

SANTIAGO, veintisiete de octubre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

I.- Que, a lo principal de fojas 17 y siguientes, con fecha 20 de agosto de 2015, don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, Abogado, Director Regional Metropolitano del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, 4º Piso, comuna de Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra de ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A., representada por don Herbert Philipp Rodríguez, ambos con domicilio en calle Bombero Ossa 1068, piso 4º, comuna de Santiago, por infringir lo dispuesto en el artículo 58 inciso 5º de la Ley Nº 19.496. Funda su denuncia, resumidamente, en que con fecha 31 de marzo de 2015, remitieron oficio a la denunciada, solicitando información relativa a las medidas de atención a los consumidores afectados por las intensas lluvias e inundaciones ocurridas en la zona norte del país.

Señala la entidad requirente que el oficio fue recepcionado por la denunciada con fecha 01 de abril de 2015, a las 10:00, a través de Bárbara Silva, sin que se haya remitido respuesta por parte del proveedor.

II.- Que, a fojas 41 se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia de la parte denunciante de Servicio Nacional del Consumidor, a través de su apoderada, doña Javiera Avendaño Miralles y de la parte denunciada de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., a través de su abogado, don Felipe Nazar Massuh.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo.

La parte denunciada de Zurich contesta denuncia infraccional, señalando, en resumen, que ésta debe ser rechazada, por cuanto no es efectivo que dicho proveedor haya recibido el oficio que señala haber remitido el Servicio Nacional del Consumidor, puesto que la persona que supuestamente lo habría recibido no pertenece ni ha pertenecido a la organización. Sigue la denunciada manifestando que siempre su ánimo ha sido el de responder y enviar la información requerida, como habría ocurrido con oficio de similares características remitido por la Superintendencia de Valores y Seguros.

En atención al tiempo, el Tribunal suspende la audiencia.

III.- Que, a fojas 100, se celebró continuación de audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia de la parte denunciante de Servicio Nacional del Consumidor, a través de su abogada, doña Maritza Espina Ortíz y de la parte denunciada de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., a través de su abogada, doña Fabiola Espinoza Gaete.

La parte denunciante de SERNAC, rinde prueba testimonial y acompaña los siguientes documentos:

1.- A fojas 1 a 5, ambas inclusive, documentos que acreditan la personería de don Juan Carlos Luengo Pérez para actuar por SERNAC.

2.- A fojas 6 a 14, ambas inclusive, minuta legal de denuncia Zurich Santander Seguros Generales.

La parte denunciada rinde prueba testimonial, acompañando los siguientes documentos al efecto:

a.- A fojas 59 a 64, ambas inclusive, oficio remitido por la SVS a Zurich, con fecha 26 de marzo de 2015 y su respuesta, de fecha 30 de marzo de 2015.

b.- A fojas 66 a 95, ambas inclusive, set de documentos referidos al personal que presta servicios en Zurich Seguros Generales y Zurich Seguros de Vida.

Las partes no rinden prueba testimonial ni efectúan peticiones.

IV.- Que, a fojas 116, quedan los autos en estado de dictar sentencia.

Y CONSIDERANDO:

1º) Que, la denuncia infraccional interpuesta por el SERNAC se refiere a la posible infracción a lo dispuesto en el artículo 58 inciso 5º de la Ley 19.496, en que habría ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A., al no haber emitido respuesta a oficio enviado por la denunciante solicitando información básica comercial.

2º) Que, el artículo 58 inciso 5º dispone que *“Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.”*

3º) Que, el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley Nº 19.496, expresa:

“El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador”.

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

4°) Que, el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: "*Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta*".

En otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

5°) Que, de los antecedentes y demás elementos probatorios que se han recogido en el proceso, resulta posible tener por acreditado únicamente que con fecha 31 de marzo de 2015, el Servicio Nacional del Consumidor remitió, vía Chilexpress, oficio N° 006533, dirigido a don Herbert Gad Philipp Rodríguez, Gerente General de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A.; sin que sea posible determinar a ciencia cierta si este oficio fue efectivamente recibido por la denunciada a través de persona que presta servicios en sus dependencias.

6°) Que, lo concluido en el considerando precedente no sólo dice relación con la prueba rendida en autos por la denunciada a fojas 66 y siguientes, sino que también queda de manifiesto en la prueba rendida por la propia entidad denunciante a fojas 12 y 13, puesto que de los documentos adosados a la minuta legal acompañada, no consta que se haya tomado las medidas necesarias tendientes a que el proveedor requerido reciba efectivamente la comunicación remitida, al punto que consta del documento de fojas 13 que éste no fue recibido por la persona a la cual ésta iba dirigida, sino que por un tercero cuya relación con el denunciado se desconoce y no ha sido acreditada en autos.

7°) Que, en este sentido, la prueba documental rendida en autos, misma cuya calificación tanto en su aspecto formal como de fondo corresponde únicamente al Tribunal y no a las partes; no tiene la calidad necesaria como para formar convicción a este sentenciador respecto a la efectividad que el oficio haya sido recibido por la denunciada, con lo cual no es posible establecer que haya existido una acción que importe infracción a lo dispuesto en el artículo 58 inciso 5° de la Ley 19.496.

8°) Que, lo mencionado en los considerandos precedentes resulta de vital importancia, toda vez que consta del propio manual de requerimiento de información emitido por la entidad denunciante y publicada en su página web, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 inciso 6°, en su párrafo 4.1.4. referido al cómputo de los plazos, que las formas de comunicación de los requerimientos son en forma personal, por correo certificado o en forma electrónica; todas formas de comunicación que significan la intención que el requerido sea informado en la forma más directa y fehaciente posible respecto del requerimiento efectuado por el Servicio Nacional del Consumidor, hecho que

no resulta posible cuando una comunicación de esta naturaleza es recibida por un tercero cuya relación con el denunciado no ha sido debidamente corroborada ni mucho menos, acreditada en estos autos.

9°) Que, así las cosas, al no haber constancia fehaciente de que el proveedor denunciado haya recibido efectivamente el requerimiento efectuado por la entidad denunciante, no es posible determinar la existencia de un incumplimiento, ya que para que éste se produzca, necesariamente debe mediar un requerimiento previo, efectivamente recibido por el proveedor directamente, hecho que no ha sido debidamente probado en autos.

10°) Que, por lo anteriormente expuesto, se deberá rechazar la denuncia efectuada por SERNAC a fojas 16 y siguientes, por no haber sido acreditada suficiente la existencia de un incumplimiento por parte

Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos N° 50 A), 50 B), 58 incisos 5° y 6° de la Ley N° 19.496; 9°, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287; y 144 del Código de Procedimiento Civil;

SE RESUELVE:

A) Que, **SE DESECHA**, la denuncia infraccional efectuada por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, en representación del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), a fojas 16 y siguientes de autos, por no haberse acreditado suficientemente en la causa la existencia de infracción a lo dispuesto en el artículo 58 inciso 5° de la Ley 19.496 por parte de la denunciada, conforme lo expresado en los considerandos de esta sentencia.

B) Que, cada parte pagará sus costas.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

DECRETADA POR DON HECTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.

C.A. de Santiago

Santiago, ocho de noviembre de dos mil diecisiete.

A fojas 147: téngase presente.

VISTOS:

Se confirma la sentencia apelada de veintisiete de octubre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 117 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-758-2017.

Pronunciada por la Segunda Sala, integrada por los Ministros señora M.Rosa Kittsteiner Gentile, señora Gloria Maria Solis Romero y el Abogado Integrante señor Rodrigo Asenjo Zegers. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, ocho de noviembre de dos mil diecisiete, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

STYCNKZ



MARIA ROSA CARLOTA
KITTSTEINER GENTILE
MINISTRO
Fecha: 08/11/2017 12:30:17

GLORIA MARIA SOLIS ROMERO
MINISTRO
Fecha: 08/11/2017 12:33:53

RODRIGO HERNAN ASENJO
ZEGERS
ABOGADO
Fecha: 08/11/2017 12:23:55

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 08/11/2017 13:17:22



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) M.Rosa Kittsteiner G., Gloria María Solís R. y Abogado Integrante Rodrigo Asenjo Z. Santiago, ocho de noviembre de dos mil diecisiete.

En Santiago, a ocho de noviembre de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

005063



CASILLA 11
SUCURSAL TRIBUNALES
SANTIAGO

FRANQUEO CONVENIDO
Res.Exenta N° 249
Fecha: 18.04.96
EMPRESA DE CORREOS
DE CHILE

 **SANTIAGO**
Ilustre Municipalidad
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SANTIAGO

ROL N° M-19.689-2015/
Carta Certificada N°: 0

11297

SEÑOR (A)
VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL
TEATINOS N° 333 PISO 2°
SANTIAGO

CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980

Santiago, Jueves 30 de noviembre de 2017

Notifico a UD. que en el proceso N° M-19.689-2015, se ha dictado la siguiente resolución:

Cumplase.

SECRETARIO

