



Fojas ciento cuarenta - 104 -

Rol N° 2998-2019/SCN

Talca, veinticuatro de septiembre de dos mil diecinueve.

VISTO:

PRIMERO: Que, a fojas 31 y siguientes don **JOHN PAUL REYNOLDS**, Magister Internacional en Administración de Empresas, Cédula Nacional de Identidad para extranjeros N° 14.650.722-0, canadiense, domiciliado en Pasaje Las Palmeras N° 1900, Maule, debidamente patrocinado por el abogado don **José Luis Carrasco Muñoz**, interpuso querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA**, RUT N° 77.472.420-6 y en contra de **CAR S.A.** (Tarjeta Ripley), del giro institución financiera, ignora Rut, ambas empresas representadas por la Jefa de Tienda de Ripley de la ciudad de Talca doña **CLAUDIA LAFOURCADE**, Cédula Nacional de Identidad N° 8.381.249-4, con domicilio en calle 8 Oriente N° 1212 Talca. Fundó su acción en base a los siguientes argumentos:

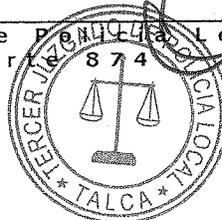
En cuanto a la querrela infraccional, expuso que conforme al estado de cuenta de su tarjeta Ripley correspondiente al periodo que corre desde el 11 de noviembre al 10 de diciembre de 2018, se percató que en la sección del indicado estado de cuenta denominado "2.- Producto o servicios voluntariamente contratados", el día 13 de noviembre del año 2018 se le efectuó un cobro en su tarjeta Ripley de un seguro denominado "SEGURO HOGAR CHILENA", por la suma de \$ 11.986, mismo cobró se le realizó en el estado de cuenta correspondiente al periodo que va desde el 11 de diciembre de 2018 al 10 de enero de 2019, en el que con fecha 13 de diciembre se le cobró la suma de \$ 12.027, mismo monto se le cobró en los estados de cuenta de 11 de febrero a 10 de marzo de 2019 y finalmente en el estado de cuenta que corre desde el 11 de marzo al 10 de abril de 2019.

Seguidamente expuso que en días posteriores al primer cargo efectuado en su estado de cuenta de Tarjeta Ripley se dirigió a la tienda Ripley de la ciudad de Talca, a fin de averiguar de qué se trataba ese cobro que se efectuaba en su tarjeta de crédito, expresándole los dependientes de dicha tienda que se trataba de un seguro que él había contratado por intermedio de la Corredora de Seguros Ripley Limitada y que funciona en el segundo piso de la Tienda Ripley, sin embargo, le indicaron que la mejor forma para averiguar de esa supuesta contratación, era que llamara a un call center de la tienda.

Que, desde el mes de diciembre de 2018 al 2 de mayo de 2019, solicitó dicha información sin tener ninguna respuesta concreta ni de la corredora de Seguros como tampoco de la tarjeta Ripley, en el sentido que le precisaran cuándo él había contratado tal seguro hogar y que le entregaran asimismo la información o comprobantes que dieran cuenta de dicha operación.

Continuando con su relato señaló que el 22 de marzo de 2019 recibió correo electrónico donde le enviaron por fin la supuesta póliza hogar que él habría contratado mediante la intermediación de la Corredora de Seguros Ripley Ltda. y en archivo adjunto iba la propuesta seguro hogar como también la cobertura de póliza tanto en sus condiciones generales como particulares. Que, al revisar dichos documentos, se pudo percatar que en ellos no aparece su firma ni en calidad de asegurado ni de contratante, tampoco que él mediante mandato comercial hubiese autorizado a la Corredora o a la Tarjeta Ripley suscribir tal póliza, tampoco hay grabación telefónica en donde el expresamente hubiese dado su consentimiento para contratar dicho seguro hogar, "*hago presente US que en el ámbito del consumo el silencio no constituye aceptación*".

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL 7
La presente es copia fiel de su original.
24 SET. 2019
TALCA, de de



Fojas ciento cinco - 105 -

En atención a lo anteriormente relatado expresó que *"las empresas querelladas y en ausencia de mi voluntad como consumidor, han efectuado un acto jurídico de consumo, en el cual, no existió de mi parte el consentimiento de contratar dicho seguro hogar mediante la corredora denunciada y tampoco existió de mi parte la autorización de que dicho servicio se pagare mediante el cargo de mi tarjeta de crédito de la tienda Ripley, lo cual, en forma abierta conculca mi derecho básico de consumidor consistente en la libre elección del bien o servicio, contenido en la letra a) del artículo 3 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores y que dispone a la letra: 'Son derechos y deberes básicos del consumidor: La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo'".*

Agregó *"Es así, como la querellada Corredora de Seguros Ripley Limitada, tomó un seguro en donde solicitó a la compañía de seguros Chilena Consolidada Seguros Generales S.A. que me incorporara a un plan de seguro hogar, que yo nunca contraté para darme una cobertura en mi calidad de arrendador del riesgo de un inmueble que actualmente ni siquiera es de mi propiedad, procediendo a cobrar la prima de dicho seguro en mi tarjeta Ripley, ésta última aceptando dicha transacción, todo ello sin que existiera mi consentimiento sobre el particular, afectando con ello mi derecho básico de consumidor, consistente en la libre elección de un bien o servicio, el cual, como he indicado yo nunca he contratado ni tampoco he autorizado a las empresas querelladas para que lo contraten a mi nombre, ni en forma expresa ni tampoco mediante mandato comercial".*

Finalmente solicitó al Tribunal tener por interpuesta querrela infraccional en contra de **CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA** y en contra de **CAR S.A.**, ambas empresas representadas por doña **CLAUDIA LAFOURCADE GUERRA**, en calidad de jefa de tienda de Ripley de la ciudad de Talca y en definitiva condenar a la empresa querellada en su calidad de infractora a lo dispuesto a la letra a) del artículo N° 3 de la Ley N° 19.496 en su perjuicio e imponerles el pago a cada una de ellas de 50 UTM., con costas.

En cuanto a la demanda civil, interpuso demanda de responsabilidad civil **extracontractual** con indemnización de perjuicios en contra de **CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA** y demanda de responsabilidad civil **contractual** con indemnización de perjuicios, en contra de **CAR S.A.**, ambas representadas por doña **CLAUDIA LAFOURCADE GUERRA**, todas ya individualizada. Como fundamento de ésta el demandante dio por íntegramente reproducido lo expuesto en la querrela infraccional.

Los conceptos demandados y sus montos son los siguientes:

A) Con respecto a **TARJETA RIPLEY O CAR S.A.**, la suma de **\$ 48.057.- (cuarenta y ocho mil cincuenta y siete pesos)**, por concepto de daño emergente, monto que manifestó es el total de las sumas que le han sido cobradas en forma ilegítima, las que solicitó se le restituyan con los intereses y reajustes en conformidad a la Ley; y

B) Con respecto a **CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA y TARJETA RIPLEY O CAR S.A.**, la suma de **\$ 10.000.000.- (diez millones de pesos)**, por concepto de daño moral, expresando, en síntesis, en cuanto a este concepto *"... las demandadas deberán indemnizarme por todo el daño moral que me han causado a consecuencia de su conducta antijurídica, consistente en las molestias, pérdidas de mi tiempo llamando a call center sin tener respuesta y asistiendo a la tienda, sin tampoco darme solución, la desconfianza que me ha producido la conducta de las demandas en no confiar en el mercado financiero de Chile, la angustia y frustración y ver que todos los meses me siguen cobrando un producto que yo nunca he contratado, el hecho de tener que recurrir a la justicia con los altos*

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL 2.
La presente es copia fiel de su original.

TALCA de 24 SET. 2010 de



Fojas ciento sesenta y cinco - 106

costos que ello involucra Abogados, tener que venir a audiencias, nuevos malos ratos, razón por la cual, solicitó a título de mis perjuicios de mi fuero interno que el Tribunal de US regule a título ejemplar una suma no inferior a los \$ 10.000.000.- ello en función de mis daños morales, y que sirva como una sanción a ella para que pongan el máximo cuidado en sus operaciones comerciales con los consumidores”.

Por último solicitó al Tribunal tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios, en los términos expuestos, en contra de las demandadas ya individualizadas y en definitiva condenarlas a pagarle en el caso de CAR S.A. a título de daño emergente la suma de \$ 48.057 más reajustes e intereses y todo lo que esta le cobre por el seguro inexistente mientras se tramita la causa y en relación a las demandadas CAR S.A. y CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA, las condene en conjunto al pago de la suma de \$ 10.000.000.- a título de daño moral sufrido en su calidad de consumidor, o la suma que el Tribunal fije, con costas.

SEGUNDO: Que, a fojas 82 y siguientes rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba que se celebró con la comparecencia de la parte querellante infraccional y demandante civil representado por su abogado don JOSÉ LUIS CARRASCO MUÑOZ y la parte querellada infraccional y demandada civil CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA y CAR S.A., representada por la abogada doña LUZ ALEJANDRA ARENAS PACHECO, quien actuó previa delegación de poder conferido.

La parte querellante infraccional y demandante civil ratificó sus acciones en todas sus partes, con costas.

La parte querellada infraccional y demandada civil CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA Y CAR S.A., representada por la abogada LUZ ALEJANDRA ARENAS PACHECO, contestó mediante minuta que acompañó en ese acto (rolante a fojas 48 y siguientes), que en síntesis refiere:

En cuanto a la querrela infraccional: Expresó que de los hechos relatados, es claro que no existe infracción alguna por parte de su representada en cuanto a la venta del producto ni respecto a las obligaciones contenidas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Que, “en efecto, con fecha 11 de noviembre de 2019 el Sr. Reynolds contrató Seguro de Protección Familiar N° 161889627, con vigencia desde el 07 de noviembre de 2018 al 07 de noviembre de 2020, producto que se pagaría en 24 cuotas a contar del mes de noviembre de 2018. Estas condiciones fueron informadas debidamente el querellante, y expresamente aceptadas por don Paul Reynolds”. Motivo por el que aseveró “es absolutamente falso lo señalado de contrario, respecto a que no se habría contratado el seguro materia de autos”.

Seguidamente manifestó que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, aplicable en la especie, es carga de la contraria acreditar sus alegaciones en el caso de autos y que siendo así no es posible sostener que su representada haya infringido el artículo 20 de la Ley N° 19.496, ni ninguna otra norma en la presente causa.

En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios: Expresó que para que sea procedente la acción indemnizatoria, la contraria debe probar conforme a derecho, todos y cada uno de los elementos de la supuesta responsabilidad civil invocada y por razones de economía procesal, se remitió a lo expuesto al contestar la querrela.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 87



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original.

24 SET. 2019

TALCA, de de



Fojas ciento siete - 107 -

En cuanto al monto demandado por concepto de daño emergente, expresó que es improcedente, ya que el actor efectivamente contrató el seguro materia de autos, el 11 de noviembre de 2018 y que a la fecha de la contestación (30 de mayo de 2019), sigue con plena vigencia.

En cuanto al daño moral pedido, expresó que la suma demandada deja en evidencia que el único motivo por el que se ha incoado esta acción es obtener un enriquecimiento injustificado a costa de su mandante. Sostuvo que de lo señalado no queda ninguna duda *"ya que de contrario ni siquiera se indica cual sería el perjuicio sufrido que pueda justificar esa cifra. De hecho, es reconocido en la demanda que el único fundamento que existe para pedir \$ 10.000.000.- es que sirva como una especie de castigo a esta parte, lo que se contradice absolutamente con los principios de nuestro ordenamiento jurídico"*.

Finalmente solicitó al Tribunal tener por contestada la querrela infraccional y demanda civil, sea rechazada en todas sus partes, con costas.

Prosiguiendo el comparendo, el Tribunal llamó a las partes a conciliación la que no se produjo. Seguidamente recibió la causa a prueba rindiéndose la documental y testimonial que rola en autos.

Continuando, la parte querellante infraccional y demandante civil solicitó como diligencia probatoria, fijar audiencia para el solo efecto que la parte querellada infraccional y demandada civil exhibiera todos los documentos que estuvieran en su poder en relación a la contratación del seguro hogar, que según sus dichos al contestar la querrela, su representada habría suscrito, documentos o instrumentos como grabaciones telefónicas, firma por su representado, propuestas de pólizas, huella digital. Fundó tal solicitud en atención a que su parte carecía de dichos instrumentos y los únicos que podían tenerlos serían CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA. Además también solicitó oficiar al Servicio Nacional del Consumidor de Talca, a fin de que remitiera información en relación al artículo 58 bis de la Ley N° 19.496, a fin de saber si la querellada CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA, ha sido sancionada por infracción a la Ley del Consumidor en relación a la contratación de seguros sin la voluntad del cliente, entre el periodo de enero a octubre de 2018.

El Tribunal accedió a ambas solicitudes y fijó día y hora para la audiencia de exhibición de documentos, citando a las partes además para audiencia especial de conciliación a realizarse a continuación de la exhibición de documentos fijada.

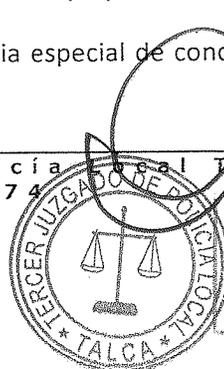
TERCERO: Que a fojas 88 rola acta de audiencia especial de exhibición de documentos, la que se realizó con la comparecencia de la parte querellante infraccional y demandante civil representada por el abogado don **JOSE LUIS CARRASCO MUÑOZ** y de la parte querellada infraccional y demandada civil representada por la abogada doña **LUZ ALEJANDRA ARENAS PACHECO**.

La parte querellada infraccional y demandada civil representada por la abogada Sra. Arenas Pacheco, informó al Tribunal que no existen más antecedentes ni documentos que los acompañados en su oportunidad desde fojas 52 a 80 de autos.

Seguidamente, las partes de mutuo acuerdo, solicitaron suspender la audiencia especial de conciliación, atendido que estaban en negociaciones para llegar a un acuerdo, con una propuesta clara y que solo faltaba la autorización del área comercial de Ripley.

El Tribunal accedió a lo solicitado, suspendió la audiencia especial de conciliación y fijó nuevo día y hora al efecto.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T-
La presente es copia fiel de su origen.

TALCA, 24 SEI. 2019 de



Fojas ciento ochenta y cinco - 105 -

CUARTO: Que a fojas 89 rola acta de audiencia de conciliación, la que se realizó con la comparecencia de la parte querellante infraccional y demandante civil, representada por el abogado don **JOSÉ LUIS CARRASCO MUÑOZ** y de la parte querellada infraccional y demandada civil, representada por la abogada doña **LUZ ALEJANDRA ARENAS PACHECO**. El Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo.

QUINTO: Que a fojas 94 rola Of. N° 1049 de 5 de agosto de 2019, emitido por doña María Loreto Zurita Ramírez, Directora Regional (S) del Servicio Nacional del Consumidor –Región del Maule.

SEXTO: Que a fojas 101 quedaron los autos en estado de fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO EN CUANTO A LA QUERELLA INFRACCIONAL Y DEMANDA CIVIL POR RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL Y EXTRA CONTRACTUAL:

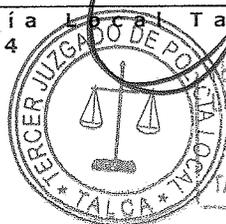
PRIMERO: Que la querella infraccional y demanda civil impetrada ante este Tribunal, versan sobre eventual infracción a la Ley N° 19.496 o Ley del Consumidor.

SEGUNDO: Que, la parte querellante infraccional y demandante civil de don **JOHN PAUL REYNOLDS**, representado por el abogado **Sr. Carrasco Muñoz**, rindió la prueba documental rolante a fojas 1 a 30 y 51 de autos, consistente en: **1)** Copia simple de estado de cuenta de Tarjeta Ripley de 10 de diciembre de 2018, dirigida a don JOHN PAUL REYNOLDS, en que aparece cobro de servicio de Seguro Hogar Chilena; **2)** Copia simple de estado de cuenta de Tarjeta Ripley de 10 de enero de 2019, dirigida a don JOHN PAUL REYNOLDS, en que aparece cobro de servicio de Seguro Hogar Chilena; **3)** Copia simple de estado de cuenta de Tarjeta Ripley de 10 de febrero de 2019, dirigida a don JOHN PAUL REYNOLDS, en que no aparece el cargo al referido seguro; **4)** Copia simple de estado de cuenta de Tarjeta Ripley de 10 de marzo de 2019, dirigida a don JOHN PAUL REYNOLDS, en que aparece cobro de servicio de Seguro Hogar Chilena; **5)** Copia simple de estado de cuenta de Tarjeta Ripley de 10 de abril de 2019, dirigida a don JOHN PAUL REYNOLDS, en que aparece cobro de servicio de Seguro Hogar Chilena; **6)** Correo electrónico dirigido al Sr. REYNOLDS, fechado el 22 de marzo de 2019 por Corredora de Seguros Ripley, en el que se adjunta propuesta de seguros y póliza; **7)** Copia de Propuesta de Seguros Protección Familiar Generales N° 161889627, de 21 páginas, donde se informa además que el ejecutivo que habría promovido la propuesta es don Carlos Guillermo Santander Retamal, Cédula Nacional de Identidad N°v16.002.069-5, en el canal Corner Seguros de Sucursal Talca; y **8)** Fotocopia simple de Certificado de Nacimiento de la Provincia de Ontario, Canadá, respecto de don John Paul Reynolds.

TERCERO: Que, la querellada infraccional y demandada civil **CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA** y **CAR S.A.**, representada por la abogada **Sra. Arenas Pacheco**, rindió la prueba documental rolante a fojas 52 a 80 de autos, consistente en: **1)** Copia simple de antecedentes generales de la tarjeta N° 5490702348408995 perteneciente a don John Paul Reynolds; **2)** Información de Póliza N° 4721481; **3)** Propuesta de seguro de protección familiar N° 161889627; **4)** Estado de cuenta de Tarjeta Ripley correspondiente al mes de diciembre de 2018; y **5)** Informe comercial de don John Paul Reynolds.

CUARTO: Que, la parte querellante infraccional y demandante civil de don **JOHN PAUL REYNOLDS**, representado por el abogado **Sr. Carrasco Muñoz**, rindió la prueba testimonial de doña **CINTHIA PATRICIA CERDA TORO**, quien debidamente juramentada, declaró:

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIAL LOCAL TALCA
la presente es copia fiel de su original.

24 SET. 2019

TALCA, de de



Fojas ciento nueve - 109 -

"Me entere por don John, se dio cuenta cuando revisó unos estados de cuenta de Ripley que le estaban cobrando un seguro que él no había contratado, me hizo la consulta porque yo trabajé en Retail hace unos años atrás, y él se acordó de una conversación que habíamos tenido en esa oportunidad que tenía colegas, yo trabajaba en el departamento de créditos, que tenían como práctica habitual contratar seguros sin el consentimiento del cliente, esto a raíz de que la misma tienda le pone metas y les paga adicional en ese tiempo, no sé ahora, John se molestó muchísimo cuando se enteró del seguro que le estaban cobrando se sintió abusado, él cree que por ser gringo lo hacen tonto, eso, yo le sugerí que se acercara a la tienda si es que por error había firmado algo y no se había percatado, y según lo que me comentó fue y descubrió que no había firmado nada, que el seguro efectivamente jamás lo había contratado él, eso es todo lo que yo sé". La testigo fue repreguntada y contrainterrogada.

QUINTO: Que el Oficio N° 1049 de 5 de agosto de 2019, remitido a este Tribunal por doña María Loreto Zurita Ramírez, Directora Regional (S) del Servicio Nacional del Consumidor – Región del Maule, informó lo siguiente:

"que en nuestro registro de sentencias entre el periodo de enero a octubre del año 2018, no registra fallos en donde se sancione a la denunciada 'CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA', conforme a las normas de la Ley N° 19.496".

SEXTO: Que, habiendo hecho un análisis de los antecedentes y la prueba rendida, conforme a las reglas de la sana crítica, el Tribunal estima que se encuentra acreditada en autos la conducta infraccional del proveedor denunciado.

Para arribar a la conclusión expuesta, este sentenciador ponderó los antecedentes y la prueba rendida en autos conforme a las reglas de la sana crítica, teniendo en cuenta especialmente la querrela infraccional interpuesta, la contestación de la misma y los documentos acompañados por ambas partes.

Se debe precisar que del mérito de los antecedentes existentes en la causa, es dable presumir que el querellante no realizó el movimiento comercial que refiere a contratar el Seguro Hogar Chilena con la Corredora de Seguros Ripley Limitada, en atención a que, de la revisión de los documentos acompañados por ambas partes a la causa, no existe ningún antecedente que dé certeza de la contratación del seguro por parte del querellante y demandante civil, y que no se acompañó por parte de la querrelada y demandada ningún documento que contuviera la firma o la huella del Sr. Reynolds, ni tampoco una grabación de voz en la que él manifestara su deseo de contratar el seguro ya individualizado.

Que, al contestar la querrela interpuesta en su contra, la querrelada y demandada civil expresó que "con fecha **11 de noviembre de 2019** el Sr. Reynolds contrató el Seguro de Protección Familiar N° 161889627, con vigencia desde el 07 de noviembre de 2018 al 07 de noviembre de 2020, producto que se pagaría en 24 cuotas a contar del mes de noviembre de 2018. Estas condiciones fueron informadas debidamente al querellante, y expresamente aceptadas por don Paul Reynolds", por lo que "no es posible sostener que mi representada haya infringido el artículo 20 de la Ley N° 19.496 ni ninguna otra norma en la presente causa".

Con respecto a estas aseveraciones se debe precisar que:

1) Es imposible que el Sr. Reynolds haya contratado un Seguro de Protección Familiar el 11 de noviembre de 2019, ya que esa fecha aún no existe.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 870



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T-
La presente es copia fiel de su original.

TALCA, 24 SET. 2019 de



Fojas ciento diez - no

2) La parte querellada no acompañó a la causa ninguna prueba que acreditara que, con respecto a la contratación del seguro ya individualizado, el Sr. John Paul Reynolds hubiese manifestado de alguna manera su voluntad de contratarlo. En este mismo orden de consideraciones, resulta determinante lo expuesto por la abogada de la parte querellada en la audiencia de exhibición de documentos (fs. 88) quien expresó que *"no existen más antecedentes ni documentos que los acompañados en su oportunidad desde fojas 52 a 80 de autos"*, de todos estos antecedentes y documentos, no hay ninguno en que figure alguna firma a del consumidor.

3) Con respecto a su aseveración de que no es posible sostener que su representada haya infringido el artículo 20 de la Ley del Consumidor, es dable señalar que conforme a los antecedentes acompañados al proceso, es posible concluir que la situación de que tratan estos autos no cumple con las características propias del *"derecho a opción"* previsto en la Ley N° 19.496, es más, dicha norma ni siquiera es mencionada como infringida por la querellante infraccional en su libelo.

SÉPTIMO: Que resulta lógico que un consumidor responsable y consiente de sus derechos y deberes, al requerir un proveedor de bienes o servicios para que cubran sus necesidades, lo haga considerando una serie de aspectos importantes que le reporten la confianza y seguridad de que se encuentra contratando con una empresa seria, que responderá con el servicio ofrecido a cabalidad, sin correr el riesgo de sufrir imprevistos que se deban a la negligencia de la empresa contratada y que todo el servicio ofrecido se cumpla de acuerdo a las condiciones pactadas **por ambos**. En este sentido, el prestigio de la empresa donde el Sr. Reynolds decidió contratar la tarjeta de crédito, le generaba la suficiente confianza de que no tendría problema en cuanto a que se le imputaran cobros por productos que él no había adquirido.

OCTAVO: Que se dará lugar a la querrela infraccional, puesto que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes de convicción reseñados en los considerandos anteriores en forma objetiva y conforme a la sana crítica según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 18.287, permiten al Tribunal concluir que **CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA** y **CAR S.A.**, incurrieron en infracción al **artículo 3 letra A** de la Ley N° 19.496, esto es, *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación"*, puesto que tal elección, por parte del consumidor, nunca se efectuó. Asimismo, la conducta de la empresa denunciada se encuadra en lo previsto en el **artículo 23** del referido cuerpo legal que en su inciso primero dispone: *"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio"*, tal actuar se entiende acreditado atendido que el proveedor fue negligente en la seguridad que le debió otorgar al querellante, en el sentido que sin su autorización como consumidor, le imputó la contratación de un seguro y realizó cobros por el mismo.

NOVENO: Que, habiendo determinado el Tribunal que se acogerá la acción infraccional, deberá asimismo pronunciarse acerca de los daños demandados, y teniendo presente lo preceptuado en el **artículo 3 letra e)** de la Ley N° 19.496, procederá a acoger parcialmente la demanda de indemnización de perjuicios incoada por el actor de autos fijando prudencialmente los montos a indemnizar.

DÉCIMO: Que, en cuanto a la indemnización por concepto de daño emergente, se otorgará lo solicitado por el demandante civil y que corresponde al dinero pagado por el seguro que no habría sido contratado (seguro Hogar Chilena), hasta la fecha de la demanda, esto es, la suma de \$48.057

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 87



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T-
La presente es copia fiel de su original.

TALCA, de 24 SET. 2019 de



Fojas ciento once - 111 -

según los documentos de fojas 1, 2, 5 y 7 de autos acompañados por el demandante civil, consistentes en copias de estados de cuenta de su Tarjeta Ripley Mastercard Chip. Lo anterior, atendido a que fue el único perjuicio patrimonial que acreditó haber sufrido.

DÉCIMO PRIMERO: Que, con respecto a la indemnización por concepto de daño moral solicitada por el demandante, del relato de los hechos expuestos en la demanda y de la contestación de la misma y entendido el daño moral como un menoscabo de un bien no patrimonial, en cuanto afecta a la integridad psíquica del individuo y que se traduce en el agobio que genera el haber sufrido la privación de un bien como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor, no requiere de prueba y puede ser presumido, por lo tanto las consecuencias que nacen de su propia naturaleza son obvias, y conforme a la lógica es dable para este sentenciador presumir que don JOHN PAUL REYNOLDS sufrió un menoscabo en su integridad psíquica al percatarse que se le estaba cobrando por un producto que él no había adquirido, y que no se le dio una respuesta suficiente y oportuna a su requerimiento de información por la demandada civil, toda vez que recién habría respondido al consumidor en marzo de 2019, según copia de correo electrónico rolante a fojas 9, no objetado, viéndose en la necesidad de accionar judicialmente, por lo que se regulará prudencialmente el monto a indemnizar por este concepto.

Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente, lo dispuesto en los artículos 3 letras a) y e), 23, 24 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

RESUELVO:

1. **HACER LUGAR** a la querrela interpuesta por don JOHN PAUL REYNOLDS y en consecuencia condenar a **CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA** y a **CAR S.A.**, representadas legalmente por la jefa de tienda doña **Claudia Lafourcade Guerra**, al pago, de una multa equivalente a **VEINTICINCO (25) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** por infracción a los artículos 3 letra a) y 12 de la Ley 19.496, en relación con lo preceptuado en los artículos 23 y 24 de la Ley N° 19.496 y 14 de la Ley N° 18.287.

De no pagarse la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, la representante de las sentenciadas **CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA** y **CAR S.A.**, doña **Claudia Lafourcade Guerra** o quien corresponda, sufrirá por vía de sustitución y apremio **quince noches de reclusión** en el centro penitenciario que corresponda para lo cual se despachará orden de arresto en su contra, de conformidad al artículo 23 de la Ley N° 18.287.

2. **HACER LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios y consecuencialmente condenar a **CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA** y a **CAR S.A.**, representadas legalmente por doña **Claudia Lafourcade Guerra**, a pagar al demandante don **JOHN PAUL REYNOLDS**, la suma total de \$ **1.048.057.-** (un millón cuarenta y ocho mil cincuenta y siete pesos) la que se desglosa como sigue: **1)** se condena a **CAR S.A.** a pagar la suma de \$**48.057.-** (cuarenta y ocho mil cincuenta y siete pesos) por concepto de daño emergente; y **2)** Se condena a **CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA** y **CAR S.A.**, a pagar en forma conjunta la suma de \$**1.000.000.-** (un millón de pesos) por concepto de daño moral.

La indemnización detallada precedentemente deberá ser pagada reajustada según la variación que hubiera experimentado el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de notificación de

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL T.8
La presente es copia fiel de su original.

TALCA, 24 SEPT. 2019 de



Fijos ciento doce - 102

la demanda y hasta su pago efectivo, sin intereses corrientes, por no tratarse de una operación de crédito de dinero, según lo resuelto por la ltma. Corte de Apelaciones de Talca, en fallo recaído en causa Crimen Rol N° 138/14 de 26 de enero de 2015.

3. **CONDENAR** en costas a las querelladas y demandadas civiles por haber sido totalmente vencidas.

Anótese, Notifíquese en forma legal, Cúmplase lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496 y Archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URRÁ**, Juez Letrado Titular.

Autorizó doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T9
La presente es copia fiel de su original.

TALCA, 24 SET. 2019
de de