

Puente Alto, veinticuatro de Diciembre del dos mil catorce.

Vistos y teniendo presente:

1º) Que a fojas 9 **ORLANDO PATRICIO PAREDES SOTO**, empleado, domiciliado en Pasaje San Sebastián 3377, Villa Fray Camilo Henríquez, Puente Alto, c. de i. 9.973.225-3, formuló una denuncia, la que ratificó a fojas 13, en contra de "Líder Presto Corredores de Seguros, que resulta ser, según consta de la copia de escritura de fojas 16 y siguientes, y de la presentación de fojas 19, la sociedad **PRESTO CORREDORES DE SEGUROS Y GESTIÓN FINANCIERA S. A.**, representada por **Christian Enrique Arteaga Fuentes**, abogado, ambos con domicilio en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva 8301, Quilicura, fundada en que habiendo puesto término unilateralmente, el 18 de Agosto del 2013, al contrato de seguro pactado con la denunciada, el 3 de Abril del 2014 recibió de ésta una carta a través de la cual se le informó que debía \$125.145.- correspondientes a tres cuotas del seguro que ya estaba finiquitado;

2º) Que a fojas 19 rola una presentación de la sociedad denunciada a través de la cual reconoce el vínculo contractual con el denunciante y agrega que la sociedad no ha infringido norma legal alguna y que los cobros alegados por su contraparte han sido todos ajustados a derecho y a las condiciones señaladas en la póliza de seguro, enfatizando que sólo detenta la calidad de acreedora del denunciante, correspondiendo a éste acreditar la inexistencia o extinción de la obligación. A fojas 25 y 26 reiteró los argumentos de defensa, precisando que su calidad de acreedora se genera por las insolutas obligaciones quedadas a la época de la revocación del contrato de seguro las que, según análisis que desarrolla a fojas 26, arroja un total de \$72.888.-, monto que ha generado intereses;

3º) Que en el documento acompañado por el denunciante a fojas 3 la empresa BCI Seguros S. A., entidad que, de acuerdo a la póliza acompañada a fojas 30 y siguientes, era la aseguradora contratada por el denunciante a través de la denunciada, reconoció la generación de un reembolso debido a la resolución anticipada del contrato, reconocimiento que la sociedad denunciada hizo a través de la carta dirigida al SERNAC con fecha 23 de Junio del 2014, agregada a fojas 29 de autos;

4º) Que, conforme a lo expuesto, es un hecho de la causa que el contrato de

seguro que vinculaba al denunciante, como consumidor, con la denunciada, como proveedora, terminó anticipadamente, por decisión del primero, el 18 de Agosto del 2013. También es inconcuso que, no obstante el término en esa fecha, "por error se realizó el cobro de dos primas posteriores", según lo señaló la denunciada en la aludida carta de fojas 29, cobro que pagó el denunciante y que fue devuelto por la denunciada mediante "abono que aparece reflejado en el estado de cuenta del mes de Octubre", como allí mismo lo señala;

5º) Que no resulta explicable, o al menos requería una clara explicación, el por qué se devolvió al denunciante el importe de dos primas cobradas "por error" y no se aplicó ese monto a la deuda que se habría generado, de acuerdo al análisis que la defensa jurídica de la denunciada desarrolla en la segunda página de su presentación de fojas 25 y 26;

6º) Que, por otro lado, hay una inconsistencia en lo que señala el apoderado judicial de la denunciada en el referido escrito de fojas 25 y 26, en el sentido que la deuda que mantiene el denunciante proviene de primas devengadas y no pagadas antes de la resolución del contrato, y lo señalado por la Unidad de Atención al Cliente al SERNAC, en la carta de fojas 29, en el sentido de que esa deuda "corresponde a otros créditos del cliente adquiridos con anterioridad a la fecha de **regularización** de la cuenta.";

7º) Que conforme a lo razonado, el juez que suscribe concluye que el cobro hecho al denunciante por la denunciada por \$138.006.-, según aparece en el documento de fojas 4, acompañado por el denunciante, carece de sustento;

8º) Que el formular cobros por deudas sin sustento ocasionan, objetivamente, un menoscabo a quien los recibe. Por otro lado, la devolución de primas cobradas después de la terminación del contrato, debido a un "error", no resulta admisible en una empresa uno de cuyos principales objetivos es precisamente el cobro de las primas, como tampoco es admisible, por el nivel de profesionalismo con que deben operar las empresas que masivamente dan servicios a consumidores, el que, por una parte devuelvan primas mal cobradas por un contrato de seguros terminado y por otra sostengan, sin acreditarlo, que la deuda obedece a primas vencidas y no pagadas del mismo contrato. Tal conducta refleja una falla en la prestación del servicio y resulta manifiestamente negligente;

9º) Que el artículo 23 de la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece que infringe esa disposición el proveedor que, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas en la prestación del servicio, de la que necesariamente se concluye que la sociedad Presto Corredores de Seguros y Gestión Financiera S. A. es autora de esa infracción y, en consecuencia, corresponde acoger la denuncia de fojas 9;

Y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 1.698 del Código Civil, 14 y 17 de la Ley 18.287 y 50 y siguientes de la Ley 19.496, se declara:

Que se acoge la denuncia de fojas 9 y se condena a la sociedad **PRESTO CORREDORES DE SEGUROS Y GESTIÓN FINANCIERA S. A.** a pagar una multa en dinero equivalente a 20 (veinte) unidades tributarias mensuales, al valor que dicha unidad tenga a la fecha del pago efectivo, dentro de 5º día y bajo apercibimiento de ser sometido su representante a reclusión nocturna por el plazo legal correspondiente, por vía de sustitución y apremio, como autora de la infracción tipificada por el artículo 23 de la Ley 19.496.

Anótese.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Ejecutoriado que sea este fallo, remítase copia autorizada de él al SERNAC.

Rol 508.617-5.

Dictada por don José Miguel Verdugo Gajardo, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Puente Alto.

Certifico: Que esta copia está conforme con su documento original, que he tenido a la vista.

Puente Alto 30 de 09 de 2010

