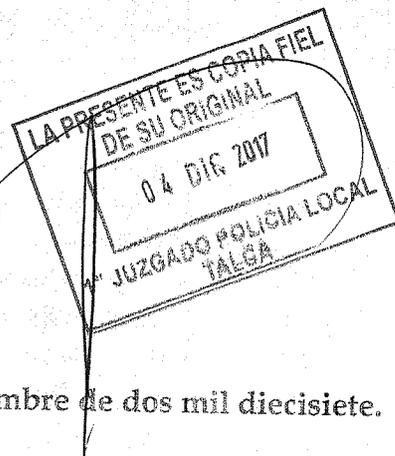


PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
TALCA



En Talca, a catorce de Noviembre de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

En este PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL de Talca, se instruyó Causa Rol No. 8.601-2017 originada por denuncia infraccional de fojas 21 y ss., interpuesta por **Robinson Faúndez Poblete**, Cédula Nacional de Identidad N° 13.574.799-8, ingeniero mecánico, domiciliado en calle 4 Oriente N° 1185 de la ciudad de Talca, en contra de **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios S.A.**, representada legalmente por don Sergio Vergara Sepúlveda cuya profesión u oficio ignora, o por quien la represente de conformidad al inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D de la Ley 19.496, ambos domiciliados en calle 1 Sur N° 1477 de Talca por haber vulnerado los artículos 3 letra b) y e), 12 y 23 de Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Funda su acción en que en Noviembre de 2013 quedó cesante por lo que concurrió a tienda Paris a activar el seguro de cesantía llevando la documentación necesaria (finiquito) donde le recibieron la documentación diciéndole que estaba todo ok. Agrega que transcurrido aproximadamente un mes le llegó un estado de cuenta en cuyo detalle figuraba "ajuste de siniestro", pero que el total de la deuda aparecía sumado y luego restado, lo que si bien le llamó la atención pues según él debería salir cero, no le prestó mayor atención pues pensó que el seguro estaba operando. Añade que al pasar los meses seguían llegando los estados con el "ajuste de siniestro" por lo que empezó a sospechar y regresó a la tienda a preguntar donde le dijeron que el seguro no estaba operando porque faltaba documentación, lo que le causó extrañeza pues ya había entregado todo lo solicitado pero sin discutir decidió entregar todo nuevamente, transcurriendo nuevamente un mes y seguían llegando con el "ajuste de siniestro" pero la deuda incrementada. Que regresó nuevamente a la tienda siendo atendido siempre por una persona diferente quien le indicaba que no sabía porque no se había hecho efectivo el seguro pero que lo resolverían, y al pedir un respaldo le informaban que no daban nada de respaldo. Hace presente que estuvo yendo todo el 2014 y el 2015 sin obtener respuesta definitiva hasta que el día 11 de Septiembre de 2015 logró que un vendedor ingresara su caso al sistema y el día 02 de Octubre resolvieron que no se activó el seguro debido a que jamás habría entregado la documentación que le solicitaron. En derecho señala que la denunciada infringió los artículos 3 letras b y e, 12 y 23 de la Ley 19.496, este último precepto resulta evidente al no indicarle expresamente al denunciante el proceso a seguir para hacer efectivo su seguro, además de no hacerle llegar a tiempo carta alguna indicándole que debe presentar su finiquito para hacer efectivo su seguro, razones por las que solicita condenar a la denunciada al máximo de multa legal, con costas. En el primero otrosí de su presentación de fojas 21 y ss. deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios S.A.**, representada legalmente por don Sergio Vergara Sepúlveda cuya profesión u oficio ignora, o por quien la represente de conformidad al inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D de la Ley 19.496, ya individualizados. La funda en los hechos precedentemente expuestos los que alega le han causado considerable perjuicio debido al tiempo perdido durante dos años debiendo ir a la tienda, sumado a la angustia de saber que tiene una deuda impaga que crece día a día sin ser de su responsabilidad, además de haber caído a Dicom lo que lo perjudicó en el comportamiento financiero, perjuicios que solicita le sean indemnizados y avalúa de la siguiente manera: a) Daño Patrimonial: reclama la suma de \$276.876, monto que señala corresponde a la deuda que mantiene vigente con Cencosud por no haber gestionado correctamente su seguro y Daño Moral: la suma de \$500.000 por el daño y valor

provocados además de las molestias causadas por tener que concurrir a Servicios Públicos y al tribunal a efectuar trámites que no debió soportar de no haberse producido la infracción, por lo que el total demandado asciende a \$776.876 suma que solicita le sea pagada con intereses, reajuste y costas. En el segundo otrosí de su presentación acompaña documentos que rolan de fojas 1 a 19.

A fojas 38 y ss. de autos Esteban Perez Burgos, Director del **Servicio Nacional del Consumidor** Región del Maule, en representación de éste se hace parte en la presente causa atendido lo dispuesto en el artículo 59 letra g de la Ley 19.496 y solicita sancionar a la denunciada a un total de 200 U.T.M. de multa por infracción a los artículos 3 b) y e), 12 y 23 del mismo cuerpo legal. En el primer otrosí acompaña documentos que rolan de fojas 30 a 37.

A fojas 44 de autos el denunciante y demandante **Faúndez Poblete** cumple lo ordenado por el Tribunal en el sentido de concordar la suma con el cuerpo de su escrito de fojas 21 y ss.

A fojas 46 rola constancia estampada por el receptor ad-hoc de la notificación de la denuncia y demanda de autos practicada a la denunciada y demandada **Cencosud Corredores de Seguros Ltda.**

A fojas 88 y ss. rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba celebrado con la asistencia de la mandataria del denunciante y demandante **Robinson Faundez Poblete** quien ratifica las acciones deducidas, de la apoderada del **Servicio Nacional del Consumidor**, quien ratifica la denuncia en la cual se hizo parte solicitando la aplicación del máximo de penas y de la abogada de la denunciada y demandada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.** quien contesta las acciones deducidas en contra de su representada por medio de minuta escrita que rola a fojas 48 y ss.. En Lo Principal contesta la denuncia de autos deduciendo primeramente como excepción de fondo la Falta de Legitimidad Pasiva de su representada para ser sujeto de la presente denuncia y en subsidio alega falta de fundamento de la acción deducida. En el Primer Otrosí contesta la demanda civil solicitando su rechazo con costas. En el Tercer Otrosí acompaña con citación documentos de fojas 60 a 70 de autos.

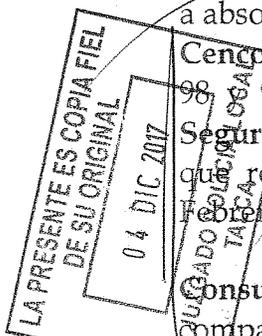
Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

La parte denunciante y demandante de **Faúnez Poblete** ratifica los documentos acompañados en su presentación de fecha 21 de Diciembre de 2015 que rolan de fojas 1 a 20 de autos y acompaña en el acto documentos que rolan de fojas 71 a 77. A su vez la parte del **Servicio Nacional del Consumidor** ratifica los documentos acompañados a su presentación de fecha 28 de Diciembre de 2015 que rolan de fojas 30 a 37 de autos y acompaña en el acto documentos que rolan de fojas 78 a 87 y solicita se cite a absolver posiciones a Sergio Vergara Sepúlveda en su calidad de representante legal de **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.** cuya acta de absolución rola a fojas 88 y 89 de autos. La parte denunciada y demandada de **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.** solicita como diligencia se oficie a tienda Paris Talca a fin de que remita estados de cuenta del actor **Robinson Faúndez Poblete** desde el 27 de Febrero de 2016 a la fecha.

A fojas 91 y ss. del proceso la abogada del **Servicio Nacional del Consumidor** objeta el documento acompañado por la denunciada y demandada en el comparendo de autos cuya acta rola a fojas 88 y ss. de autos, denominado "*Transacciones por facturar del denunciante, donde consta el pago de la tercera cuota*" que rola a fojas 70 del proceso por la causal contemplada en el artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

A fojas 93 de autos el abogado de la denunciada y demandada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.** evacúa el traslado conferido a la objeción de documentos deducida por la contraria, solicitando su rechazo, con costas.

A fojas 112 rola escrito del denunciante y demandante **Faúndez Poblete**, en lo principal del cual acompaña documentos que rolan de fojas 102 a 111. En el otrosí



solicita dejar sin efecto la diligencia solicitada por la parte denunciada y haber ya acompañado la documentación solicitada en lo principal de su p...

A foja 116 y ss. de autos la abogada de Servicio **Consumidor** presenta escrito con observaciones que solicita se tenga en cuenta al momento de resolver.



\*\*\*\*\*  
AUTOS PARA FALLO  
\*\*\*\*\*

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

**I.- EN CUANTO A LA FALTA DE LEGITIMIDAD PASIVA.**

**PRIMERO:** Que el abogado de la denunciada y demandada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicio Ltda.** en su escrito de contestación que rola a fojas 40 y ss. al contestar la denuncia efectuada en contra de su representada, dedujo en primer lugar la excepción de falta de legitimidad pasiva la que funda en que si al denunciante le fue otorgado algún reparo la forma, oportunidad y extensión en que operó el seguro de cesantía, la acción debe ser dirigida en contra de la respectiva compañía aseguradora encargada de la cobertura y no en contra de su representada quien es sólo el intermediario con el cual el denunciante contrató el seguro de cesantía reclamado.

**SEGUNDO:** Que previo a resolver si la denunciada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicio Ltda.** esta legitimada para ser sujeto pasivo de las acciones deducidas en su contra resulta necesario determinar en qué consisten los hechos reclamados por el denunciante **Faundez Poblete** y en los que se hizo parte el **Servicio Nacional del Consumidor**. Que al tenor del escrito de denuncia de fojas 21 y ss. se desprende que los reclamados se refieren a:

1. No haber dado curso adecuado a la denuncia de siniestro realizada por él en Noviembre de 2013, oportunidad en que habría acompañado toda la documentación necesaria (finiquito).
2. Sr informado al acudir meses después a la tienda a fin de consultar de porque no operaba el seguro de que éste no estaba operando porque faltaba documentación, lo que si bien le causó extrañeza ya que anteriormente había entregado todo lo solicitado la entregó nuevamente.
3. Que transcurriera todo el año 2014 y hasta el día 02 de Octubre del año 2015 sin que le informaran que su seguro no se activó debido a que jamás entregó la documentación requerida.
4. Que jamás le entregaran un comprobante de todas las oportunidades en que concurrió a tienda Paris a fin de consultar por su situación, obteniendo sólo un comprobante de atención cuando se plantó en la tienda señalando que no se movería sin una respuesta en papel.

**TERCERO:** Que al contrario de lo que señala el abogado de la denunciada al fundamentar la excepción deducida, el hecho o hechos controvertidos y denunciados en autos tal como se señaló en el considerando precedente, no dicen relación con el pago del seguro de cesantía propiamente tal, obligación que sin lugar a dudas recae única y exclusivamente en la compañía aseguradora contratada para tal efecto, sino que más bien dice relación con el comportamiento de la denunciada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicio Ltda.** en su calidad de corredora de seguros, por cuanto de acuerdo a los hechos señalado por el actor en su escrito de denuncia, ésta habría infringido la obligación impuesta en el artículo 57 inciso 5° del D.F.L. N° 251 del año 1931 del Ministerio de Hacienda, consistente en asesorar al asegurado (en este caso el denunciante) debiendo asistirle al momento de producirse un siniestro.

**CUARTO:** Que las normas de la Ley N° 19.496 que establece derechos de protección al consumidor tienen un carácter primordialmente social, tutelado por el estado a través de normas de orden público e interés social; por ello es que busca regular y someter al

procedimiento jurisdiccional en ella establecido todos aquellos actos que establece causen perjuicio al consumidor, como es el caso alegado en autos por el denunciante **Faundez Poblete** y estando claramente establecido que los hechos reclamados dicen relación con el actuar de la denunciada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicio Ltda.** en su calidad de corredora de seguros y no con terceros como lo señaló el abogado de ésta al deducir la excepción de falta de legitimidad en comento, es que no se hará lugar a la excepción de falta de legitimidad pasiva de la denunciada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicio Ltda.** presentado por ésta en su escrito de fojas 21 y ss. de autos.

## II.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS.

**QUINTO:** Que en escrito de fojas 91 del proceso la abogada de la denunciante **Servicio Nacional del Consumidor** objetó el documento acompañado por la denunciada y demandada de autos **Cencosud Corredores de Seguros y Servicio Ltda.** en el Tercer Otrosí de su escrito de fojas 48 y ss., que rola a fojas 70 de autos, denominado "*Transacciones por facturar del denunciante, donde consta el pago de la tercera cuota*". Funda la objeción deducida en la causal del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, es decir por falsedad o falta de autenticidad, por cuanto señala que no consta su procedencia ni existencia de dicho documento ya que no cuenta con firma ni timbre que pueda acreditar de quien o de donde emana, además de no haber sido autorizado por ministro de fe. Añade que dicho documento tampoco da cuenta del pago de una tercera cuota como lo planteó la denunciada, por cuanto los estados de cuenta del denunciante **Faundez Poblete** no son claros pues aparecen montos de dinero sumados y luego descontados. Termina solicitando tener por objetado el documento señalado por las razones esgrimidas.

**SEXTO:** A fojas 93 del proceso el abogado de la denunciada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicio Ltda.** evacua el traslado conferido a la objeción deducida, solicitando su rechazo por cuanto de acuerdo lo dispone el artículo 17 del Código de Procedimiento Civil para que un documento pueda ser calificado de falso es necesario que exista suplantación de personas o que se hayan hecho adulteraciones que hagan cambiar la naturaleza del documento lo que señala no ha ocurrido. Del mismo modo agrega que la incidentista no señaló en que consistiría la falta de autenticidad que afecta al documento objetado.

**SEPTIMO:** Que en cuanto a la objeción deducida por la parte denunciante **Servicio Nacional del Consumidor**, en los términos expuestos en el considerando Quinto del presente fallo, es necesario señalar que ésta deberá ser rechazada, toda vez que sólo son causales legales de impugnación de instrumentos privados las señaladas en el Art. 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, esto es, la falta de autenticidad e integridad, las cuales deben ser alegadas y probadas por las partes. Que la falta de autenticidad, está referida exclusivamente a las circunstancias de no haber sido el instrumento privado, suscrito por las personas que figuran asumiendo ese rol o de no haber emitido éstas las declaraciones que contiene su texto, mientras que la falsedad o ausencia de veracidad, hace referencia, de los asertos expresados en el documento, vale decir, su falta de correspondencia con la realidad, lo cual importa incursionar en el ámbito procesal atinente a la apreciación y análisis del mérito probatorio, que se puede extraer de los documentos mismos en cuanto a su naturaleza, forma, calidad, parte de quien emana u otros elementos acompañados al proceso, lo cual la ley ha entregado en forma privativa a la prudencia del Tribunal en la función de apreciación de la prueba, de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

## III. EN LO CONTRAVENCIONAL





**OCTAVO:** Que estos autos se ha iniciado por denuncia infraccional deducida por **Robinson Faúndez Poblete** en contra de **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.**, representada por Sergio Vergara Sepúlveda, o por quien corresponda al tenor del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos de la Ley 19.496, todos ya individualizados por infracción a la Ley N° 19.496, en la forma y circunstancias descritas en el escrito de fojas 21 y ss. y expuestos en la parte expositiva del presente fallo. Que el **Servicio Nacional del Consumidor** se hizo parte en la denuncia deducida en autos en los términos expuestos en el escrito de fojas 38 y ss. del proceso.

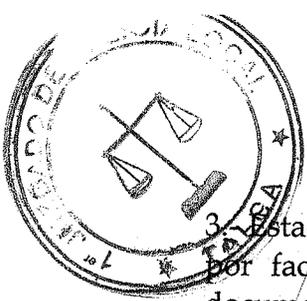
**NOVENO:** Que la cuestión controvertida es si se configuró infracción a los artículos 3 letras b) y e) 12 y 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, al no haber la querellada entregado información oportuna y veraz respecto al procedimiento y documentación requerida para hacer efectivo el seguro de cesantía contratado por el actor **Faúndez Poblete** situación que derivó en que finalmente tardara casi dos años en recibir una respuesta certera de porque no se había dado curso a su denuncia de siniestro efectuada en Noviembre del año 2013, siendo informado el día 02 de Octubre de 2015 de que no se activó el seguro por cuanto no habría entregado la documentación requerida.

**DECIMO:** Que el abogado de la denunciada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.** expuso primeramente al efectuar su defensa que carecería de Legitimidad Pasiva para ser sujeto de la presente acción, alegación que fue rechazada de acuerdo a lo razonado en el considerando cuarto del presente fallo. En segundo lugar alega la falta de fundamento de la denuncia deducida señalando que el seguro de cesantía operó en su integridad brindando la cobertura ofrecida en la póliza de seguro y cancelando el siniestro denunciado en forma total, entrega detalles de las cuotas pagadas. Hace presente el abogado de la denunciada que la única obligación de su representada fue enviar los antecedentes del denunciante a la entidad asegurado, quien los recepcionó con fecha 10/12/2013.

**DECIMO PRIMERO:** Que a objeto de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, el denunciante **Faúndez Poblete** acompañó en el segundo otrosí de su escrito de fecha 21 de Diciembre de 2015 1.- Estados de cuenta de su tarjeta, Febrero, Mayo, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre del año 2015 (fjs. 1 a 18), 2.- Impresión de la empresa denunciada de fecha 11 de Septiembre de 2015 que da cuenta del reclamo presentado por el denunciante (fjs.19) y 3.- Impresión de sistema de la empresa denunciada de fecha 02 de Octubre de 2015 que da cuenta de la respuesta al reclamo efectuado con fecha 11 de Octubre de 2011 (fjs. 20). En audiencia de comparendo cuya acta rola a fojas 88 y ss. de autos acompañó: 1.- Copia de Finiquito de trabajo (fjs.71 a 74), 2.- Cartola de estado de cuenta de su tarjeta Más Paris correspondiente al mes de Febrero de 2016, que refleja que el seguro operó dos años después de acontecidos los hechos y que los intereses duplican la deuda original (fjs. 75 y 76) y 3.- Copia de correo electrónico enviado por Jefe de la tienda aseguradora para que se haga efectivo el seguro con fecha 25 de Febrero de 2016 (fjs. 77).

**DECIMO SEGUNDO:** La parte denunciante de **Servicio Nacional del Consumidor** a fin de acreditar los hechos denunciados en audiencia de comparendo cuya acta rola a fojas 88 y ss. de autos acompañó Copia de reclamo N° R2015G637641 de fecha 23 de Noviembre de 2015 interpuesto ante el Servicio, que rola de fojas 78 a 87 de autos. En la misma oportunidad solicitó se citara a absolver posiciones a don Sergio Vergara Sepúlveda en su calidad de representante legal de la denunciada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.**, cuya acta de absolución rola a fojas 98 y 99 del proceso.

**DECIMO TERCERO:** Que por su parte el abogado de la denunciada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.** a fin de acreditar lo expuesto en su defensa acompañó en el segundo otrosí de su escrito de fojas 48 y ss. los siguientes documentos: 1.- Addendum N° 1 correspondiente a Informe de Liquidador por siniestro N° 113479181 por la suma de \$99.800 (fjs. 60 a 63), 2.- Addendum N° 2 correspondiente a Informe de Liquidador por siniestro N° 113479181 por la suma de \$49.900 (fjs. 66 a 69),



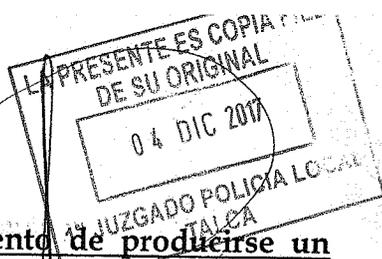
3. Estado de cuenta del denunciante al día 27.02.2016 (fjs. 64 y 65) y 4.-Transaccionaes por facturar del denunciante donde consta el pago de la tercera cuota (fjs. 70), documento objetado por la contraria, objeción rechazada por el Tribunal según se razonó en el considerando Séptimo del presente fallo. Con el mismo fin en audiencia de comparendo cuya acta rola a fojas 89 y ss. solicitó se oficiara a tienda Paris Talca a fin de que remitiera los estados de cuenta de la tarjeta Más Paris del denunciante **Faúndez Poblete** desde el día 27 de Febrero de 2016 a la fecha, diligencia que fue dejada sin efecto por cuanto el denunciante acompañó a fojas 102 los estados de cuenta de su Tarjeta Mas Paris de los meses de Enero a Noviembre de 2016.

**DECIMO CUARTO:** Que respecto de los hechos en concreto denunciados por el actor **Faúndez Poblete**, es necesario señalar que si bien éste no acreditó haber concurrido en reiteradas ocasiones, como lo señala en su escrito de fojas 21 y ss., a dependencias de la demandada a fin de averiguar a qué se debía la tardanza en la cobertura de su seguro de cesantía, así como tampoco acreditó por medio legal alguno en la oportunidad legal correspondiente (comparendo) que al momento de hacer la denuncia de siniestro en Noviembre del año 2013 efectivamente hubiese acompañado la documentación requerida al efecto, específicamente su finiquito, no es menos cierto que si se encuentra acreditado en autos, por medio de los documentos acompañados por la denunciada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.** a fojas 60 y ss. y a fojas 66 y ss. denominados Addendum N° 1 y Addendum N° 2 que el denunciante **Faúndez Poblete** efectuó la denuncia con fecha 22 de Noviembre del año 2013, señalando los mismos documentos como fecha de siniestro el día 15 de Noviembre de 2015.

Se encuentra además acreditado, por medio del documento acompañado por la denunciante **Servicio Nacional del Consumidor** a fojas 80 de autos, consistente en carta de respuesta de remitida por la denunciada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.** a **SERNAC** con fecha 30 de Noviembre de 2015, que a dicha fecha el pago del siniestro se encontraba pendiente por no haberse recepcionado Copia legalizada del finiquito del asegurado.

Se encuentra acreditado también que desde la fecha de denuncia de siniestro, 22 de Noviembre de 2013 la denunciada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.**, mientras no operó la cobertura del seguro contratado durante los meses de Diciembre de 2013 a Septiembre de 2014, como dan cuenta los documentos de fojas 1 a 14 de autos, en los estados de cuenta correspondiente a dichos meses hizo operar un sistema de **AJUSTE SINIESTRO**, según el cual se cobraba el saldo adeudado el mes anterior, pero se descontaba por concepto de dicho ajuste, operación que según señaló Sergio Vargas Sepúlveda, representante de la denunciada, al contestar la pregunta N° 2 del pliego de posiciones cuya acta de absolución rola a fojas 98 y ss. de autos se hace para no generar intereses. Sin perjuicio de lo anterior, el documento de fojas 15 y ss. consistente en Estado de cuenta de la tarjeta Más Paris del denunciante **Faúndez Poblete**, correspondiente al mes de Octubre de 2015 da cuenta de con fecha 29 de dicho mes se le facturó la suma de \$781 por interés moratorio, siendo el monto total facturado a pagar de \$242.104. Lo anterior en circunstancias que según da cuenta el documento acompañado a fojas 19 por el denunciante **Faúndez Poblete** consistente en Copia de Reclamo, al menos con fecha 09 de Septiembre de 2015 la denunciada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.** tomó conocimiento del reclamo efectuado por el actor en cuanto a la falta de pago del seguro de cesantía contratado por su intermediación.

**DECIMO QUINTO:** Que si bien al contestar la denuncia de autos el abogado de **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.**, intentó limitar la responsabilidad de su representada a enviar los antecedentes del denunciante a la entidad aseguradora quien señala los recepción con fecha 10 de Diciembre de 2013, según da cuenta el documento de fjs. 60, el artículo 57 inciso 2° del D.F.L. del año 1931 del Ministerio de Hacienda, es tajante en incorporar como obligación de los corredores de seguros, calidad que ostenta la denunciada, el **deber de asistir a la persona que desea**



asegurarse durante toda la vigencia del seguro y al momento de producirse un siniestro. Obligación que si bien el Tribunal desconoce fue incorporada literalmente al contrato de seguro, por cuanto este no fue acompañado por ninguna de las partes, no puede menos que entenderse formaba parte de este éste, debiendo la denunciada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.** cumplir con el mandato legal impuesto por el artículo 12 de la Ley 19.496, de lo cual fue remisa, por cuanto no debió limitarse a sólo recibir documentos una vez recibida la denuncia de siniestro, sino que su obligación era **asistir** al denunciante **Faúndez Poblete**, instruyéndole respecto de toda la documentación necesaria para hacer efectivo su denuncia de siniestro. Que atendido lo anterior no resulta aceptable a juicio de esta sentenciadora que la denunciada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.** haya recibido la denuncia de siniestro con fecha 22.11.2013, y teniendo conocimiento de que no operó la cobertura del siniestro denunciado se haya limitado a efectuar "ajustes de siniestro" en sus estados de cuenta, para que tras el reclamo efectuado por el denunciante en Septiembre de 2014, comenzar a cobrarle intereses moratorios, sin haber efectuado previamente gestión alguna tendiente a agilizar el pago del seguro de cesantía por ella vendido.

**DECIMO SEXTO:** Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, El Tribunal PROCEDE A ACOGER LA DENUNCIA infraccional deducida en lo principal del escrito de fojas 21 y ss., por **Robinson Faúndez Poblete**, contra el infractor **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.**, representada legalmente por Sergio Vergara Sepúlveda, todos ya individualizados, denuncia en la que se hizo parte el **Servicio Nacional del Consumidor**, por no haber asistido al denunciante **Faunez Poblete** al momento de efectuar el denuncia de siniestro, sin haber acreditado haberle informado toda la documentación necesaria para hacer efectiva la cobertura del seguro, lo que en definitiva generó que el pago de éste tardara más de dos años generando intereses moratorios en la Tarjeta Más París del denunciante.

#### IV.- EN LO CIVIL

**DECIMO SEPTIMO:** Que, en el Primer Otrosí de su presentación **Robinson Faúndez Poblete** deduce Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra de la denunciada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.** representada por Sergio Vergara Valenzuela todos ya individualizados, por los hechos denunciados y expuestos en los considerandos precedentes del presente fallo, aduciendo que los hechos denunciados le han causado considerable perjuicios por el tiempo perdido durante dos años yendo todos los meses a la tienda, sumado a la angustia de saber que tiene una deuda impaga que crece día a día pese a no ser su responsabilidad, sintiendo que está luchando contra un gigante, además de haber caído a Dicom lo que lo perjudicó en el comportamiento financiero. Que de esta forma y atendido lo dispuesto en el Art. 3 letra e) de la Ley 19.496 le asiste el derecho a reparación de los perjuicios ya expresados los que avalúa en las siguientes cantidades: A) Daño Patrimonial: \$276.876, correspondiente a la deuda que mantiene vigente con Cencosud por no haber gestionado correctamente su seguro, más los reajuste es e intereses legales. y- B) daño Moral: \$500.000, que justifica por el daño y dolor provocados, las molestias ocasionadas, especialmente tener que concurrir a Servicios Públicos y al Tribunal, a presentar reclamos, denuncias y demandas que no debió soportar,. En consecuencia el total demandado asciende a \$776.876 más los intereses y reajustes que correspondan.

**DECIMO OCTAVO:** Que, según se ha razonado en los considerandos relativos en lo contravencional, se sancionará por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor a la denunciada y demandada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.**, de tal forma que allí nace la responsabilidad de reparar el daño causado, ya que con su actuar ha causado un perjuicio al denunciante y

LA PRESENTE ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL  
04 DIC 2017  
JUZGADO POLICIAL LOCAL  
JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
TAMAYO

demandante **Faúndez Poblete** quien, pese a haber contratado un seguro de cesantía y haber hecho oportunamente el denuncia a fin de obtener la cobertura correspondiente a dicho seguro, fue negligentemente asesorado por la denunciada en cuanto a los documentos que debía presentar para hacer efectiva la cobertura de su seguro, por cuanto ésta tardó más de dos años en hacerse efectiva.

**DÉCIMO NOVENO:** Que, quien ha inferido daño a otro por la comisión de un ilícito, es obligado a su reparación y todo proveedor deberá resarcir los perjuicios económicos y morales que sufra el consumidor en caso de infracción de los derechos de éste por parte de aquel, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, de manera que será responsable de los perjuicios que de ello provenga, mediando relación de causalidad entre la infracción cometida y los daños ocasionados, como lo dispone los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496 y artículo 2314 del Código Civil; que el artículo 43 de la Ley 18.290 establece la obligación de quien actúe como intermediario en la prestación de un servicio de responder directamente frente al consumidor.

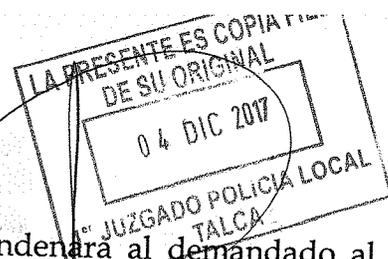
**VIGESIMO:** Que en cuanto al daño patrimonial demandado, se encuentra acreditado en autos de los dichos de las propias partes, que el demandante **Faúndez Poblete** contrató un seguro de cesantía que intentó hacer efectivo en Noviembre del año 2013, cuya cobertura tardó más de dos años en hacerse efectiva, reclamando el denunciante que debido a ello se le produjo una deuda de \$276.876 en su Tarjeta Más Paris, pero no existe prueba alguna que respalde dicha alegación, por cuanto no fue acompañado al proceso el Contrato de Seguro, por lo que esta sentenciadora desconoce el monto que efectivamente debió haber sido cubierto por el seguro, además de no haber sido acompañados todos los estados mensuales correlativos de la tarjeta Más Paris del denunciante a fin de determinar de forma exacta la oportunidad en que se le cobraron intereses moratorios a causa de no haber operado el seguro y los montos de dichos intereses mensuales, por lo que no hará lugar a lo demandado por este concepto.

**VIGESIMO PRIMERO:** Que, en lo que dice relación con el daño moral, es indudable que el hecho de ver como un seguro de cesantía contratado el año 2008, según da cuenta el documento de fojas 60 y ss. de autos (no objetado), el que se intentó hacer efectivo en Noviembre de 2013 tras haber sido despedido de su trabajo sin que la cobertura se hiciera efectiva hasta dos años después de efectuada la denuncia, trae aparejado innumerables inconvenientes causando aflicción e impotencia.

Que el demandado señaló en su presentación de fojas 21 y ss. que habría sido informado a DICOM, sin haber acreditado en forma alguna lo expuesto en este sentido en la oportunidad legal correspondiente (comparendo), por lo que esta alegación no será considerada por el Tribunal.

**VIGESIMO SEGUNDO:** Que, por las consideraciones que se viene de relacionar y los preceptos legales citados, procede **ACOGER LA DEMANDA CIVIL** de indemnización de perjuicios, deducida en el PRIMER OTROSI del escrito de fojas 21 y ss., por **Robinson Faúndez Poblete** en contra de la denunciada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.** representada por Sergio Vergara Serpúlveda, todos ya individualizados, por concepto de daño moral. Que analizados de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, los antecedentes del proceso y justipreciados en forma prudencial los elementos o antecedentes de convicción permiten al Sentenciador justipreciar en forma prudencial que el **DAÑO MORAL** causado al demandante permiten formar convicción que el **DAÑO MORAL** causado asciende a la suma de \$450.000 (cuatrocientos cincuenta mil pesos).

**VIGESIMO TERCERO:** Que la indemnización debe ser completa, por lo que debe accederse al reajuste solicitado, el que será calculado de acuerdo al alza experimentada por el Índice de Precios del Consumidor que determina mensualmente el Instituto Nacional de Estadísticas, considerando como primer índice el del mes calendario anterior al mes en que la presente sentencia quede firme y ejecutoriada y como último índice, el del mes calendario anterior al del mes en que se efectúe el pago efectivo.



**VIGESIMO CUARTO:** Que el demandante ~~solicitó~~ se condenará al demandado al pago de los intereses.

Que los intereses tienen en nuestra legislación el caracter de frutos civiles, sobre capitales exigibles según se desprende de lo dispuesto en los artículos 647 y 2.204 y siguientes del Código Civil, constituyendo además una forma de indemnización de perjuicio que se deben desde que el deudor se constituye en mora según lo prescribe el artículo 1559 del mismo cuerpo legal.

**VIGESIMO QUINTO:** Que en mérito de lo expuesto en el considerando precedente, a juicio del Tribunal es improcedente otorgar intereses en esta materia, ya que ello constituiría una doble indemnización, todo sin perjuicio de los que sean aplicables en caso de mora, una vez que se haga exigible la obligación de pagar la indemnización que se determinó en autos.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 de la Ley 18.287, y 12 y 23 de la Ley 19.496. **SE DECLARA:**

- A.- Que, No ha lugar a la excepción de falta de Legitimación Pasiva deducida por el abogado de la parte denunciada y demandada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.** en el primer otrosí de su escrito de fojas 48 y ss. de autos.
- B.- Que No ha lugar a objeción de deducida por la abogado de la parte denunciante de **Servicio Nacional del Consumidor** en su escrito de fojas 91 y ss. de autos, según se razonó en el considerando Séptimo del presente fallo.
- C.- Que ha lugar a la denuncia Infraccional deducida a fojas 21 y ss. de autos por **Robinson Faúndez Poblete** en contra de la denunciada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.** representada por Sergio Vergara Sepúlveda todos ya individualizados en la parte expositiva de este fallo, en la que se hizo parte el **Servicio Nacional del Consumidor** en su escrito de fojas 38 y ss. del proceso.
- D.- Que se condena a **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda.** representada por Sergio Vergara Sepúlveda, ya individualizados en la parte expositiva de este fallo, como autor de la infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en los términos expuestos en el presente fallo, al pago de una MULTA, ascendiente a DOS (2) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio Municipal, debiendo la denunciada pagar la multa dentro de quinto día de ejecutoriada la sentencia.
- E.- Que, HA LUGAR a la DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS deducida en el PRIMER OTROSI de la presentación de fojas 21 y ss., por **Robinson Faúndez Poblete** en contra de la denunciada **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda** representada por Sergio Vergara Sepúlveda ya individualizados en la parte expositiva de este fallo, sólo en cuanto a lo demandado por Daño Moral.
- F.- Que se condena a **Cencosud Corredores de Seguros y Servicios Ltda** representada por Sergio Vergara Sepúlveda, individualizados en la parte expositiva de este fallo, al PAGO de la suma de \$450.000 (cuatrocientos cincuenta mil pesos) por concepto de daño moral, suma que deberá ser debidamente reajustada en los términos del considerando Vigésimo Tercero del presente fallo.
- G.- Que, NO SE CONDENAN en costas a la demandada, por no haber sido totalmente vencida.

De no pagarse la MULTA, impuesta dentro del plazo, cúmplase con lo ordenado en el Art. 23 de la Ley 18.287, despachándose al efecto Orden de Arresto contra el infractor.

**REGISTRESE. NOTIFIQUESE. ARCHIVASE.**

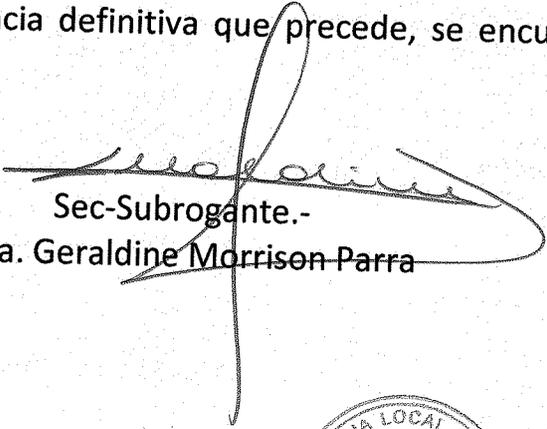
Causa Rol N° 8.601-2015

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó la Sra. Pamela Quezada Apablaza, Secretaria Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca.



Talca, nueve de enero del dos mil dieciocho.-

CERTIFICO: Que la sentencia definitiva que precede, se encuentra firme y ejecutoriada.-

  
Sec-Subrogante.-  
Sra. Geraldine Morrison Parra



