 y siguientes y se condena a **FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S. A.**, representado por Raúl Aronsohn Falickmenn, a pagar una multa de **20 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por ser autor de la infracción consignada en el considerando 10º.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio **QUINCE** noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

- Que se acoge la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 11 y siguientes y se condena a **FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S. A.**, representada de la manera indicada, a pagar a **MARIA ELIZABETH LABBE RUIZ** una indemnización ascendente a \$ 600.000.- (seiscientos mil pesos) por concepto de daño moral, suma en la que el Tribunal regula los daños causados a la demandante a consecuencia de los hechos investigados en autos.

- Que no ha lugar a la indemnización por otros conceptos, en atención a lo expuesto en el considerando 13º de esta sentencia.

- Que la indemnización deberá pagarse con los reajustes e intereses indicados en el considerando 19º, más las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 3.899-2015-8.

Pronunciada por doña **MARIA ISABEL READI CATAN**, Jueza Titular.-

Autorizada por don **JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE**, Secretario Titular.-



Las Condes, 28 de Julio de 2015.-

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA DE FOJAS 29 A 35 DE
AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

Causa rol N° 3899-8- 2015.-

