

J. Cuervo

REGISTRO DE SENTENCIAS
12 JUN. 2020
REGION DE ANTOFAGASTA

Antofagasta, a diez de agosto del año dos mil diecinueve.-

VISTOS:

1° Que, a fojas 7 y siguientes don NÉSTOR JOSÉ MONROY OSSANDON, chileno, cédula de identidad N° 9.737.283-7, domiciliado en Pasaje Holley N° 453, Antofagasta, formula denuncia infraccional en contra de COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A (CGE) representada por don Rodrigo Parraguez Cordova, gerente de servicios al cliente de CGE, ambos con domicilio en calle Latorre N° 2460, Antofagasta, por haber incurrido en infracción a la Ley 19.496.

2° Indica que en el mes de mayo de 2017 recibió un llamado telefónico para ofrecerle un seguro que sería cobrado en el estado de la luz, por intermedio de CGE. Que la prima era de \$6.294.- Que resultó ser tentativo por sus gastos mensuales. Se le informó que el seguro le protegería en contra de asaltos o daños a la salud por ataques de terceros y que por las características de su trabajo era una oferta atractiva ya que trabaja de noche. Asimismo la ejecutiva le ofreció un beneficio a utilizar en farmacias de \$15.000. en medicamentos. Señala que solicitó se le enviara la póliza, pero le exigían primero aceptar para enviarle el documento. Que así con la insistencia aceptó siempre y cuando le enviaran la póliza certificada. Lo que se le haría llegar a la brevedad. Que hasta la fecha de la demanda aun no logra tener las condiciones del seguro y que tuvo que pagar el seguro por más de 1 año y que no utilizó ningún beneficio o servicio de éste. Que la primera facturación fue en junio de 2017. Que en esa época se acercó a la sucursal de CGE entendiéndolo que ellos recibían o recaudaban el dinero, sin embargo al exigir una solución al cobro abusivo y unilateral no se le dio respuesta y no tuvo más alternativa que pagar. El 08 de noviembre de 2018 interpone ante Sernac el Reclamo N° R2018B2562167 contra CGE. Que la empresa responde el 14 de noviembre de 2018 indicando que para renunciar al seguro el titular debe acercarse a sus oficinas portando la documentación que señalan, haciendo presente que el reembolso de las cuotas del seguro son establecidas por la aseguradora de manera exclusiva. Posteriormente, el 20 de noviembre de 2018, realiza reclamo en contra de Sociedad de Corredores de Seguros Santa María de los Ángeles Ltda., reclamo N° R2018B2589449. Que el 27 de noviembre de 2018 se responde que efectivamente hay un seguro cargado en el sistema y se solicitará la baja. Que respecto a la devolución de primas se enviarán los antecedentes al área comercial de la Compañía Chubb quien determina las devoluciones y que un ejecutivo lo llamará para ese procedimiento, o en subsidio, recibiría una carta explicando el rechazo. Que a la fecha no ha tenido respuesta. Que la baja del seguro se produjo en enero de 2019, por lo tanto pagó prima desde junio 2017 a diciembre de 2018, que se pagaron con las cuentas del gasto

eléctrico. Señala que hay infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 atendido el incumplimiento contractual y la negligencia en la prestación del servicio. Así solicita se condene a la compañía CGE al máximo de las multas, con costas.

3° A fojas 11 interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de Compañía General de Electricidad S.A (CGE), representada por don Rodrigo Parraguez Cordova, por las consideraciones de la querrela infraccional. Demanda por concepto de daño material: suma de \$113.290, por 18 meses de pago de seguro, desde junio 2017 a diciembre 2018 y por concepto de daño moral demanda \$300.000.- por las molestias y sufrimientos físicos y psíquicos que le ha ocasionado la denunciada y demandada amén de su trato descortés e indiferente en el tiempo, más los intereses y reajustes que la cantidad devengue, con costas.

4° A fojas 15 comparece el denunciante infraccional ratificando la denuncia y demanda civil.

5° A fojas 17 vuelta rola notificación de la denuncia y demanda.

6° A fojas 27 se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor.

7° A fojas 35 y siguientes rola presentación de la denunciada.

8° A fojas 41, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la denunciante y demandante civil, de la parte denunciada y demandada civil y del Servicio Nacional del Consumidor.

9° La denunciante y demandante ratifica la denuncia y demanda.

10° La denunciada y demandada civil contesta denuncia y demanda civil a través de minuta escrita la cual se tiene como parte integrante del comparendo, que rola a fojas 35 de autos. Contestando la querrela señala que niega y controvierte todos los hechos contenidos en la denuncia. Alega falta de legitimidad pasiva ya que es una persona jurídica distinta a la aseguradora CHUB, que desconocen las características del contrato, asimismo como las condiciones y beneficios del mismo. Que el hecho que fue recaudadora de los montos por concepto del seguro reclamado dice relación con un convenio entre CGE y CHUBB, sin que ello signifique en lo absoluto que su representada sea responsable por los hechos e infracciones. Señala que no ha vulnerado ninguna de las normas alegadas como infringidas. Contestando la demanda civil solicita sea rechazada en todas sus partes con costas, dando por reproducido lo dicho en la contestación de la querrela. Que al no existir responsabilidad infraccional no surge obligación de reparar ningún perjuicio, que en el evento que la demanda no sea rechazada por lo señalado señala que debe ser rechazada por no existir perjuicios que el actor sostiene. Que el actor ha de probar todos los requisitos exigidos por ale ley para proceder a la declaración de responsabilidad.

11° Llamadas las partes a conciliación ésta no se produce.

12° Que en autos se rinde la siguiente prueba: - **Prueba de la denunciante y demandante civil: Documental:** ratifica los documentos que rolan a fojas 1 a 6, 14 y 14 vuelta.

Prueba testimonial: Asimismo rinde prueba testimonial, presentando en estrados a ANA MARIA ORREGO QUINTERO, quien señala ser testigo presencial, indica que la póliza nunca llegó. Que fueron a la farmacia a comprar y aprovechar la oferta del seguro donde les dijeron que no había ningún seguro a su favor. Que la prima se pagaba en la cuenta. Presenta también a ISABEL PATRICIA MONROY OLGUIN, quien señala que vio al denunciante y le contó que le cobraban un seguro y que ningún documento llegó a la casa y que tampoco firmó ningún documento. Y a PEDRO ERNESTO ROJO ARAVENA, quien afirma que el denunciante le contó los problemas con un seguro de Elecda que él no había firmado. Que anímicamente anda mal, preocupado, que deja de trabajar para atender los trámites judiciales.

Prueba de la denunciada: Documental: ratifica los documentos que acompaña con la presentación. Y agrega los siguientes: 1. Pantallazo página de internet www.chubb.com/cl, de fojas 38, 38 vuelta, 39 y 39 vuelta.

2. Pantallazo de la Superintendencia de alores y seguros que indica domicilio, rut y razón social de Chubb Seguros Chile, de fojas 40.

OFICIO, se solicita informe a CHUBB acerca de las características y condiciones del contrato con el denunciante y la conversación telefónica. Cuya respuesta rola a fojas 50.

Prueba del Servicio Nacional Del Consumidor: Documental: Ratifica la documentación de fojas 21 a 26. Se adhiere a las peticiones de la denunciada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

13° Que del mérito de los antecedentes que obran en autos, puede tenerse por establecido que el querellante y demandante en el mes de mayo de 2017 recibió una llamada telefónica para ofrecerle un seguro que sería cobrado en el estado de la luz, por intermedio de CGE. Que la prima era de \$6.294. Que pese a que se le señaló que se le enviaría la póliza, ésta no fue enviada y las primas fueron cobradas a través de la cuenta de CGE.

14° Que la denunciada en su contestación de fojas 35 y siguientes, solicita el rechazo con costas de la denuncia, indicando que controvierte los hechos, que ella no es la responsable sino la compañía de seguros CHUBB, y que en consideración a ello no existe infracción al contrato de seguro ni a la ley 19.496.

15° Así corresponde determinar si la denunciada habría actuado con negligencia como proveedor de un bien y/o servicio, causando perjuicio a sus clientes.

16° Que para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante ratifica la documentación de fojas 1 a 6, 14 y 14 vuelta.

17° Que los documentos que rolan a fojas 1 y 2 permiten tener por establecidos que se cobraron primas de seguro con cargo a la cuenta de energía eléctrica y el documento de fojas 48 acredita que se generó documento para la devolución de las primas cobradas por un monto de \$111.373. Por su parte la prueba testimonial rendida permite tener por acreditado que el denunciante no recibió la póliza de seguros en su domicilio y el malestar que esto le generó pese a las gestiones realizadas ante CGE como la aseguradora.

18° Que la Ley N° 19.496, sobre protección de los Derechos de los Consumidores, en lo pertinente, señala de forma clara y explícita en el artículo 3 letra e) que *"El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de la obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea"*.

En tanto que el artículo 12 manifiesta que todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

Además el artículo 23 inciso 1, agrega que *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.*

Por su parte el Artículo 43 establece: *" El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables."*

Y el Artículo 12 A establece: *"En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.*

La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo.

Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato."

19° Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inciso 1 de la Ley N° 18.287, el juez apreciará la prueba de los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, estableciendo el inciso 2 que al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.

20° Que en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a esta Sentenciadora que CGE S.A actuó con negligencia, causando un menoscabo a la consumidora, al hacer efectivo el pago de una prima de seguro como intermediario de la compañía de seguros CHUBB, generando dilaciones al momento en que el consumidor quiso poner término al contrato, respondiendo, de acuerdo al reclamo ante el Servicio Nacional del consumidor, y conforme al documento de fojas 4, que debía concurrir a sus oficinas y llenar un formulario de renuncia de seguros, copia de la cédula de identidad y de la boleta eléctrica, respecto de un contrato que lo activaron a través del teléfono, obstaculizando su eliminación con trámites innecesarios. Por su parte se incumplió la normativa al no remitir copia de la póliza de seguros al denunciante, por lo tanto el consentimiento no se debió tener por formado si el consumidor no tuvo previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

Que la respuesta de la empresa Chubb, por su parte, en nada ayuda para esclarecer los hechos ya que evade directamente lo consultado, a fojas 50, sólo señalando que no mantiene seguros vigentes con el Sr. Monroy Ossandon, sin indicar las características y condiciones del contrato celebrado con éste y la conversación telefónica que habría sostenido para su celebración, por lo que claramente se evidencia un ánimo de no colaborar con el tribunal en materia de su propia competencia y respecto de antecedentes que claramente obran en su poder.

21° Que así las cosas, esta sentenciadora acogerá la denuncia de autos en contra de CGE, en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia.

B) EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:

22° Que el Artículo 50 incisos 1 y 2 de la Ley sobre Derechos de los Consumidores, prescribe lo siguiente: *"Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.*

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda."

23° Que habiéndose determinado la responsabilidad infraccional de la parte denunciada, le corresponde a ésta responder civilmente por daños provocados a la demandante, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 19.496 Y al tenor de lo expuesto en la demanda civil de indemnización de perjuicios, de fs. 11 y siguientes este Tribunal procederá a acoger la demanda civil interpuesta, por los conceptos de daño material y daño moral y a regular el monto de la indemnización.

24° Que en lo relativo al daño moral, interesa dejar establecido que no es pacífico en la doctrina la elaboración del concepto de daño moral y teniendo presente que la jurisprudencia no ha sido del todo precisa, conviene a este respecto utilizar concepto amplio dado por Carmen Domínguez Hidalgo en su libro "El daño moral" cuando expresa que esta, "constituido por el menoscabo de un bien no patrimonial que irroga una lesión a un interés moral por una que se encontraba obligada a respetarlo" (Editorial Jurídica de Chile Tomo I noviembre 2000, pags. 84.).

25° Que el artículo 19 N° 1 de la Constitución Política de la República, asegura a todas las personas el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica, lo que significa que está elevado a categoría constitucional, el derecho de la persona a mantener su integridad psíquica y, por lo tanto, para el ordenamiento jurídico representa un interés que debe ser protegido, de manera que cualesquier acción desplegada por persona o agente alguno que provoque daño a esta integridad, constituye un perjuicio y por ende, un daño que el derecho debe restablecer, sea efectiva o alternativamente.

26° Que el daño moral entendido como un menoscabo de un bien no patrimonial, en cuanto afecta la integridad psíquica del individuo y que se traduce en el agobio que genera el haber sufrido un daño, no requiere de prueba, porque la póliza fue cobrada a través de la cuenta mensual de electricidad por más de un año, lo que

ni siquiera es discutido por las partes, por lo tanto las consecuencias que nacen de su propia naturaleza son obvias. Ahora bien, la aflicción psíquica que inequívocamente soportó el actor al solicitar se dejara sin efecto el cobro de un seguro que nunca se verificó, que por lo demás pagaba obligatoriamente ya que era imposible desagregarlo de la cuenta de energía eléctrica, y las preocupaciones de tener vigente un contrato que generó sólo inconvenientes, sin lugar a dudas, en mérito de la prueba rendida, especialmente la testimonial, se encuentra establecido, fijándose en definitiva como indemnización por concepto de daño moral, la suma demandada de \$300.000.- (trescientos mil pesos).

27° En cuanto al daño material, habiéndose demandado lo pagado por concepto de pago de prima (\$6.294.- por 18 meses) la suma de \$113.290.- y considerando el documento de fojas 48 de autos, donde se acredita la devolución de \$111.373.- por parte de la aseguradora, se accederá a la diferencia generada que asciende a la suma de \$1.917.-

28° Que siendo efectivo que el dinero se desvaloriza no sólo por sus desgastes en las variaciones de precios, sino especialmente por el proceso de inflación, corresponde que las sumas demandadas sean restituidas de acuerdo al daño emergente en una suma que debe mantenerse incólume a partir de la notificación de la demanda y el daño moral a partir de la notificación de la sentencia para lo cual se accederá a aplicar los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables que incluye el reajuste según aparece en la Ley N° 18.010.-

Vistos, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, artículos 3 letra e), 12, 12ª, 23 inciso 1, 43 y 50 de la Ley 19.496 y 20.555, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

1. Que, acoge la denuncia infraccional deducida por NÉSTOR JOSÉ MONROY OSSANDON, en contra de COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A (CGE), representada por don Rodrigo Parraguez Cordova, gerente de servicios al cliente de CGE, a pagar una multa de **20 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por haber incurrido en infracción a los artículos 12, 23, 12 A y 43 de la Ley 19.496.
2. Que, se acoge la demanda civil deducida por NÉSTOR JOSÉ MONROY OSSANDON, en contra de COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A (CGE), representada por don Rodrigo Parraguez Cordova, gerente de servicios al cliente de CGE, a pagar la suma de **\$1.917.-** por concepto de daño material y **\$300.000.-** por concepto de daño moral, con costas.
3. Que la suma indicada deberá ser reajustada en la forma señalada en el considerando 28 del presente fallo, más los intereses corrientes para

- operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquel en que se verifique el pago.
4. Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.
 5. Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.
 6. Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 2551/2019-3


Proveyó doña INGRID MORAGA GUAJARDO, Juez Subrogante.-

Autorizó doña LILIANA VILLALOBOS BARRIENTOS, Secretaria Subrogante.-

