

Vallenar, treinta de abril de dos mil dieciocho.

Vistos:

A fojas 1 de autos compareció doña Matilde del Carmen García Álvarez, chilena, dependiente, cédula de identidad N° 8.485.696-7, domiciliada en calle Coquimbo N° 1055, ciudad de Vallenar, formulando una denuncia por presunta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de la empresa ABC-DIN S.A, representada legalmente por don Marcelo Guerrero, ambos domiciliados en calle Prat N° 1175, ciudad de Vallenar, lo anterior fundamentado en que con fecha 26 de junio de 2017, sufrió el robo de su teléfono celular marca Samsung de la compañía Claro, y por ello hizo la denuncia en Fiscalía, para ser presentada en la tienda de la empresa denunciada, para hacer efectivo el seguro con que contaba el aparato, por el cual pagó la suma de \$26.990, más el costo del equipo que aún esta pagando. Al dirigirse a la tienda le informaron que el seguro no era válido, por no tener la caja del celular en el cual hay un número, y luego recurrió al Sernac, sin resultados.

En función de lo anterior, indicó que la empresa habría infringido lo señalado en el Art.12 y 23 de la Ley 19.496, razón por la cual solicitó al tribunal que la empresa denunciada sea condenada al máximo de las multas que la ley prevé por incurrir en las infracciones denunciadas.

En el primer otrosí de su escrito de postulación, la actora y de manera conjunta, interpuso en contra de la misma empresa una demanda civil de indemnización de perjuicios, fundamentando su acción en los mismos hechos descritos en la denuncia infraccional como normas legales infringidas, razón por la cual solicitó al tribunal que se condene a la demandada al pago del daño emergente por la suma de \$150.000, y a la suma de \$200.000 por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 24 rola notificación realizada a la empresa ABC-DIN S.A, a través de su representante, don Marcelo Guerrero.

A fojas 137 rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, desarrollado con la sola asistencia de la parte denunciante y demandante, doña Matilde del Carmen García Álvarez, y en rebeldía de la empresa denunciada ABC-DIN S.A, no obstante estar válidamente notificada al efecto, oportunidad en la cual la primera ratificó la denuncia y demanda de fojas 1, mientras que respecta de la segunda, previo traslado, se tuvo por contestada la denuncia y demanda en rebeldía.

En el mismo comparendo, y en cumplimiento del imperativo legal, se llamó a las partes a conciliación, sin resultados, por lo que procedió a recibir las pruebas, lo que se tradujo únicamente en prueba documental de la parte denunciante.

A fojas 29 rola acta de comparendo especial de conciliación, desarrollado con la sola asistencia de la parte denunciante y demandante, doña Matilde del Carmen García Álvarez, y en rebeldía de la empresa denunciada ABC-DIN S.A, no obstante estar

válidamente notificada al efecto, oportunidad en la cual, llamadas las partes a conciliación, esta no se produjo, debido a la inasistencia de la empresa denunciada.

A fojas 30 se citó a las partes a oír sentencia.

Considerando:

1. Que la controversia en estos autos consiste en determinar si la denunciante efectivamente adquirió en la tienda comercial de la empresa ABC-DIN un equipo celular marca Samsung, modelo J2 Prime Gold, y si se contrató para dicho artefacto un seguro adicional por diversas coberturas, resultando controvertido también si la empresa denunciada incurrió en incumplimiento de sus obligaciones emanadas de la póliza, en lo que respecta a la recepción de la denuncia, las coberturas propias del contrato de seguro celebrado, y al pago de las indemnizaciones respectivas, y si lo anterior obedeció a una actitud negligente de parte ella a la hora de cumplir con sus obligaciones contractuales, y atribuible a una deficiencia en la calidad del servicio, resultando, además, controvertido si a consecuencia de las situaciones antes mencionadas la actora habría experimentado daños o perjuicios, la procedencia de los rubros indemnizatorios reclamados como los valores o montos asignados a los mismos.

2. Que durante el curso del presente procedimiento se rindieron en autos las siguientes probanzas, a saber: **A)** Copia de carta respuesta de la empresa ABC-DIN a Sernac, de fecha 10 de julio de 2017, rolante a fojas 7, donde se señala en relación al reclamo realizado por doña Matilde del Carmen García Álvarez, que no es posible acoger el requerimiento por el momento, por lo que se han hecho los contactos con el jefe de tienda, Marcelo Guerrero, quien sugirió que la persona se acercara a la tienda con toda la documentación que mantenga en su poder, para de esa forma la compañía de seguros evalué el caso; **B)** Copia de parte denuncia N° 0, de fecha 27 de junio de 2017, por el delito de robo con sorpresa en bien nacional de uso público, realizada por doña Matilde del Carmen García Álvarez, cédula de identidad N° 8.485.696-7, rolante a fojas 8, donde se hace una descripción de la situación ocurrida, y el hecho de haber sido despojada del teléfono celular por parte de un tercero, cuya individualización desconoce; **C)** Copia de boleta electrónica N° 89161071, de fecha 9 de enero de 2017, emitida por la empresa ABC-DIN, a doña Matilde García Álvarez rolante a fojas 11, que da cuenta de la compra de un teléfono celular marca Samsung J2 Primer Gold, por la suma de \$84.990, y el pago de un seguro Gplus por la suma de \$26.990, lo que hace un total de \$111.980; **D)** Copia de comprobante de venta con pago en cuotas, tarjeta de crédito, de fecha 9 de enero de 2017, rolante a fojas 12, que da cuenta del crédito otorgado por la suma de \$111.980, pagadero en 12 cuotas, y asociado a boleta N° 89161071; **E)** Copia de informe de liquidación directa, folio siniestro N° 3108080214-40325, de fecha 28 de julio de 2017, elaborado por la empresa Consorcio, rolante a fojas 13, donde se indica la persona asegurada, doña Matilde García Álvarez, Rut: 8.485.2-696-7, póliza N° 771924, condicionado cobertura: Robo,

evaluador de siniestro; Carolina González M., fecha de siniestro 27/06/2017, fecha denuncia 12/07/2017, cobertura afectada: Celular plan D, monto asegurado \$84990, monto a indemnizar: no procede, estableciendo como motivo de rechazo inconsistencias de fechas, fecha de delito indicado en el parte policial fue ocurrido antes de la fecha del siniestro, timbre de fiscalía se encuentra ilegible, no adjunta bloqueo de celular correspondiente a la compañía móvil; *F)* Copia de formulario único de reclamo caso N° R2011C1575864, de fecha 28/06/2017, realizado ante el SERNAC por doña Matilde García Álvarez, cédula de identidad N° 8.485.696-7, en contra de la empresa Créditos Organización y Finanzas S.A, rolante a fojas 15, donde se relatan los mismos hechos contenidos en la denuncia de fojas 1; *G)* Copia de garantía extendida, rolante a fojas 16, donde se señalan las coberturas otorgadas, definición de los seguros otorgados, procedimiento en caso de siniestro, plazo de siniestros que afecten seguros asociados, comunicaciones, obligaciones del cliente, servicio de garantía extendida, forma de hacer extensiva la garantía, beneficios de la garantía extendida, entre otras menciones.

3. Que de la copia de la denuncia de fojas 9, y el informe de liquidación de fojas 13, medios de prueba que no fueron atacados ni relativizados, consta y se tiene por acreditado que con fecha 26 de junio de 2017, la denunciante sufrió el robo de su teléfono celular marca Samsung, modelo J2 Prime Gold, por parte de un desconocido, situación que habría tenido lugar en la intersección de las calles Serrano con calle Coquimbo, a eso de las 11:00 horas, realizando la denuncia ante Carabineros de la Tercera Comisaría de la ciudad de Vallenar con fecha 27 de junio del mismo año.

4. Que del mérito de la carta respuesta de fojas 7, la copia del parte policial de fojas 8, el informe de liquidación de fojas 13, el formulario de reclamo de fojas 15, y la copia de la garantía extendida de fojas 16, documentos todos los cuales no fueron relativizados de forma alguna, consta y se tiene por acreditado que la denunciante, con posterioridad a la denuncia ante carabineros, realizó el denunció correspondiente ante la empresa ABC-DIN, en cumplimiento de lo señalado en la póliza respectiva, la que no fuera recibida en una primera oportunidad por la citada empresa.

5. Que del mérito de la carta respuesta de fojas 7, la copia del parte policial de fojas 8, el informe de liquidación de fojas 13, el formulario de reclamo de fojas 15, y la copia de la garantía extendida de fojas 16, documentos todos los cuales no fueron relativizados de forma alguna, consta y se tiene por acreditado que, con fecha 28 de junio de 2017, la denunciante realizó un reclamo ante el Sernac, en contra de ABC-DIN, por no haber ésta última recibido el denuncia por siniestro con ocasión del seguro contratado, para posteriormente, con fecha 12 de julio de 2017, recibirse el denunció por parte de la empresa antes mencionada, emitiéndose con fecha 28 de julio de 2017 el informe de liquidación por la compañía aseguradora, en el cual se rechazó hacer efectivo el seguro, debido a

inconsistencias en las fechas del delito y de ocurrencia del siniestro, además de que el timbre de la fiscalía se encontraría ilegible.

6. Que en función de lo señalado precedentemente, de los elementos probatorios desarrollados en el considerando segundo, apreciados en conjunto y con miras a resolver la controversia infraccional ventilada en estos autos, permiten a este tribunal concluir que si bien el teléfono celular marca Samsung, modelo J2 Prime Gold se encontraba asegurado, y la denuncia se hizo en cumplimiento de lo señalado en la póliza respectiva, es decir, dentro del plazo y conforme a la modalidad especificada en ella, no es menos cierto que no se vislumbra, en función de la prueba aportada, incumplimiento de las obligaciones por parte de la empresa aseguradora en los términos convenidos por las partes en la garantía extendida, sujeta a la póliza N° POL 1 2013 0664, y rolante a fojas 16, dado que si bien dentro de las coberturas se encontraba lo relativo al robo con violencia, la determinación del pago de la indemnización respectiva estaba sujeta a la práctica de una liquidación de siniestro por parte de un liquidador, cuya función es realizar una investigación para los efectos de determinar la existencia del siniestro y de los daños, determinar si los detrimentos materiales reclamados están comprendidos dentro de la cobertura, y son consecuencia directa del hecho denunciado, y en el caso particular, conforme al informe de liquidación de fojas 13, se concluyó que no procedía la cobertura debido a inconsistencias en las fechas del delito y de ocurrencia del siniestro, además de que el timbre de la fiscalía se encontraría ilegible, por lo que desde esa perspectiva, es decir, al haber cumplido la empresa aseguradora con las cláusulas contenida en las condiciones particulares como las condiciones generales de la póliza en lo que respecta a la práctica de la liquidación y en función de dicho resultado determinar lo que sería indemnizable conforme a las coberturas contempladas, se estaría dando cumplimiento a sus obligaciones, específicamente aquellas contempladas en los Art.16 y 17 del Título VII, y el Art.18, Título VIII, de las condiciones generales de la póliza, en relación con el Art.526 del Código de Comercio, de suerte que todo lo relativo al contenido del informe de liquidación necesariamente debía ser objeto de impugnación conforme al procedimiento establecido tanto en la póliza como en el reglamento de auxiliares de comercio de seguro, para de esa forma atacar tanto su contenido como las conclusiones contendidas en el mismo.

7. Que, además de lo señalado en el considerando anterior, tampoco es posible advertir que la decisión de la empresa aseguradora se fundamente o se haya originado en un actuar negligente o bien sea manifestación de falencias o deficiencias en la calidad del servicio contratado, dado que como se señaló en el considerando anterior, el rechazo en el pago de la indemnización se fundamentó en el resultado de la liquidación practicada por el liquidador, por lo que desde esa perspectiva se habría dado cumplimiento tanto a las condiciones generales como particular de la póliza en lo que respecta al procedimiento de liquidación del siniestro y fórmula de pago, específicamente Art.16 y 17 del Título VII, y el

Art.18, Título VIII de las condiciones generales de la póliza, en relación con el Art.529 del Código de Comercio, razón por la cual no se vislumbra, como se dijo, vulneración alguna a las normas de los Art.12 y 23 de la Ley 19.496, lo que conlleva necesariamente al rechazo de la denuncia formulada.

8. Que no obstante lo anterior, debe repararse que la denunciante, con fecha 28 de junio de 2017, hizo un reclamo ante el Sernac por no haber sido atendido por la empresa denunciada en la recepción del denuncia, para posteriormente la denunciada, por respuesta de fecha 10 de julio de 2017, realizada en función del reclamo formulado ante el Sernac, informar el hecho de haberse contactado con el jefe de tienda, de nombre Marcelo Guerrero, para que la cliente se acercara a la tienda con la documentación que tuviera en su poder y así realizar la denuncia de siniestro, de lo cual se colige e independientemente de la fecha del denuncia como de la plausibilidad de que la cobertura contratada pudiese operar, que efectivamente la denuncia correspondiente no habría sido considerada en primera instancia por la empresa ABC-DIN, dándose inicio al procedimiento de recolección de información y posterior liquidación sólo después de haberse hecho el reclamo ante el Sernac, lo que es posible de concluir, en primer término y conforme al formulario de reclamo de fojas 15, por cuanto el reclamo de la denunciante se hizo con fecha 28 de junio de 2017, mientras la denuncia, conforme al informe de liquidación de fojas 13, sólo fue recibida con fecha 12 de julio del mismo año; y en segundo término, por cuanto, conforme a la carta respuesta al reclamo, de fecha 10 de julio de 2017, sólo en ese momento se informó a la denunciante la posibilidad de concurrir al local a realizar la denuncia y acompañar la documentación respectiva, todo lo cual permite concluir, e independiente, como se dijo, del resultado de la liquidación y de la plausibilidad de los argumentos expuestos por la denunciante para la operatividad de la cobertura, que en dicho sentido la empresa denunciada habría tenido una actuación negligente o descuidada a la hora de procurar la atención correspondiente al cliente reclamante en lo que respecta a la recepción tanto de la denuncia de siniestro como de la documentación de respaldo, y posterior liquidación, lo que evidentemente provocó un detrimento a la consumidora, traducido en la tardanza de parte del ABC-DIN en realizar las operaciones pertinentes para determinar la procedencia o no del seguro contratado, y por otro lado, dicha actuación también evidencia el incumplimiento de parte de la misma de su obligación legal como contractual de recibir las denuncias correspondiente en caso de verificarse la eventualidad de un siniestro, conducta que de parte de la empresa denunciada importaría infracción a los Art.12 y 23 de la Ley 19.496, razón por la cual se acogerá la denuncia a este respecto.

9. Que, a su turno, de los elementos probatorios señalados en el considerando tercero, apreciados en conjunto y en miras a dilucidar la controversia civil ventilada en estos autos, permiten a este tribunal llegar a la convicción de que efectivamente como consecuencia de la infracción incurrida por la empresa denunciada a las disposiciones de la

Ley 19.496, la actora habría experimentado un detrimento o menoscabo con ocasión de lo anterior, dicho de otro modo, que como consecuencia de no haber cumplido la entidad demandada la obligación de procurar a la demandante una atención oportuna y deferente en relación a la recepción de la denuncia de siniestro, para los efectos de determinar la operatividad del seguro asociado al equipo móvil adquirido, dicha conducta evidentemente causó perjuicios a este último, por lo que corresponde determinar en que se habrían traducido o materializado los perjuicios causados o la forma en que los mismos se manifestaron, dicho de otro modo, cumpliéndose con los requisitos de la responsabilidad civil alegada, y que en particular sería extracontractual, emanada de la comisión de un hecho ilícito traducido en la conculcación de las normas de la Ley 19.496, se darían los supuestos o requisitos de la misma en lo que respecta, en primer lugar, la realización de una conducta por parte de un sujeto capaz de ser responsable civilmente; en segundo lugar, antijurídica, traducida en la vulneración de las normas de la Ley 19.496, en particular a los Art.12 y 23 del citado cuerpo legal; en tercer lugar, imputable, traducido en la actitud negligente o poco cuidadosa y acuciosa de parte de la empresa demandada a la hora de cumplir con su obligación de procurar una atención oportuna y deferente en la recepción de la denuncia por la eventualidad del siniestro o riesgo cubierto en relación al seguro contratado con la misma demandada para la seguridad del producto comprado por la demandante, por lo que en función de lo anterior corresponde determinar las concurrencia de los últimos dos, es decir, el daño y la relación de causalidad entre la conducta dañosa y los perjuicios sufridos

10. Que en relación a lo demandado por daño emergente o daño directo, avaluado en la suma de \$150.000, el tribunal no hará lugar a dicha alegación, básicamente por cuanto además de no precisarse ni indicarse el motivo o fundamento para reclamar de dicho rubro ni menos desglosarse los bienes que habría resultado afectados, lo relativo al reclamo de valor del producto asegurado y la procedencia de la operatividad del seguro, y en definitiva el rechazo en el pago de la indemnización se fundamentó en el resultado de la liquidación practicada por el liquidador, por lo que desde esa perspectiva se habría dado cumplimiento tanto a las condiciones generales como particular de la póliza en lo que respecta al procedimiento de liquidación del siniestro y fórmula de pago, no vislumbrándose a este respecto vulneración de las normas de la Ley 19.496.

11. Que respecto al daño moral alegado por la demandante, traducido en problemas en el trabajo, vulneración y no cumplimiento del seguro, si bien no se hizo valer medio probatorio alguno en función de lo anterior, de igual forma el tribunal necesariamente debe de considerarlo como un perjuicio efectivamente causado y que debe ser objeto de resarcimiento, lo anterior acotado a la infracción relativa a la falta de recepción oportuna del denuncia por siniestro, lo anterior por cuanto de acuerdo a las nuevas doctrinas que se ventilan sobre la materia postulan la existencia de un daño moral objetivo, entendiéndose

por tal la circunstancia de que este rubro no se traduce o no necesariamente presenta señales visibles, tales como lágrimas, trastornos mentales, incluso no siendo necesario que la víctima de este tipo de perjuicios tenga conciencia de haber experimentado un daño de esta naturaleza, bastando con que la persona experimente una pérdida efectiva, dejándolo en un estado distinto al que se encontraba antes del hecho, como consecuencia de aquel, y jurídicamente perjudicial, en otras palabras, y siguiendo en este punto al profesor Ramón Domínguez Águila (*Revista de Derecho Universidad de Concepción, ejemplar N° 198, año LXIII, Julio-Diciembre de 1995*), basta con que el sujeto vea modificada de tal manera su vida particular que lo aleje de la situación de paz y armonía que el hombre común experimenta diariamente, todo lo cual se justificaría por cuanto el derecho, como rama de las ciencias sociales, debe dispensar de una protección integral al ser humano, es decir, no solo circunscrita al plano patrimonial, sino también en el plano físico y psíquico, ya que debe repararse que el derecho está al servicio de las personas, involucrándose en todas aquellas materias como actividades en las cuales incide la mano del hombre, lo que implica la necesidad de otorgar una protección de sus derechos en toda la dimensión posible, no pudiendo limitarse en manera alguna, todo lo cual encontraría sus sustento en la norma del Art. 19 N° 1 de la Constitución Política de la República de Chile, que cautela y garantiza a nivel constitucional el derecho a la integridad física y psíquica de las personas, entendida la persona humana como un ser complejo, y sin perjuicio de que al tener las infracciones a la Ley 19.496 una naturaleza objetiva, ésta misma objetividad se comunica a la reparación de los daños causados, particularmente en lo relativo al daño moral.

12. Que en el caso particular de estos autos, necesariamente debe concluirse que la actora sufrió daño moral como consecuencia de las infracciones cometidas, toda vez que experimentó una alteración en su condición normal de vida, como consecuencia directa del hecho ilícito, lo que se tradujo en la negativa de ABC-DIN de recibir el denuncia en una primera oportunidad por supuesta ocurrencia del siniestro, falta de información respecto de la documentación que se debía acompañar, y la necesidad de recurrir a los organismos estatales para que la entidad demandada pudiera recibir la denuncia y recopilar los antecedentes del caso, con todo lo que ello implica en traslados, concurrencia al local comercial en diversas oportunidades, permisos en el trabajo, todo lo cual conlleva a una clara alteración del ritmo normal de vida, razón por la cual el tribunal debe necesariamente tener por acreditado y efectivamente causado un daño de este tipo, limitado como se dijo en los considerandos anteriores al reclamo realizado en cuanto a la negativa de la empresa demandada a recibir el denuncia para que operara el seguro que cubría los daños por delitos al producto comprado, sin perjuicio de establecer un monto prudencial a este respecto.

13. Que el resto de la prueba existente en autos en nada altera las conclusiones a las cuales ha arribado este tribunal.

Y teniendo presente, además, lo señalado en los Art.1, 4, 6, 8, 254 del Código de Procedimiento Civil; Art.1, 2, 2 bis, 3, 4, 12, 17 A, 17 D, 23, 24, 25, 26, 27, 37, 50, 50, A, 50 B, 50 C, 50 D, 50 G, 58 Bis de la Ley 19.496; Art.1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 28 de la Ley 18.287, se resuelve:

I. Que se acoge la denuncia formulada por doña Matilde del Carmen García Álvarez en contra de la empresa ABC-DIN S.A, representado para estos efectos por don Marcelo Guerrero o quien haga las veces de representante legal en los términos del Art.50, rolante a fojas 1 y siguientes, y en consecuencia se condena a la citada empresa al pago de una multa equivalente a 2 UTM, por haber incurrido en infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en particular los Art.12 y 23 del citado cuerpo legal, al no cumplir con su obligación de procurar a la denunciante una atención oportuna y deferente en cuanto a la recepción de la denuncia de siniestro para los efectos de determinar la operatividad del seguro asociado al producto adquirido.

El no pago de la multa dentro de quinto día de notificada la presente resolución, hará incurrir al infractor en los apremios a que se refiere el artículo 23 de la Ley N° 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

II. Que, de igual forma, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña Matilde del Carmen García Álvarez en contra de la empresa ABC-DIN S.A, representado para estos efectos por don Marcelo Guerrero o quien haga las veces de representante legal en los términos del Art.50, rolante a fojas 1 y siguientes, y en consecuencia se declara que esta última tiene responsabilidad civil por los daños causados a la persona de la actora, motivado por las infracciones cometidas al Art.12 y 23 de la Ley 19.496, condenándose a la empresa demandada sólo al pago de la suma de \$100.000 a título de daño moral, cantidad que deberá reajustarse de acuerdo a la variación que experimente el índice de precios al consumidor, desde el mes anterior a la fecha en que la presente resolución quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo, devengando, además, los intereses legales en el solo evento de incurrirse en mora.

III. Que no se condena en costas a la parte denunciada y demandada por no haber sido totalmente vencida.

IV. Que una vez firme o ejecutoriada la presente resolución, remítase copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor, en cumplimiento de lo señalado en el Art.58 Bis de la Ley 19.496.

Notifíquese por cédula.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 9982-2017.

Dictada por don Andrés Franco Yáñez, Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Vallenar. Autoriza doña Pamela Pérez Cavieres, Secretaria Titular.

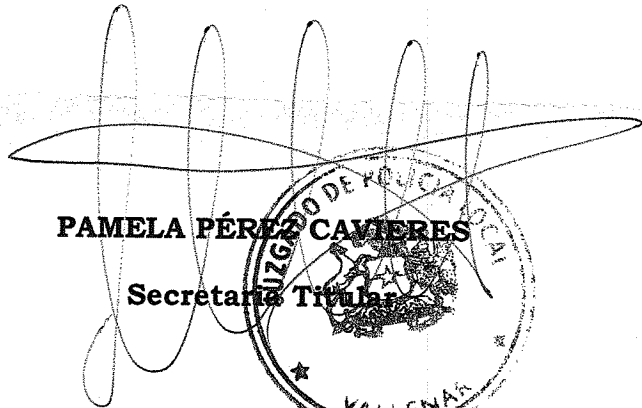



JUZGADO DE POLICIA

LOCAL DE VALLENAR

CERTIFICADO

PAMELA PÉREZ CAVIERES, Secretaria Titular certifica que, la sentencia de fecha 30 de abril de 2018, dictada en causa Rol N° 9.982/2017, se encuentra firme y ejecutoriada.


PAMELA PÉREZ CAVIERES
Secretaria Titular



Vallenar, 06 de junio de 2018.