

OFICIO N° 363/5/2017.-

CHILLAN, 06 de septiembre de 2017.

Por resolución de este Tribunal recaída en Causa Rol N° 7.604-2015, sobre Protección al Consumidor, se ha ordenado Oficiar a Ud. a fin de remitirle copia de la sentencia de primera y segunda instancia recaída en autos, la cual se encuentra firme y ejecutoriada. Lo anterior para los fines correspondientes de vuestro servicio.

Sin otro particular, saluda atte. a Ud.



GISELA V. HEINRICH ROJAS
SECRETARIA ABOGADO

REBECA AGUIRRE RIOS
JUEZ TITULAR



SEÑOR (A)
DIRECTOR REGIONAL DEL SERNAC REGION DEL BIO-BIO
JUAN PABLO PINTO
Colo Colo N° 166
CONCEPCION
PRESENTE

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	12 SET. 2017
Línea	985

CAUSA ROL 7604-15

CHILLAN, DIECISIÉIS DE FEBRERO DE DOS MIL DIECISIETE
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que a fojas 49 y siguientes rola denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña **ELADIA RAQUEL PACHECO MUÑOZ**, profesora, domiciliada en sector Buchupureo sin número, comuna de Cobquecura, Chillán, en contra de **PARIS CORREDORES DE SEGUROS LTDA**, actualmente bajo la razón social **CENCOSUD CORREDORES DE SEGUROS Y SERVICIOS S.A.**, persona jurídica del giro de su denominación, representada por su jefe de local, cuyo nombre no le es informado, con domicilio en calle El Roble N° 770, Chillán, por infringir los artículos 1, 7, 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496, solicitando se las tenga por interpuestas, se las acoja a tramitación y se le condene al máximo de las multas legales, y por concepto de daño material al pago de 38,04 UF, correspondientes a las primas pagadas y la suma de \$224.867 correspondiente a la deuda de la tarjeta Jumbo Más, y por concepto de daño moral a la suma de \$500.000, o al pago de la suma que el Tribunal estime conforme al mérito del proceso, con costas. Basa sus presentaciones en los antecedentes de hecho y derecho: **1)** que en el mes de octubre de 2009 contrató un seguro de vida a través de la sociedad París Corredores de Seguros Ltda, en donde la denunciada obró como corredora del mismo, conviniendo en que el pago se realizaría a través de la tarjeta Jumbo Más que aun mantiene con el supermercado del mismo nombre; **2)** que junto con el pago de las primas cancelaba otras compras que realizaba con la tarjeta de crédito, por lo que nunca tuvo real noción de lo que en realidad pagaba, hasta que en el mes de mayo de 2015 se percató de que en el estado de cuenta correspondiente a la facturación del mes de abril de dicho año figuraba el cobro de cuatro seguros, tres de los cuales no había contratado, a saber: seguro de accidentes personales N° 3017167, seguro de vida N° 3027539, seguro de accidentes personales N°

3560462 y seguro de hogar N° 3424203; **3)** que le solicitó a la ejecutiva que le vendió el seguro copia de las pólizas de los seguros que supuestamente había contratado, señalándole ésta que no los encontraba, para finalmente hacerle entrega de dos propuestas de seguros, una identificada como Propuesta N° 3017167, seguro de accidentes personales masivo Premium, de fecha 06 de octubre de 2009 y la otra Propuesta N° 3424203 seguro hogar masivo Premium, de fecha 06 de agosto de 2010, ninguno de los cuales tenía su firma, sino su huella digital escaneada; **4)** que a instancias de un trabajador de la empresa renunció a dichos seguros y conservó solamente el seguro de vida, que era el que efectivamente había contratado, sin embargo, en la facturación del mes de mayo solo se omitieron el seguro de accidentes personales N° 3017167 y el seguro de hogar N° 3424203, figurando aun el cargo de la prima del seguro de accidentes N° 3560462, motivo por el cual con fecha 09 de julio de 2015 ingresa una denuncia ante el SERNAC, la que no tuvo resultados positivos y el último seguro referido fue cobrado hasta el mes de agosto de 2015; **5)** que respecto del seguro de vida, hace presente que recibió una carta emanada de Metlife Seguros de Vida S.A., en la que se le informaba que su póliza sería caducada el 30 de abril de 2015 por haber cumplido la edad máxima de permanencia en el mismo, sin perjuicio de ello, la denunciada y demandada no le informa dicho hecho y le sugiere conservar el seguro y seguir pagando las primas, no obstante ya no tener cobertura; **6)** que en definitiva por años pago seguros que no había contratado, desconociendo la forma cómo se logró asociar a los mismos a su tarjeta de crédito, resultando además ilógico que una persona mantenga dos seguros por accidentes personales, por lo que solicita se le haga devolución de todas esas primas canceladas, agregando que pese a la renuncia de los seguros que no había contratado, se mantiene una deuda generada por el cobro de éstos que al mes de octubre ascendía a la suma de \$169.134 y al 23 de diciembre de 2015, a la suma de \$224.867.

3560462 y seguro de hogar N° 3424203; **3)** que le solicitó a la ejecutiva que le vendió el seguro copia de las pólizas de los seguros que supuestamente había contratado, señalándole ésta que no los encontraba, para finalmente hacerle entrega de dos propuestas de seguros, una identificada como Propuesta N° 3017167, seguro de accidentes personales masivo Premium, de fecha 06 de octubre de 2009 y la otra Propuesta N° 3424203 seguro hogar masivo Premium, de fecha 06 de agosto de 2010, ninguno de los cuales tenía su firma, sino su huella digital escaneada; **4)** que a instancias de un trabajador de la empresa renunció a dichos seguros y conservó solamente el seguro de vida, que era el que efectivamente había contratado, sin embargo, en la facturación del mes de mayo solo se omitieron el seguro de accidentes personales N° 3017167 y el seguro de hogar N° 3424203, figurando aun el cargo de la prima del seguro de accidentes N° 3560462, motivo por el cual con fecha 09 de julio de 2015 ingresa una denuncia ante el SERNAC, la que no tuvo resultados positivos y el último seguro referido fue cobrado hasta el mes de agosto de 2015; **5)** que respecto del seguro de vida, hace presente que recibió una carta emanada de Metlife Seguros de Vida S.A., en la que se le informaba que su póliza sería caducada el 30 de abril de 2015 por haber cumplido la edad máxima de permanencia en el mismo, sin perjuicio de ello, la denunciada y demandada no le informa dicho hecho y le sugiere conservar el seguro y seguir pagando las primas, no obstante ya no tener cobertura; **6)** que en definitiva por años pago seguros que no había contratado, desconociendo la forma cómo se logró asociar a los mismos a su tarjeta de crédito, resultando además ilógico que una persona mantenga dos seguros por accidentes personales, por lo que solicita se le haga devolución de todas esas primas canceladas, agregando que pese a la renuncia de los seguros que no había contratado,, se mantiene una deuda generada por el cobro de éstos que al mes de octubre ascendía a la suma de \$169.134 y al 23 de diciembre de 2015, a la suma de \$224.867.

del SERNAC. Exhibición de Documentos: solicita que la denunciada y demandada exhiba bajo el apercibimiento establecido en el artículo 349 del Código de Procedimiento Civil las pólizas firmadas correspondientes a seguros de accidentes personales N° 3017167, seguro de vida N° 3027539, seguro de accidentes personales N° 3560462 y seguro de hogar N° 3424203. Testimonial: rinde Orueba testimonial consistente en las declaraciones de Andrea Victoria Vallejos Quilodrán y Stanley Sepúlveda Domínguez.

4.- Que a fojas 114 se lleva a efecto a audiencia de exhibición de documentos, con la asistencia de la parte denunciada y demandada, quien lo hace a través de su jefa de local **DAMARIS ELIZABETH CANCINO FLORES**, asistida por su apoderado, y con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante. La parte denunciada y demandada civil exhibe en el acto: 1) póliza N° 3017167 suscrita por la señora Eladia Raquel Pacheco Muñoz sobre seguro de accidentes personales, 2) póliza N° 3027539 suscrita por la señora Eladia Raquel Pacheco Muñoz sobre seguro de vida, 3) póliza N° 3424203 suscrita por la señora Eladia Raquel Pacheco Muñoz sobre seguro de hogar, y 4) formulario de modificación de póliza N° 3560462 sobre accidentes personales, la cual se complementa con un pen drive, cuya clave para acceder al audio es 6273027 y que queda en custodia en Secretaría del Tribunal.

5.- Que a fojas 117 rola acta de exhibición de pen drive proporcionado a modo de prueba por la parte denunciada y demandada, como complemento a la modificación del formulario de póliza N° 3560462, el cual se encuentra protegido con la clave 6273027; en el audio escuchado interactúan dos personas, la primera identificada como Gladys Castillo Vivero, quien telefona de parte de Tarjetas Jumbo Más Santiago, y la segunda, como Eladia Pacheco Muñoz; la primera le señala a la segunda que con fecha 21 de octubre de 2010 su seguro cumple un año de vigencia, por lo que se le ofrece uno nuevo denominado Seguro Aniversario, el cual complementa y potencia al ya contratado, a saber con una cobertura por fallecimiento accidental de

600 UF para sus beneficiarios, en un solo pago y de libre disposición, y con un servicio de asistencia legal telefónica; que el nuevo valor del seguro será de 0,20 UF, los que se recargarán a su tarjeta a partir del mes de diciembre de 2010; la segunda acepta el seguro aniversario, confirma sus datos para el envío de la póliza y modifica a los beneficiarios; se le informa que la póliza le llegará en 25 días hábiles y se le proporciona un número de contacto, informándosele además que cuenta con una garantía de 35 días desde la recepción de la póliza en la cual podrá rechazar el seguro aceptado sin expresión de causa, agregando que a partir de ese momento se encuentra protegida por el nuevo seguro; finalmente la conversación continúa entre la actora y un certificador de nombre Claudio Garcés, quien verifica por ésta sus datos personales, la aceptación del contrato de seguro nuevo, valor de la prima y desde cuándo se cobra, que se le cargará en su tarjeta Jumbo, que la corredora de seguros es París y la compañía de seguros es Interamericana de Seguros, y que el seguro comienza a regir desde el día 21 de octubre de 2010.

6.- Que a fojas 131 y siguientes rola Informe Policial N° 1018/01099, de fecha 20 de mayo de 2016, emitido por la BRIDEC, el cual establece la efectividad de la denuncia interpuesta por la actora, determinando que la denunciante se encontraba en conocimiento de los seguros contratados en el mes de agosto de 2012, fecha en que presenta el primer reclamo, sin embargo dos de los contratos se encuentran validados por su huella dactilar y solo uno de ellos se encuentra firmado por la denunciante.

7.- Respecto de la parte infraccional:

En lo sustancial la actora denuncia a París Corredores de Seguros Ltda por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, por cuanto afirma que ella habría suscrito un seguro de vida con la denunciada y ésta le ha cobrado reiteradamente en el tiempo cuatro contratos de la especie, tres de los cuales la actora desconoce.

Que del análisis de la prueba documental que rola en autos es posible distinguir principalmente cuatro documentos, acompañados por ambas

partes indistintamente, denominados los tres primeros "Propuestas de Seguro", cada uno de ellos signado con un determinado número, y el cuarto, Formulario de Modificación, a saber:

- 1) Propuesta N° 3017167, Seguro de Accidentes Personales Masivo Premium, de fecha 06 de octubre de 2009.
- 2) Propuesta N° 3027539, Seguro de Vida Masivo Premium, de fecha 12 de octubre de 2009.
- 3) Propuesta N° 3424203, Seguro Hogar Masivo Premium, de fecha 06 de agosto de 2010.
- 4) Formulario de Modificación, de fecha 21 de octubre de 2010.

Que solamente el documento N° 2), esto es, Propuesta de Seguro de Vida Masivo Premium, se encuentra firmado de puño y letra por la denunciante, a fojas 92, 93 y 94, acompañando fotocopia simple de su cédula de identidad por ambos costados. No así los otros tres documentos, los cuales no se encuentran firmados, sino que el consentimiento se encuentra otorgado a través de la huella digital, fojas 83, 104 y 106.

Que los cuatros seguros colectivos contratados según los documentos en análisis le fueron cobrados mensualmente a la denunciante a partir de las fechas de sus contrataciones, y cargadas sus primas en la cuenta de su tarjeta Jumbo Más, según documental rolante de fojas 22 a 48, siendo canceladas dichas primas diligentemente durante 6 años, hasta la fecha de la denuncia.

Que la denunciada en su acción desconoce haber contratado tres de los cuatro seguros que pagó durante seis años, sin embargo, en su defensa no objeta los documentos por falsedad ni solicita peritaje caligráfico respecto de su huella digital con el fin de desvirtuar la prueba documental de autos, sino que solo se limita a negar mediante la testimonial rendida el hecho de haber suscrito dichos contratos, lo que no resulta suficiente a ojos de quien sentencia, para lograr un convencimiento absoluto y fuera de toda duda razonable respecto de sus alegaciones. Asimismo, a fojas 121 y 122 acompaña Instrucción de la Superintendencia de Seguros y Valores a fin de acreditar que al



momento de ofrecerle la denunciada el día 21 de octubre de 2010 una complementación a un seguro ya contratado, denominado seguro aniversario, fue inducida a error y confusión y en dicha calidad prestó su consentimiento. Sin embargo, dicha Circular se encuentra fechada el día 08 de abril de 2014, por lo que mal podría haber la denunciada cumplido con los requisitos ahí estipulados. Ergo, aplicando las normas generales sobre el efecto retroactivo de las leyes, no procede analizar la grabación telefónica de fojas 117 a la luz de la normativa posterior.

8.- En consecuencia, y considerando que el artículo 14 de la Ley N° 18.287 sobre Atribuciones de los Juzgados de Policía Local señala que la prueba y los antecedentes se aprecian conforme a las reglas de la sana crítica, quien sentencia ha llegado a la convicción de que no existe infracción a la Ley 19.496, toda vez que el actor no ha acreditado de manera precisa y suficiente la no suscripción de los contratos de seguro, por lo que no habiendo sido vulnerados los derechos de la consumidora Pacheco Muñoz, no queda sino absolver a la compañía aseguradora denunciada.

9.- **Respecto de la parte civil:** Habiéndose resuelto que no existe infracción a la Ley del consumidor, resulta inoficioso pronunciarse respecto de la demanda civil interpuesta, la cual deberá ser rechazada.

Con lo relacionado, antecedentes de la causa y

VISTOS además lo prescrito por los artículos 3, 12, 23 y 50 de la Ley de Protección al Consumidor, 13 y 14 de la Ley N° 15.231, los artículos 7, 8, 9, 14 y 19 de la Ley 18.287 y los artículos 1698 y demás pertinentes del Código Civil, **SE RESUELVE:** 1.- Que se **ABSUELVE** a **PARIS CORREDORES DE SEGUROS LTDA.**, representada por su jefa de local, Damaris Cancino Flores, por no

fuente. noventa y ocho 198

haberse acreditado en autos infracción a la Ley 19.496. 2.- Que
NO HA LUGAR a la demanda civil interpuesta por doña **ELADIA
RAQUEL PACHECO MUÑOZ** en contra de **PARIS CORREDORES DE
SEGUROS LTDA.**, representada por su jefa de local, Damaris Cancino
Flores, por no haberse acreditado en autos la existencia de infracción a
la Ley 19.496, sin costas por haber tenido motivo plausible para litigar.

Notifíquese y cumplida, archívese.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'R. Aguiar', with a long horizontal stroke extending to the left.

Dictada por **REBECA AGUAYO RIOS**, Juez Titular. Autoriza la
presente resolución **GISELA HEINRICH ROJAS**, Secretaria Abogado.

A large, stylized handwritten signature in black ink, possibly reading 'G. Heinrich Rojas'.

Chillán, quince de junio dos mil diecisiete.

Se designa para la redacción del fallo acordado, con conocimiento de las partes al Ministro Darío Silva Gundelach.

Chillán, quince de junio dos mil diecisiete.

VISTOS:

Se reproduce sentencia en alzada, con excepción de sus fundamentos 8.-, 9.-, que se eliminan, con la siguiente modificación:

Se suprime el apartado último del fundamento 7.-; y

TENIENDO EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:

1º.- Que, de lo expuesto en el acapite final del motivo 7.- del fallo en alzada se desprende que a la denunciante y demandante civil Eladia Raquel Pacheco Muñoz le fueron cobrados mensualmente a partir de las fechas de los contratos de seguro y cargadas en la cuenta de su tarjeta Jumbo Más, cuatro primas según los documentos que rolan de fs. 22 a 28, habiendo sido pagadas desde el año 2009 hasta la fecha de la denuncia.

2º.- Que, sin embargo, no fueron contratados por la demandante los seguros de Accidentes Personales N°3017167, y N°13560462, ni el seguro de hogar N°34224203 como lo manifiestan legalmente juramentados, sin tacha, contestes en los hechos y dando razón de sus dichos, sus testigos Andrea Victoria Vallejos Quilodrán y Stanley Sepúlveda Domínguez en sus declaraciones que constan en el acta de fs. 61 a 63.

3º.- Que, de otro lado, es del caso señalar que la actora Pacheco solo contrató el seguro de vida póliza N°3027539 a través de la Sociedad Paris Corredora de Seguros Ltda., cuya fotocopia se acompañó de fs.138 a 146. En consecuencia, le fueron cobrados en exceso los restantes seguros adicionales aludidos en el fundamento 2º.-.

4º.- Que lo anterior, se encuentra corroborado con informe de la Brigada Investigadora de Delitos Económicos de la Policía de Investigaciones de fs. 131 a 137, en el que se concluye que se estableció la efectividad de la denuncia interpuestas por Eladia Raquel Pacheco Muñoz, al que se anexa la



documentación de fs. 138 a 180, consignándose que con los antecedentes reunidos es posible determinar que la denunciante estaba en conocimiento de los seguros contratados en el mes de agosto del año 2012, que es cuando presenta el primer reclamo. Sin embargo, dos de los contratos se encuentran validados con huella dactilar, no habiéndose remitido al Tribunal la póliza correspondiente al tercer seguro de accidentes personales N° 3560462.

5°.- Que, de acuerdo al artículo 1698 del Código Civil, incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta, por lo que era de cargo de la denunciada acreditar que, como lo afirma, que los seguros que cobró a la denunciante y no suscritos por ésta, hayan contado con su consentimiento, toda vez que no consta que la impresión digital estampada en ellos corresponda a la de la denunciante.

6°.- Que, de lo expuesto se desprende que la denunciada y demandada Paris Corredora de Seguros Ltda., actualmente bajo la razón Sociedad Paris Corredora de Seguros y Servicios S.A, infringió el artículo 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pues en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causó menoscabo al consumidor denunciante, debido a fallas en la calidad, procedencia, del respectivo servicio de corretaje de seguros, toda vez que sin contar con la anuencia del consumidor le cargó tres seguros que no había contratado; y de otro lado, infringió el artículo 12 de la citada Ley, al no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales ofreció o convino con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, desde que el contrato de seguro suscrito con la demandante se refería de manera exclusiva al seguro de vida.

7°.- Que, concordante con lo expuesto en los fundamentos anteriores, de conformidad al artículo 50 de la Ley 19.496, la denunciada demandada debe responder de los perjuicios causados a la demandante.

8°.- Que, de la argumentación acompañada a la demanda, de fs.22 a 49 se desprende que por los seguros no contratados la demandante pagó la suma de \$224.867 que corresponde a las primas respectivas, lo que equivale al daño material causado.



9°.- Que, naturalmente, la infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley de Protección al consumidor 19.496 cometida por la denunciada, después de reiterados reclamos que formuló a la demandada, sin ser oída, hasta la fecha de la interposición de esta demanda, ha sido motivo suficiente para causar una molestia a la denunciante, en su sensibilidad física y en sus sentimientos, lo que importa un daño moral que los sentenciadores regulan prudencialmente en la suma de \$500.000.

Por estas consideraciones, y atendido además, lo dispuesto en los artículos 14, 32 y 34 de la Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se **REVOCA** la sentencia apelada de dieciséis de febrero de este año, escrita de fs. 191 a 198 que absuelve a Paris Corredores de Seguros Ltda., representada por su jefa de local Damaris Cancino Flores, por la denuncia formulada en su contra de infracción a la Ley 19.496 sobre Protección al Consumidor, y en su lugar se declara:

I.- Que, se acoge la aludida denuncia y se condena a la denunciada y demandada Paris Corredora de Seguros Ltda., actualmente bajo la razón Sociedad Paris Corredora de Seguros y Servicios S.A al pago de una multa de 40 Unidad Tributarias Mensuales, como autora de infracción a los artículos 12 y 23 de la precitada Ley de Protección al Consumidor.

II.- Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra por Eladia Raquel Pacheco Muñoz en lo principal de fs. 49 y se condena a la demandada antes nombrada al pago de \$224.867 por daño emergente y de \$500.000 por concepto de daño moral.

Dichas sumas, deberán pagarse reajustadas de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor desde la fecha de la demanda y la del pago efectivo.

Regístrese, notifíquese y en su oportunidad, devuélvase.

Redacción del Ministro Darío Silva Gundelach.

ROL 27-2017-CRIMEN.-

