

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CALAMA

Calama a siete de junio de dos mil diecinueve.

Vistos:

A fojas 17, por la querrela por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don José Edmundo Arqueros Pasten, en contra del proveedor Supermercado Líder S.A., razón social Hipermercado Calama Ltda., Rut N° 77.731.680-K, representada por su gerente doña Jacqueline Quezada, todos con domicilio en avenida Balmaceda N° 3242, Mall Calama. En razón de los siguientes argumentos de hecho y fundamentos de derecho: que, a fines del mes de junio del año 2018, me llamó desde Santiago un ejecutivo de empresas Líder, consultandome si yo habría contratado un seguro dental familiar. Mi respuesta fue negativa, me indicó que hiciera un reclamo en servicio al cliente de Líder Calama, para que se anulara ese seguro, que no se me continuara cobrando y se me reintegraran los dineros que se me habría estado cobrando desde diciembre de 2017, por un monto de \$10.359.- pesos. Que con fecha 9 de julio del año 2018, realicé el primer reclamo formal en servicio de atención al cliente de Líder S.A. de Mall Calama, reclamo fue derivado a Santiago. En respuesta de Santiago se remitió documento denominado: Propuesta de seguro y certificado de cobertura de seguro dental plan 2, propuesta N° 5654612. Que, con fecha 12 de julio del año 2018, realicé segundo reclamo, de Santiago remitieron misma propuesta. Que, con fecha 31 de julio de 2018, realicé tercer reclamo en atención al cliente de Líder S.A. Mall Calama, atendiéndome la doña Laura Cruz. Que, la señora Laura Cruz puso término a ese seguro dental, me señaló que primero se tenía que anular el seguro y luego pedir la devolución del dinero, pero una vez cerrado el seguro la señora Cruz se negó a iniciar cualquier reclamo para que se me devolviera el dinero. Por tanto, interpuse un reclamo en el SERNAC. El reclamo fue tomado en cuenta y la empresa consideró la devolución del dinero cobrado que asciende a \$82.782.- pesos, pero se desentiende de

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CALAMA

reembolsarme el impuesto cobrado por la anulación de un seguro que yo no contraté, y además, de los intereses acrecentados de mi cuenta mientras esperaba que ellos aclararan lo cobrado. A causa de tales intereses me vi forzado a refinanciar la cuenta, la cual, antes del primer reclamo, yo mantenía al día. Empresa Líder S.A., ha actuado esgrimiendo un documento de un seguro que jamás he contratado y, que falta de mi firma aparece una huella digital. Que a simple vista se nota que está compuesta de rayas, letras y números pequeños y con eso se me cobra furtivamente. En respuesta al reclamo interpuesto en el SERNAC, la empresa Líder, en respuesta al reclamo indica que se procedió a reversar la suma de \$82.038.- pesos. El monto es inferior al reclamado y, yo llegó el siguiente estado de cuenta en donde no se me reintresa la suma que aluden, sino que, nuevamente me cobran impuestos y gastos operacionales. Solicito condenar a la empresa al máximo de las multas señaladas en la Ley, con costas. En el primer autosí interpone demanda civil de indemnización de perjuicio, en contra del proveedor Supermercado Líder S.A., razón social Hipermercado Calama Ltda., Rut N° 77.731.680-K, representada por su gerente doña Jacqueline Queada, todos con domicilio en avenida Balmaceda N° 3242, Mall Calama, que en atención al principio de la economía procesal se da por reproducida las mismas razones de hecho expuestas en lo principal; Solicitando la suma de \$4.400.000.- (cuatro millones cuatrocientos mil pesos), como indemnización de perjuicios; más intereses, reajustes y costas; En subsidio la suma que SS. estime conforme a derecho, con costas; Acompaña prueba documental.

A fojas 22, se fija audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 6 de diciembre del año 2018, a las 09:30 horas.

A fojas 23, tiene lugar la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil don José Edmundo Arqueros Pasten, la parte querellante y demandante civil viene en

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CALAMA

solicitar se fije nuevo día y hora para la realización de la audiencia, en atención a la falta de notificación de la querrelada y demandada civil. El tribunal fija nueva fecha para el día 8 de enero de 2019, a las 10:30 horas.

A fojas 26, la abogada doña Paola Debia González, en representación de Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A. y Otras, viene en contestar querrela infuncional y demanda civil de indemnización de perjuicios señalando: opone excepción de previo y especial pronunciamiento signada en el N°6 del artículo 303 del Código de Procedimiento Civil, toda vez que la demanda civil de autos presenta los siguientes vicio: 1.- La demanda notificada no tiene resolución que la admite a tramitación, no se pronuncia sobre ninguno de los otrosíes que la fundamentan, no asigna Rol a la causa y no se expresa en letras la fecha y lugar donde se expidió y no lleva al pie la firma del juez. según lo ordena expresamente el artículo 169 inciso primero del C.P.C.; 2.- La demanda fue interpuesta en contra de PERMERCADO CALAMA LTDA., Rut N°77.731.680-K, toda vez que debió demandar a LIDER CORREDORES DE SEGURO Y GESTIÓN FINANCIERA LIMITADA, Rut N°76.196.870-K, de la cual no puede alegar desconocimiento, toda vez que en su propio relato de los hechos reconoce que dicha entidad le reversó la suma de \$82.038.-; En el primer otrosí: en subsidio, vengo en formular los siguientes descargos a la querrela interpuesta: mi representada al momento de recibir la denuncia interpuesta en el SERNAC, procedió al cierre del seguro y la restitución de la suma de \$82.038.-, no incurriendo en ninguna falta que amerite la interposición de una multa. Que al momento de la interposición de la demanda, mi representado ya había dado solución a los requerimientos del denunciante. Solicito rechazar la querrela en todas sus partes, con costas. En el segundo otrosí viene en contestar la demanda civil argumentando, el rechazo integro de la suma demandada a título de daño moral toda vez que tal suma aparece claramente inadecuada y desproporcionada a los hechos narrados. Es claro

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CALAMA

que daños materiales no ha sufrido de ningún tipo ya que antes de la denuncia que hace le fueron reversados los valores supuestamente mal cobrados, por lo que a la fecha de inicio de esta causa el actor no tenía ningún daño material que justificara su desproporcionada y desmesurada suma que demanda a título de daños morales. Si perjuicio de lo dicho es claro que el actor carece de los elementos probatorios suficientes para acreditar un daño moral por la desproporcionada suma que demanda. Finalmente cabe señalar que si no aparecen antecedentes que lleven a hacer efectiva una responsabilidad infraccional, no cabría bajo ningún respecto hacer efectiva una responsabilidad civil. Solicitando rechazar la demanda en todas sus partes, o determinar un monto acorde al mérito de la causa; Acompaña prueba documental.

A fojas 29, tiene lugar la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil don José Arqueros Pasten y por la parte querellada y demandada civil la abogada doña Paola Debia González, quien comparece como agente oficioso, rindiendo fianza nominal para estos efectos y solicitando a SS. se otorgue un plazo prudente para ratificar todo lo obrado. El Tribunal resuelve: atendido el mérito de los antecedentes y en conformidad al artículo 6 del C.P.C., como se pide, acéptese la comparecencia en calidad de agente oficioso, fijándose fianza nominal de \$500.000.-, debiendo ser ratificado lo actuado dentro del término de cinco días: La parte querellante y demandante civil viene en ratificar la querrela infraccional y la demanda civil en todas sus partes con costas; la parte querellada y demandada civil viene en contestar mediante minuta escrita que solicita se tenga como parte integrante de la presente audiencia; El Tribunal provee: A lo principal, como se pide notifíquese en este acto de resolución de fojas 22, fíjese nueva fecha de audiencia para el día 22 de enero de 2019, a las 09:00 horas; al primer y segundo otrosí, se resolverá; al tercer otrosí, téngase

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CALAMA

presente; a cuarto otrosí, estese a lo resuelto precedentemente. Se pone fin a la audiencia.

A fojas 36, la abogada Paola Debia González, cumple lo ordenado en cuanto a su actuación como agente oficioso, ratificando lo obrado.

A fojas 42, tiene lugar la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil don José Arqueros Pasten y por la parte querellada y demandada civil la abogada doña Paola Debia González. La parte querellante y demandante civil viene en ratificar la querrela infraccional y la demanda civil en todas sus partes, con costas. La parte querellada y demandada viene en ratificar minuta escrita de contestación, acompañada a fojas 26. **Llamadas las partes a conciliación esta no se produce.** Se recibe la causa a prueba. Prueba documental de la parte querellante y demandante civil, viene en ratificar los documentos acompañados en a fojas 1 a 16 inclusive; La parte querellada y demandada civil viene en acompañar prueba documental; Prueba testimonial, no se rinde. Se pone término a la audiencia.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** A fojas 17, rollo querrela por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Jose Edmundo Arqueros Pasten, en contra del proveedor Supermercado Líder S.A., razón social Hipermercado Calama Ltda., en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando.

**SEGUNDO:** Que, para acreditar los hechos presenta prueba documental.

**TERCERO:** Que, a fojas 26, la abogada doña Paola Debia González, en representación de Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A., viene en contestar querrela infraccional y demanda civil ce

JUZGADO DE POLICIA ( CAL  
CALAMA

indemnización de perjuicios, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando.

**CUARTO:** Que, para acreditar los hechos presenta prueba documental.

**QUINTO:** Que, en cuanto a los antecedentes de la causa apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496. permite a este tribunal concluir: que conforme a la prueba reseñada, se ha establecido que la querellada Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A. y Otras, ha incurrido en infracción por cuanto realizó cobros indebidos al querellante, por un seguro que él no contrató, y que además fue negligente al no comprobar que quien contrató el seguro no era el consumidor. La empresa es responsable de adoptar todas las medidas de seguridad respecto de los servicios que ofrece. Hecho relevante que se acredita con la prueba presentada, sumado a la respuesta de la empresa al reclamo interpuesto en el SERNAC por el querellante, que daba a lugar a la devolución del dinero pagado por el seguro supuestamente contratado. Consecuencia de lo anterior, se establece que los hechos ocurrieron de la manera que la querellante señala en su querrela infraccional.

**SEXTO:** Que, habiéndose constatado la infracción y establecido la existencia de una negligencia por parte de Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A. y Otras, se hará lugar a la denuncia infraccional condenándola al pago de una multa ascendente a 15 UTM., en virtud a lo establecido en el artículo 23, en relación al artículo 3 letras a) y d), todos de la Ley 19.496.

En cuanto a lo civil:

**SÉPTIMO:** A fojas 17, la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don José Edmundo Arqueros Paster, en contra del proveedor Supermercado Líder S.A., razón social

JUZGADO DE POLICIA ( CAL  
CALAMA

Hipermercado Calama Ltda., en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando; solicitando la suma de \$4.400.000.- (cuatro millones cuatrocientos mil pesos), como indemnización de perjuicios; más intereses, reajustes y costas; En subsidio la suma que SS. estime conforme a derecho, con costas.

**OCTAVO:** Que, a fojas 26, la abogada doña Paola Debia González, en representación de Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A., contesta demanda civil de indemnización de perjuicios, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando; solicitando rechazar la demanda en todas sus partes, o determinar un monto acorde al mérito de la causa.

**NOVENO:** Que, el tribunal dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil, toda vez que el perjuicio es claro y se encuentra probado, los cuales se encuentran acreditados en autos. Por ello se dará lugar a lo solicitado por el actor, fijando como daño emergente la suma de \$82.872.- pesos, según lo acreditado; y por concepto de daño moral la suma de \$500.000.- en virtud de que efectivamente fue probado en autos.

**DECIMO:** Que, habiendo tenido las partes motivo plausible para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 17 inciso 2º, 23 de la ley 18.287; artículos 3º, 4º, art. 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE  
DECLARA:

I.- Que, se acoge la querrela de autos y en consecuencia se condena a la denunciada Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A. y Otras, a una multa ascendente a 15 U.T.M. por haber infringido el artículo 23 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CALAMA

II.- Que Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios y se condena al proveedor Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A. y OTRAS, al pago de los siguientes montos: por concepto de daño emergente la suma de \$82.872.- y por concepto de daño moral la suma de \$500.000.-. Suma que deberá incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

III.- Que Cada una de las partes pague sus costas.

IV.- Desempeño en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

**Rol N° 62 474/2018.-**

Dictada por **Manuel Pimentel Mena**, Juez de Policía Local de Calama.

Autoriza, **Pedro Rojas Perez**, Secretario Abogado Subrogante.

