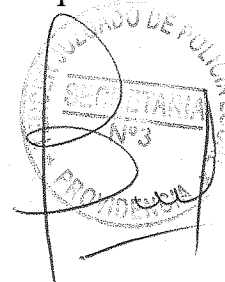


Providencia, a dieciséis de noviembre de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 44 y siguientes, por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2º, Santiago, en contra de **CREDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A.**, nombre de fantasía **TARJETA ABCDIN (COFISA) Y SEGUROS**, Rut N°96.522.900-0, representada legalmente por Rodrigo Antonio Líbano Gana, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Ricardo Lyon 72, piso 5º, Providencia, por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia exponiendo que ese Servicio ha tomado conocimiento a partir del reclamo efectuado por doña Elena Quintanilla Vargas, N°R2015M292897, con el objeto de poner en conocimiento que con fecha 11 de noviembre de 2014 es víctima del robo de su teléfono celular, que fue adquirido en dependencias de la tienda ABCDIN, según consta de boleta que se acompaña, que al momento de efectuar la compra del mencionado teléfono, contrata un seguro que cubre todo tipo de siniestro que pueda ocurrir al aparato, específicamente “seguro de garantía extendida”, se le entrega un certificado que garantiza el producto hasta cuatro años en caso de fallas y un año en caso de robo. Es así, como instantes de ocurrido el robo, la consumidora procede a realizar la respectiva denuncia en la 12ª. Comisaría de San Miguel y el funcionario, al ingresarla, pone como fecha del siniestro el 13 de noviembre de 2014, siendo que los hechos ocurrieron el 11 de noviembre de 2014. Al realizar los trámites para hacer efectivo el seguro contra robo se percata del error de Carabineros, ya que “el cliente debe efectuar la denuncia en Carabineros en un plazo no superior a 24 horas después de ocurrido el robo y solicitar fotocopia de la denuncia realizada”; por ello, la aseguradora procede a rechazar el cobro del seguro, argumentando que la fecha del robo y la denuncia de Carabineros fue con 48 horas de diferencia, no cumpliendo lo establecido en dicha garantía.



Que el error de transcripción cometido por Carabineros afectó de sobremanera a la consumidora en el cobro del seguro, ante esto, la Sra. Quintanilla se acerca nuevamente a la 12ª. Comisaría de San Miguel con el objeto de rectificar la fecha del hecho, procediéndose con fecha 10 de febrero de 2015 a realizar una adición al parte policial, corrigiéndose el error en cuanto a la fecha en que se cometió el ilícito. La consumidora, aduciendo el error de Carabineros y junto a su enmienda, procede a efectuar la apelación; pero, el 13 de marzo de 2015 recibe el “Informe de Liquidación Directa de Compañía Consorcio Nacional de Seguros S.A.” donde nuevamente rechazan la solicitud, argumentando “denuncio a Carabineros fuera de plazo”.

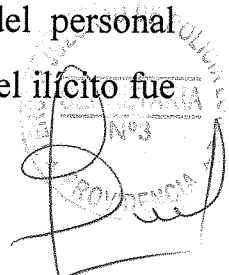
El Sernac hace presente la falta del deber de profesionalidad y la seguridad que la ley exige para las empresas en la prestación de sus servicios, afectando de paso, los derechos de los consumidores que operan bajo esta modalidad, confiados en la máxima diligencia y responsabilidad de la denunciada.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto en rebeldía de la parte de Crédito Organización y Finanzas S.A., según consta del acta que rola a fojas 63.

La prueba documental rendida en la audiencia.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

- 1.- Que la parte de Sernac señala que la consumidora fue víctima de un robo de su teléfono celular el día 11 de noviembre de 2014, que por error en el parte policial se colocó como fecha del siniestro el 13 de noviembre, por lo que la compañía de seguro no cubrió el siniestro; pero, la consumidora solicitó a Carabineros una adición al parte policial, corrigiendo el error, lo que no fue considerado en la apelación.
- 2.- Que, como se ha visto, ni la consumidora afectada ni la parte denunciada han prestado declaración ante el tribunal, encontrándose ésta última en rebeldía.
- 3.- Que de los antecedentes acompañados, en especial la fotocopia de la Adición N°20744 al Parte Denuncia N°7637, se alcanza a leer, en su último párrafo, lo siguiente: “Que, por error involuntario, por parte del personal policial de Carabineros, al cual señala en el parte, que el día del ilícito fue



TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
PROVINCIA
N°3

cometido el día 11 de noviembre del año 2014, a lo que se, ya que esto sucedió el día 13 de noviembre del mismo año” (fojas 12). Por lo que el error fue al revés de lo que señala el Sernac, esto es, el siniestro habría ocurrido el día 13 de noviembre de 2014 y no el 11 de noviembre, es por ello que la aseguradora, al constatar que la denuncia ante Carabineros fue realizada el día 13 de noviembre y el siniestro ocurrió dos días antes, concluye que la denuncia a Carabineros se realizó fuera del plazo estipulado en la póliza.

4.- Que atendido lo antes expuesto, en especial las imprecisiones en el relato de los hechos realizado por la parte denunciante y la nula versión de los mismos por parte de la afectada y de la empresa denunciada, este Tribunal no podrá acoger la acción infraccional.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículo 14 y 17 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos; y Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

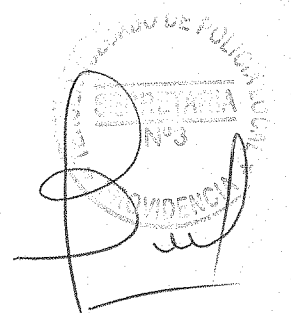
Que no se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 44 y siguientes.

ANOTESE Y NOTIFIQUESE

ROL N°32.538-1-2015

Dictada por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



CERTIFICO: Que han transcurrido todos los plazos que la ley concede a las partes para la interposición de recursos en contra de la sentencia de fecha 16 de noviembre de 2015 que rola a fojas 73 y siguientes, sin que se hayan hecho valer por las mismas, la cual se considera firme desde este momento, sin más trámites. Prov. 18 ABR 2016

María Isabel Brandi Walsen
Secretaria Titular

