



SEGUNDO JUZGADO DE P.LOCAL
TRINITARIAS 180 2do PISO
CONCEPCION

CARTA CERTIFICADA

62368

ROL N° 11.722/2015-P

CONCEPCION, 14/7/2017

SEÑOR:
MALVA RIVAS NEIRA/PAULINA CID MUÑOZ/MANUEL MUÑOZ GARCÍA
COLO COLO 166
CONCEPCION



En causa Rol N° 11.722-P seguida en este Segundo Juzgado de Policía Local por Infracción a la Ley 19.496, se ha dictado sentencia cuya copia se acompaña.


SECRETARIA (s)

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	18 JUL 2017
Línea	705

CAUSA ROL N°11722-P

Concepción, nueve de junio de dos mil diecisiete

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que en lo principal de la presentación de fs.2, JUAN ARSENIO ORMEÑO VENEGAS, pensionado, domiciliado en calle Timonel N°370, Punta de Parra, Tomé, interpone querrela y demanda civil en contra de ~~EMPRESAS LA POLAR S.A.~~, representada legalmente para estos efectos por don PATRICIO INFANTE FLORES, ignora segundo nombre, profesión u oficio y cédula de identidad, ambos domiciliados en Barros Arana N°486, Concepción, por haber vulnerado la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496. En el tercer otrosí de la misma presentación confiere patrocinio al abogado de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío Bío, Carlos Samur Henríquez, a quien confiere mandato judicial junto con la Egresada de Derecho y postulante de la mencionada Corporación, doña Daniela Cortés Salgado.

Que a fs.27 se hace parte, Malva Ríos Neira, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío (S), en adelante SERNAC. En el cuarto otrosí de su presentación, designa abogado patrocinante y confiere poder a doña Paulina Cid Muñoz.

Que a fs.37 y 46 rola lista de testigos de la parte querellante y demandante de autos.

Que a fs.38, el abogado de la Corporación de Asistencia Judicial, Carlos Samur Henríquez reasume y delega el poder en la postulante de esta Corporación, doña Ingrid Rodríguez Aravena.

Que a fs. 41 las partes fueron citadas a una audiencia de avenimiento, contestación y prueba, siendo notificadas legalmente.

Que a fs. 42 la abogado doña Paulina Cid Muñoz por el Servicio Nacional del Consumidor, delega el poder en el abogado habilitado don Manuel Muñoz García.

Que a fs.45, el abogado Carlos Samur Henríquez de la Corporación de Asistencia Judicial, reasume el poder y lo delega en el postulante de la corporación de Asistencia Judicial, Julio Norambuena Fuentes.

Que a fs.47, el abogado Carlos Samur Henríquez reasume el poder y lo delega en el abogado de la corporación de Asistencia Judicial, Christopher Henríquez Guzmán.

Que a fs.50, la abogada Paula Núñez Araya, en representación de Empresas La Polar S.A, en su calidad de abogada patrocinante y mandataria judicial delega el poder en el abogado Franco Stefano Buscaglione Meyer.

Que a fs.107 se llevó a efecto la audiencia de estilo, la que se verificó con asistencia del abogado CHRISTOPHER HERNRIQUEZ GUZMAN, en su calidad de mandatario de la parte querellante y demandante JUAN ARSENIO ORMEÑO VENEGAS, con asistencia además de la abogada PAULINA CID MUÑOZ, en representación de la parte denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, y con asistencia del abogado FRANCO BUSCAGLIONE MEYER, en su calidad de mandatario de la querellada y demandada EMPRESAS LA POLAR S.A. REP.LEGAL PATRICIO INFANTE FLORES.

Que a fs.112 y siguientes rola continuación de comparendo de estilo con asistencia de con asistencia del licenciado en derecho FELIPE GUERRERO SÁNCHEZ, en su calidad de mandatario de la parte querellante y demandante JUAN ARSENIO ORMEÑO VENEGAS, con asistencia además de la abogada PAULINA CID MUÑOZ, en representación de la parte denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en rebeldía de EMPRESAS LA POLAR S.A. la que se tiene por íntegramente reproducida en la presente sentencia para todos los efectos legales.

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMAS PRESENTE:

1.- Que en lo principal de la presentación de fs. 2, Juan Arsenio Ormeño Venegas, ya individualizado, interpone querrela infraccional en contra de Empresas La Polar S.A., ya individualizado, representada legalmente como ya se dijera por Patricio Infante Flores, por infracción a las normas 3 letras b) y e), 12, 17 letra d) y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundada en que con fecha 21 de junio de 2015, al obtener el cupón de pago de la denunciada por la tarjeta de crédito La Polar, se percató que se habían incluido montos referidos a tres seguros, los cuales no había

solicitado en ningún momento, los cuales correspondían a: "Asistencia Sala de Urgencias", por un valor mensual de \$3.990, Seguro "Desgravamen Cardif", por un valor mensual de \$603 y "Seguro Cuota Protegida Penta", por un valor mensual de \$990, dichos cobros de los seguros han aparecido tanto en el mes de junio y julio, debiendo interponer un reclamo ante SERNAC con fecha 23 de Julio de 2015, respondiendo ante ella doña Verónica López, Subgerente de Cumplimiento, que con fecha 10 de Junio de 2015 habría contratado el seguro de Asistencia Sala de Urgencia, adjuntando certificado de cobertura, adjuntando certificados, firmados presuntamente por el actor, en donde se informaba de las coberturas y condiciones de asegurabilidad, y que respecto de los otros dos seguros, ya se habían eliminado por parte de la empresa, ofreciendo la devolución de \$22.770, por concepto de devolución de primas pagadas de Seguro Cuota Protegida, lo que finalmente no se concretó.

Que, habiendo concurrido dos veces a la tienda, don Juan Arsenio Ormeño Venegas, efectúa un reclamo ante SERNAC con fecha 27 de agosto de 2015. La Polar responde que está aprobada la devolución del monto ofrecido, pero sin hacer mención al Seguro de Urgencia el que se le continúa cobrando, pese a solicitar la anulación con el Formulario de Atención.

Que los hechos señalados constituyen una clara infracción a los artículos 3 letras b) y e), 12, 17 letra D), 23 inciso primero, todos de la Ley 19.496, por lo que solicita tener por interpuesta querrela infraccional en contra de Empresas La Polar S.A. y se condene al infractor al máximo de las multas que contempla la Ley. Además que se anulen los cobros indebidos por el seguro asistencia de salas de urgencia por el periodo impugnado de junio a agosto 2015, y se ordene la devolución de \$22.770 por concepto primas de seguro cuota protegida y los demás montos que se hayan devengado y pagados durante el curso del proceso, con costas.

En el Primer otrosí de la misma presentación interpone demanda civil solicitando se dé lugar a ella y, en definitiva condenarla al pago de \$36.486, por concepto de

daño material y los demás montos que se hayan devengado y pagado por el seguro no contratado durante el transcurso del proceso para el caso de no acogerse lo solicitado en la querrela infraccional y el pago de \$2.000.000.- por concepto de daño moral o en subsidio, ordene pagar las sumas que SS. determine conforme al mérito del proceso, más reajustes e intereses que establece el artículo 27 de la Ley 19.496, con expresa condenación en costas.

2.-Que a fs. 27 Malva Rivas Neira, por el Servicio Nacional del Consumidor SERNAC y en su representación, se hace parte por el interés general de los consumidores en los términos que establece el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, a fin de perseguir responsabilidades en lo infraccional de este proceso.

Señala que el consumidor don Juan Arsenio Ormeño Venegas, presentó reclamo a dicha repartición pública, con fecha 27 de agosto de 2015, asignado con el N°R2015H515106, por cuanto la EMPRESAS LA POLAR S.A., representada para estos efectos por don Patricio Infante Flores, no habría respetado su derechos consagrados en la Ley 19.496, titular de una tarjeta de crédito. Dicho consumidor, refiere en su reclamo que el día 8 de Mayo de 2015 compró un teléfono en celular por un monto total de \$39.990, pagando \$10.000 pesos en efectivo, y el resto en 6 cuotas. Luego con fecha 21 de junio del mismo año, al obtener cupón de pago se percató que se habían incluido los montos referidos a tres seguros, los cuales no solicitó en ningún momento, correspondientes a: Seguro de Asistencia Sala de Urgencia por un valor de mensual de \$3.990, Seguro de Desgravamen Cardiff por un valor mensual de \$603, Seguro de Cuota Protegida Penta, por un valor mensual de \$990. Que dicho reclamo derivó en el proceso de mediación respectivo, cerrándose con respuesta del proveedor con fecha 2 de septiembre de 2015, donde el proveedor contesta que el Sr. Ormeño tenía aprobada la devolución de primas por Seguro de Cuota Protegida, por un total de \$22.770. Frente a tales hechos el consumidor procedió a interponer una querrela infraccional y demanda civil en contra del proveedor reclamado, por infringir en los artículos 3 letra a, b, e, 12,1 7D y 23 todos de la Ley

19.496. Solicita se condene al establecimiento comercial denunciado, por cada una de las infracciones cometidas y aplicando respecto de cada una de ellas, el máximo de las multas, en especial en relación al artículo 24 inciso 4 de la Ley 19.496, con costas.

3.-Que a fs.51, la abogada Paula Núñez Araya en representación de Empresas La Polar S.A, contesta la denuncia y demanda civil y denuncia de SERNAC, solicitando su rechazo con costas, señala que Luis Ormeño Venegas es cliente de empresas La Polar y ha concurrido su voluntad en contratar los seguros, a saber: a) Seguro Asistencia en sala de urgencias, b) Seguro de Desgravamen Cardif, c) Seguro de Cuota Protegida Penta. En respuesta se acompaña cada uno de estos formularios de contratación firmado por el propio querellante, y por ello se accederá a la devolución del Seguro Cuota Penta, como forma de conciliar el reclamo, monto equivalente a \$22.770.

Además, expresa que ha concurrido la voluntad de contratar dichos seguros; El seguro Asistencia en Salas de Urgencia, con los formularios, y el seguro de cuotas con el detalle de cuenta del actor, en que se observa que éste pagó dicho seguro desde el año 2011 hasta el año 2015, de manera que no puede sino suponerse que tenía conocimiento de dicho contrato. Es decir, que se ha acreditado por parte de la querellada que existe manifiesta voluntad de contratación, por estar precisamente firmados por el propio demandante, por lo que no es posible luego desconocer dicha manifestación de voluntad aludiendo su desconocimiento o indicar que no recuerda haber firmado dichos documentos.

Que respecto del Seguro Cuota Protegida Penta, si bien no ha sido posible acompañar el contrato, se acredita que el Sr. Ormeño Venegas, cancela las primas de dicho seguro desde el año 2011, y que para efectos de conciliar en este punto, se ofrece la devolución de éstas por un monto de \$27.770, sin embargo, como se acreditará no fue posible para la empresa La Polar S.A. ubicar al cliente.

Respecto de los demás seguros no se efectúa devolución de primas, sin embargo, a solicitud del cliente se pone término a todos los contratos de seguro, y tal como se

acreditará actualmente don Luis Ormeño Venegas, no tiene seguros vigentes con la tienda.

Con respecto a la demanda civil deducida en su contra, solicita desde ya su rechazo en todas sus partes, con costas, lo anterior en atención a los fundamentos ya expuestos en la contestación de la querrela infraccional. Agrega que es el propio demandante quien contrata los seguros, concurriendo a pagar voluntariamente.

En cuanto al daño moral, sostiene que es un figura legal que requiere señalar los elementos que fundamentan su invocación, lo que no ocurre en autos, por lo que debe tenerse por rechazada.

4.-PRUEBA DE LA PARTE QUERELLANTE Y DEMANDANTE JUAN ORMEÑO VENEGAS :

I) **Documental:** acompañó con citación o bajo apercibimiento legal los siguientes documentos, no objetados:

a) Estados de cuentas de tarjetas Blanc Polar a nombre don Juan Arsenio Ormeño Venegas, correspondientes a las siguientes fechas: 21/6/2015, 22/7/2015, 22/8/2015 y 21/9/2015, rolante a fs. 56 y siguientes.

b) Copia simple de certificado de salud expedido a nombre de mi representado, por el centro de atención ambulatoria de alta complejidad Hospital Las Higueras, Talcahuano, a fs. 60.

c) Informe de atención centro comunitario de rehabilitación CESFAM Bellavista, extendido a nombre de mi representado, rolantes a fs. 61.

d) Copia simple de reclamo ante SERNAC N° de caso R2015H515106, rolantes a fs. 62 y siguientes..

e) Copia simple de boleta de compra N° de folio 85761233., rolante a fs. 66.

f) Formulario de atención a clientes de Tiendas La Polar de fecha 20/8/2015 N° de atención 169664 en el cual consta reclamo, rolante a fs.68.

g) Copia simple de dictamen de invalidez del actor expedido por la Superintendencia de Pensiones Comisión Médica VIII Región, rolantes a fs. 69.

h) Copia simple de contrato que supuestamente está firmado por mi representado con Tienda La Polar, rolantes a fs. 71 y sgtes..

II) **Testimonial:** Consta la declaración de la testigo Eva Isabel Ormeño Venegas.

5.- PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIANTE SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR:

Ratificó los documentos acompañados en su denuncia y que son:

-Copia de resolución emitida por el Servicio Nacional del Consumidor N°0197 de fecha 18/12/2013, rolante a fs. 8 y siguientes.

-Copia de resolución emitida por el Servicio Nacional del Consumidor N°0118 de fecha 6/10/2015, rolantes a fs. 13.

-Copia de resolución exenta, emitida por el Servicio Nacional del Consumidor N°0224 de fecha 20/2/2015, rolantes a fs. 16

-Copia de caso N°R2015H515106, de fecha 27/8/2015, correspondiente al reclamo de Juan Ormeño Venegas, rolantes a fs. 20

-Copia de carta emitida por la Directora de SERNAC al consumidor Juan Ormeño Venegas. ronates a fs. 21 y siguientes.

-Copia de Carta emitida por la Directora de SERNAC al representante legal de Seguros Ltda., de fecha 31/8/2015, rolante a fs.22.

-Copia de carta dirigida al encargado de reclamos de la denunciada y emitida por el SERNAC, rolante a fs. 23.

-Copia de carta dirigida al consumidor y emitida por el SERNAC, informando del cierre del caso, rolante a fs. 24.

-Copia de carta emitida por la subgerente de cumplimiento de Empresas La Polar y dirigida a la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, rolante a fs.26.

6.- PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIADA, QUERELLADA Y DEMANDA CIVIL:

- Cupón de Pago de fecha 22 de julio de 2015 a nombre de Juan Arsenio Ormeño Venegas y emitida por la denunciada La Polar, rolante a fs. 74 y siguientes, .

- Copia del instructivo de asistencia de urgencia por enfermedades o accidente, con su respectiva vigencia indicando nombre de beneficiario y firmado, rolante a fs. 75 y siguientes.

- Fotocopia de carnet de identidad de Juan Arsenio Ormeño Venegas adjunto copia de certificado de cobertura de seguro desgravamen y vida, Ohio National, de fecha 15/8/2006, rolantes a fs. 78.

- Formulario único de atención N° de caso R2015H464813, de fecha 23/7/2015 emitido por el Servicio Nacional del Consumidor, rolante a fs. 81 y siguientes.

- Copia de carta emitida por el Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor y dirigida al representante legal de La Polar Corredores de Seguros, rolante a fs.82.

- Copia de carta emitida por SERNAC, de fecha 11/8/2015 y dirigida a Empresas La Polar, rolante a fs.83.

- Copia de formulario de atención a clientes de fecha 20/8/2015, respecto a Juan Arsenio Ormeño Venegas, rolante a fs 84.

-Copia de pantallazo del sistema de la empresa denunciada, de fecha 23/7/2015, que registra el desistimiento por parte de Juan Ormeño Venegas, Seguro de Asistencia GEA, adjunta dos copias de detalle de cuenta de seguro GEA ASISTENCIA SALA y SEGURO CUOTA PROTEGIDA, rolante a fs. 85 y siguientes.

- Copia de carta de fecha 1/9/2015 emitida por Empresas La Polar, dirigida al Sernac, rolante a fs 99.

-Solicitud de cheque N°2058527 de fecha 11/8/2015 a nombre de Juan Arsenio Ormeño Venegas, por un total por concepto de excedentes de seguros \$22.770, rolante a fs. 103.

-Copia de dos correos electrónicos emitidos por La Polar y dirigido a Carlos Gallardo Muñoz y Kelly Valverde Campos respectivamente, rolantes a fs. 105.

7.- Que de las pruebas rendidas en autos analizadas conforme a las reglas de la sana crítica, en especial, los documentos no objetados, consistentes en Seguro de Asistencia Sala de Urgencia GEA Internacional, y el Seguro de Desgravamen, rolantes a fs.71 y sgtes. y 79,

respectivamente, suscritos por el actor, no se encuentra acreditada la infracción denunciada por el Sr. Ormeño, esto es, "no haberlos solicitado en ningún momento".

Que si bien no consta en autos, contrato de Seguro de Cuota Protegida Penta, tal cual reconoce el querellado, a fs. 87, figuran detalles de su cuenta donde aparece el cobro de este seguro, fs.86, 87, 88 y 89, lo cual hace dudoso que no se hubiere celebrado el contrato, al apreciarse la prueba, conforme a la sana crítica, inclusive produce mayor duda, la circunstancia que existan otros seguros, respecto de los cuales también se negaba su existencia.

Respecto al incumplimiento de la devolución del dinero por la suma de \$22.770, correspondiente al seguro cuota protegida(meses junio y julio) tal cual señala el proveedor, al no existir materialmente el contrato de este seguro, y no haberle restituido esta suma, se le ha causado perjuicio patrimonial al actor, con ocasión del servicio de la Tarjeta de Crédito, infringiéndose el artículo 23 de la Ley 19.496. Dicho incumplimiento se acredita, conforme al reclamo ante SERNAC N°R2015H515106, de fecha 27 de agosto de 2015, rolante a fs. 63, pues aparece que la empresa se obliga a la restitución del dinero en el plazo convenido de 10 días, conforme respuesta al reclamo, fs. 83 y por la declaración del testigo de fojas 112. Además, corresponde la prueba del pago al proveedor.

8. Que, según el consumidor, el proveedor continuó con los cobros de las primas por el Seguro Sala de Urgencia GEA, no obstante, haber renunciado a dicho seguro. Que consta, a fs. 84 la solicitud de eliminación del sala de Urgencia con fecha 20 de agosto 2015, a fs. 85 el cliente solicita desestimiento del seguro GEA Asistencia Sala de Urgencias, N° de Póliza 30074102, de fecha 23 de julio de 2015, a las 11.19.50 horas.

Que en el contrato "ASISTENCIA DE SALA DE URGENCIA GEA" rolante a fs.76 y siguientes, en la cláusula denominada RENUNCIA Y TERMINO ANTICIPADO, consta lo siguiente: " ...Una vez solicitado el término anticipado de parte del cliente y habiendo sido recibida y aceptada por GEA , la vigencia del seguro se extinguirá a partir del mes siguiente a aquel que

se manifestó la intención de poner término al servicio, quedando con cobertura hasta el último día del mes en curso."

A fs. 56 y 57, rolan cupones de pago, estado de cuenta Tarjeta de Crédito la Polar, pagaderos a septiembre y octubre del año 2015, no constando el cobro de ningún seguro, en consecuencia, no se ha continuado cobrando la prima por dicho seguro más allá de la fecha indicada en el contrato.

Que en cuanto a la solicitud de devolución de \$22.770 por concepto de prima seguro cuota protegida y los montos devengados y pagados por este seguro, no se dará lugar por improcedente.-

9.- Que respecto de la denuncia de SERNAC, al hacerse parte se estará a lo recién señalado, para lo resuelto respecto de la querella.

10.-Que la demanda civil fue presentada el 23 de octubre de 2015, y fue notificada recién el 26 de mayo de 2016, no obstante que el artículo 9 inciso cuarto de la Ley 18.287 señala que "si deducida la demanda, no se hubiere notificado dentro del plazo de cuatro meses desde su ingreso, se tendrá por no presentada. La norma antes citada es aplicable en esta clase de procedimiento, en virtud del artículo 50 B de la Ley 19.496, por lo tanto, el Tribunal tendrá por no presentada dicha demanda.

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 4, 12, 23, 24, 26, 50, 50 A, 50 B, y demás pertinentes de la Ley 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 y demás pertinentes de la Ley 18.287, 54 de la Ley 15.231 se declara:

I.-Que, ha lugar, sin costas, a la querella infraccional deducida en lo principal de la presentación de fs.2 y siguientes; y a la denuncia deducida por el Servicio Nacional del Consumidor SERNAC, a fs. 27 y siguientes, y se condena a la **EMPRESA LA POLAR** representada legalmente por don **PATRICIO INFANTE FLORES**, ya individualizado en autos, en virtud del artículo 50 D, de la Ley 19.496, al pago de una multa de **3 UTM** (tres unidades tributarias mensuales), o el equivalente en pesos al día de su pago efectivo, como autor

de la infracción a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, sufrirá por vía de sustitución y apremio, reclusión a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, las que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente, con un máximo de 15 jornadas nocturnas.



Dictada por la Sra. Juez Subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local, doña Alejandra Pérez Ulloa, autoriza la Sra. Secretaria Subrogante Blanca Henríquez Martínez.-

