

JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

RENCA

Renca, 21 de enero de 2014.

VISTOS:

1.- A Fojas 14 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, según lo establecido en la letra g) del artículo 58 de la ley N° 19.496, interpone denuncia infraccional en contra de **Inversiones SCG. S.A**, o **Empresas La Polar. S.A.**, representada legalmente por don **Patricio Juan Lecaros Paul**, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avda. Panamericana Norte N° 520, Comuna de Renca.

Señala al efecto el denunciante, que ha tomado conocimiento, a partir del reclamo efectuado por la consumidora doña **Rosa de las Mercedes Calderón Silva**, quien en el mes de enero de 2012, recibió una llamada telefónica de la denunciada La Polar, por la que se le informó que había ganado un premio por su buena conducta como clienta y que consistía en un servicio denominado **asistencia hogar**, sin indicarle que lo que se le ofrecía en realidad era un seguro. Al mes siguiente al llamado, esto es en febrero, al recibir su estado de cuenta, observó un cobro que no correspondía por un monto de \$ 3.500 pesos, por lo que se dirigió a la tienda personalmente para efectuar el reclamo. Es allí, donde luego de pagar, se le informó que esta renuncia debía gestionarla telefónicamente, por lo que llamó y renunció al seguro. Sin embargo, en el estado de pago del mes de marzo, nuevamente se efectuó el mismo cargo, siendo esta vez por dos cuotas del supuesto seguro contratado, cada una por un valor de \$ 3500. Es decir, la empresa denunciada le volvió a cobrar a la consumidora, a pesar de que ella había renunciado al seguro e incluso estando al día, le cobró dos cuotas.

Así las cosas y estando comprometido el derecho de los consumidores, toda vez que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas de este rubro, es que el Sernac formula la presente denuncia, debido a la falta del deber de profesionalidad de la empresa denunciada en la prestación de sus servicios, afectando de paso, los derechos de los consumidores que operan bajo esta modalidad, confiados en la diligencia y responsabilidad de la denunciada.

La Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores se construye sobre la base de un pilar esencial, cual es que toda empresa, grande mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en un mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, es decir, que toda empresa debe tomar los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias como la reclamada, que afecten la calidad del servicio o de los productos que son ofrecidos a los consumidores y que, en el caso de que estas fallas se concreten, la profesionalidad exige un deber de conducta, de oportunidad e integridad en la reparación de los daños causados al consumidor. El artículo 23 de la ley impone un estándar profesional mínimo de calidad a quien organiza su producción y comercialización, sea del producto que sea.

Por lo anterior, a los pocos días de producirse esta situación, la consumidora afectada acudió al servicio denunciante, ingresando el correspondiente reclamo, el que quedó registrado con el número 5947014, de fecha 2 de marzo de 2011, según consta en el correspondiente formulario que el denunciante acompaña al efecto.

A juicio del Servicio denunciante, la conducta de la denunciada La Polar S.A., ha infringido los artículos 3° inciso primero letra b), 12°, y 23° de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

Respecto del artículo 3° inciso primero, letra b), este preceptúa que todo consumidor tiene derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.

A su turno, el artículo 12°, establece que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

Finalmente, el artículo 23°, señala que comete infracción a las disposiciones de dicha 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, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

Continúa el denunciante señalando que las normas sobre protección de los derechos de los consumidores contenidas en la ley N° 19.496, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento co sustancial a una economía

con las características de la que actualmente nos rige. De ahí la importancia que la ley atribuye a la labor de los tribunales de justicia, encargados de sancionar conductas como la señalada en la presente denuncia. Finalmente el denunciante hace presente que las normas de la ley de protección a los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, lo que significa que no se requiere probar ni dolo, ni culpa en la conducta del infractor, para acreditar la respectiva infracción, sino que solo basta el hecho constitutivo de ella, tal como ocurre en la especie.

Por lo anterior, concluye, encontrándose las sanciones a las normas infringidas contenidas en el artículo 24 de de la ley N° 19.496, solicita que se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas y aplicando respecto a cada una de ellas, el máximo de las multas que correspondan.

2.- A Fojas 53, llamadas las partes a comparendo de contestación, conciliación y prueba, comparecen el denunciante **Servicio Nacional del Consumidor** y la denunciada **Empresas La Polar e Inversiones SCG S.A.**, ambos representados en forma legal

La parte del Servicio Nacional del Consumidor, ratifica la denuncia infraccional de fojas 14 y siguientes, solicitando sea acogida, aplicando el máximo de las multas legales que correspondan, con costas.

3.- A fojas 29, la denunciada **Empresas La Polar S.A.**, contesta la denuncia infraccional, solicitando su total rechazo, ya que a su juicio, de los antecedentes que obran en el proceso, solo cabe concluir que no existe infracción alguna a la norma de protección de los derechos de los consumidores. Por el contrario La Polar S.A., ha actuado con la debida diligencia y dando cabal cumplimiento a sus obligaciones contractuales y legales, esto es ha respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales fue ofrecido o convenido con la denunciante la entrega del bien o la prestación del servicio, según se acreditara en el proceso.

Además cabe hacer presente que no se ha vulnerado en forma alguna lo prescrito en los artículos 3 y 23 de la ley N° 19.496, ya que de acuerdo a lo que se desprende de lo indicado por la parte denunciada, siempre se le proporcionó a la clienta, información veraz y oportuna, acerca de los productos ofrecidos.

Finalmente, señala La Polar S.A., que la denuncia no solo esta errada en el sentido que el hecho denunciado sería constitutivo de infracción, lo que no es efectivo, sino que además quiere aplicar a este mismo hecho, sanciones que, a criterio de la denunciante

serian acumulables, lo que es contrario a los principios más básicos del derecho infraccional.

4.- La parte denunciante del Sernac, ratificando los documentos acompañados junto con su denuncia, rinde prueba documental, la que consiste en:

- a) A fojas 1, formulario único de atención de público, emitido por el Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 2 de marzo de 2012, en el cual consta el reclamo formulado ante dicho Servicio por la consumidora doña Rosa Calderón Silva en los términos expuestos en la denuncia de fojas 14;
- b) A fojas 2, traslado enviado por el Sernac a la denunciada, con respecto al referido reclamo, en el cual solicita se informe al tenor del mismo y se propongan las alternativas de solución que correspondan;
- c) A Fojas 3, respuesta formulada por Empresas La Polar S.A. al Servicio Nacional del Consumidor, sin fecha, en la cual se informa que el servicio de **asistencia familiar** ha sido desistido de la cuenta de la cliente, pero que sin embargo no corresponde la devolución de dinero, ya que aquella aceptó el servicio según consta en grabación del área;
- d) De fojas 4 a fojas 7, cuatro estados de cuenta de Tarjeta La Polar, de la clienta doña Rosa Calderón Silva, correspondientes a los meses de octubre a diciembre de 2011 y enero de 2012, por los montos y conceptos que en cada uno de ellos se detallan;
- e) A fojas 8 y 9, dos estados de cuenta de Tarjeta La Polar, de la misma clienta referida, correspondientes a los meses de febrero y marzo de 2012, apreciándose en el primero de ellos un cargo por el servicio de asistencia familiar por un monto de \$ 42.000, pagadero en doce cuotas de \$ 3.500, correspondiendo en dicho estado el pago de la primera de ellas, y apreciándose en el segundo estado de cuenta dos cargos por el servicio de asistencia familiar por un monto de \$ 3.500 cada uno de ellos, pagaderos en doce cuotas cada uno, correspondiendo en dicho estado el pago de la primera cuota de uno y la segunda cuota del otro;
- f) A fojas 10, declaración jurada de doña Rosa de las Mercedes Calderón Silva, de fecha 7 de marzo de 2012, otorgada ante notario público, en la cual se relatan los hechos materia del denuncia;
- g) A fojas 11, detalle de cuenta corriente vigente, de doña Rosa Calderón Silva, de fecha 8

de marzo de 2012, emitido por La Polar S.A.;

h) De fojas 31 a fojas 50, dos sentencias dictadas respectivamente por los Juzgados de Policía Local de Puerto Montt y de Huechuraba;

5.- La parte denunciada de Inversiones SCG S.A., o Empresas La Polar S.A., a su vez, rinde prueba documental, a fojas 51 y 52, y que consiste en un detalle de cuenta corriente nulas, a nombre de la consumidora Rosa Calderón Silva, de fecha 12 de octubre de 2012, respecto del servicio de asistencia familiar.

Encontrándose los autos en estado se ha ordenado traerlos para dictar sentencia.

VISTOS, CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional del **Servicio Nacional del Consumidor**, en contra de **Inversiones SCG S.A, o La Polar S.A.**, por infracción a los artículos 3º, letra b), 12º y 23º de la Ley N° 19.496, debido a una contratación unilateral que realizó la denunciada, sin el consentimiento de la consumidora y cliente de la mencionada casa comercial, doña **Rosa de las Mercedes Calderón Silva**.

SEGUNDO: En efecto, señala el Servicio denunciante, que doña Rosa de las Mercedes Calderón Silva, recibió una llamada telefónica de parte de La Polar, por la que se le informó que había ganado un premio por su buena conducta como clienta y que consistía en un servicio denominado **asistencia hogar**, sin indicarle que lo que se le ofrecía en realidad era un seguro. Al mes siguiente al llamado, al recibir su estado de cuenta, observó un cobro que no correspondía, por un monto de \$ 3.500 pesos, por lo que concurrió a la tienda a efectuar el reclamo. Es allí, donde luego de pagar, se le informó que esta renuncia debía gestionarla telefónicamente, por lo que llamó y renunció al seguro. Sin embargo, en el estado de pago del mes de marzo, nuevamente se efectuó el mismo cargo, siendo esta vez por dos cuotas del supuesto seguro contratado, cada una por un valor de \$ 3500. Es decir, la denunciada volvió a cobrarle a la consumidora, no obstante haber renunciado al seguro e incluso estando al día.

TERCERO: Que la denunciada **La Polar S.A.**, solicita el total rechazo de la denuncia, ya que de los antecedentes que obran en el proceso, se concluye que no existe infracción a la norma de protección de los derechos de los consumidores, al contrario La Polar S.A., ha actuado con la debida diligencia y dando cabal cumplimiento a sus obligaciones contractuales y legales, esto es ha respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales fue ofrecido o convenido con la denunciante la entrega del bien o la prestación del servicio. Además hace presente que no ha vulnerado en forma alguna lo prescrito en los artículos 3 y 23 de la ley N° 19.496, ya que siempre se le proporcionó a la clienta, información veraz y oportuna, acerca de los productos ofrecidos.

CUARTO: Que de acuerdo con los documentos acompañados por la parte denunciante a fojas 8 y 9 y que corresponden a dos estados de cuenta, emanados de la propia denunciada y pertenecientes a los meses de febrero y marzo de 2012, es posible tener por acreditado que **Inversiones SCG S.A.**, procedió a incorporar a la cuenta de la consumidora Rosa de las Mercedes Calderón Silva, el servicio denominado **asistencia hogar**, por un valor del mismo ascendente a la suma de \$ 42.000 y que debía pagarse mediante doce cuotas de \$ 3,500, cada una de ellas, según se advierte de los referidos estados de cuenta.

QUINTO: Que igualmente, de acuerdo a los mismos documentos anteriormente referidos, se puede advertir que en el mes de marzo de 2012, la denunciada La Polar S.A., procedió a cobrar dos veces, por la suma de \$ 3.500 cada una de ellas, el cargo por concepto del servicio asistencia hogar.

SEXTO: Que, asimismo, de la documentación acompañada por la denunciada La Polar S.A., a fojas 51 y 52, consistente en un detalle de la cuenta corriente de doña Rosa Calderón Silva, de fecha 12 de octubre de 2012, se acredita que la denunciada procedió a anular el servicio asistencia hogar asignado a la consumidora.

SÉPTIMO: Que de acuerdo con todos los antecedentes a los cuales se ha hecho referencia precedentemente, es posible tener por acreditado que **Inversiones SCG S.A.**, durante el mes de enero de 2012, procedió a asignar, de manera unilateral y sin su consentimiento a doña Rosa de las Mercedes Calderón Silva, un sistema de seguro denominado Asistencia Hogar, el cual tenía un valor de \$ 42.000, pagadero mediante 12 cuotas mensuales de \$ 3.500, cada una, como asimismo, es posible tener por acreditado que, no obstante haber manifestado la consumidora su voluntad de renunciar a tal servicio, el cargo y cobro correspondiente continuó efectuándose por al menos un mes

después de dicha renuncia.

OCTAVO: Que no constando en el proceso ningún antecedente que acredite que la consumidora diera su autorización o manifestara por cualquier medio su voluntad en orden a aceptar dicho servicio de asistencia hogar, no cabe más que concluir que dicha contratación se efectuó de manera unilateral, vulnerando por tanto la denunciada lo dispuesto en los artículos 3, letras a) y b), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor.

NOVENO: Que los demás antecedentes que obran en autos, en nada alteran las conclusiones señaladas más arriba.

DECIMO: Que, en la especie, dados los antecedentes que constan en el proceso y analizados aquellos conformes a las normas de la sana crítica, estos permiten a este sentenciador, formarse convicción acerca de la efectividad de los hechos denunciados y consecuentemente de la responsabilidad que en ellos le corresponde a la denunciada **Inversiones SCG S.A.**

Y vistos además, lo dispuesto en los artículos 13 y siguientes de la Ley 15.231, lo señalado en los artículos 1 y siguientes de la Ley 18.287;

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

- 1.- Que se hace lugar a la denuncia en contra de **INVERSIONES SCG S.A.**, o **LA POLAR S.A.**, deducida por el **Servicio Nacional del Consumidor.**, y en consecuencia se le condena a pagar una multa de **25 UTM** a beneficio fiscal, con costas;
- 2.- Si la sociedad condenada no integrare en arcas fiscales el monto de la multa dentro de quinto día desde su notificación, despáchese orden de reclusión nocturna en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de UTM por vía de sustitución y apremio, con un máximo de 15 jornadas.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DECRETADA POR MARIO FERNANDEZ G. JUEZ TITULAR

AUTORIZADA POR ALEXANDRO SEPULVEDA O. SECRETARIO (S) ABOGADO

Rol Nº 3.239 - 8