

Santiago, siete de abril de dos mil diecisiete.

**VISTO:**

Se reproduce la sentencia en alzada, salvo el considerando 13) que se elimina, y con las siguientes rectificaciones:

1°.- En el punto I de la expositiva, en el tercer párrafo tres línea 9, se rectifica "Loca" por Local.

2°.- En el punto 12 de la parte considerativa, se elimina su letra c), se elimina en su letra b) la expresión ", según parte policial de fs. 105 a 107", y en su letra e) se elimina la expresión ", agregado a fs. 98 y carta de fs. 102 y 104".

**Y SE TIENE, ADEMÁS, PRESENTE:**

**EN CUANTO A LA OBJECION DOCUMENTAL:**

**PRIMERO:** Que conforme a lo dispuesto por el artículo 14 de la ley 18287, en este procedimiento se aprecia la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, no aplicándose en consecuencia las reglas de la prueba legal o tasada, siendo improcedente por lo mismo la objeción de documentos, por lo que la sentencia correctamente rechaza esta incidencia.

**SEGUNDO:** Que lo que procede en este procedimiento sólo es debatir sobre el mérito probatorio de los documentos, que es lo que hace la demandante conjuntamente con la objeción, pues indica que se observa además los documentos, pronunciándose al respecto la sentencia al analizar la prueba rendida, para llegar a concluir que hechos están probados.

**EN CUANTO AL FONDO:**

**TERCERO:** Que los hechos que se dan por establecidos en el considerando 12 de la sentencia en alzada, aparecen acreditados en la forma que en adelante se indica.

Que el hecho de la letra a) de dicho considerando 12 es el sustento de la acción intentada, reconocido por la contraparte, y que por lo demás consta en la póliza acompaña, no cuestionada, y que por concordar con el relato de las partes permite acreditar sin dudas este hecho.

Que el hecho de la letra b) está acreditado por lo expuesto en la demanda y en los demás escrita de la actora, mismo relato que sostiene la demandada, lo que sumado a los documentos de fs. 125 y a los documentos de fs. 105 a 107, permiten sin ninguna duda dar por establecido este hecho. Que si bien este último documento (parte policial que consta de tres páginas, la primera con la identificación y las dos siguientes con el relato de los hechos) no aparece suscrito por autoridad alguna, sí es apto para producir fe en esta causa en tanto concuerda plenamente con el documento de fs. 125,



certificado emanado del Juzgado de Policía Local de Independencia, documento suscrito y firmado por la Secretaría de dicho Tribunal, y sin dudas puede tenerse por cierto su contenido, dando sustento al anterior documento no firmado. Que por lo demás dichos documentos en conjunto permiten establecer un relato de hechos lógico y no contradicho por otra prueba, y, es más, tampoco por el relato de la denunciante, quien al respecto no presenta teoría alternativa. Que estos mismos documentos, y por las mismas razones, permiten tener por establecido el hecho de la letra d).

Que por último, y en relación al hecho de la letra e), este hecho es precisamente el fundamento de la acción, que no se ha pagado el valor del siniestro a la misma, procediendo la demandada a justificar porque no lo ha pagado, lo que permite establecer este hecho.

**CUARTO:** Que atendido el tenor de los escritos de la actora, en especial la apelación en el acápite "hechos no controvertidos", sumado a la demanda civil y al hecho que esto concuerda con el relato de la contraparte en sus presentaciones, y los documentos que ésta acompaña, puede tenerse también por establecido que la vigencia del seguro era entre el 23 de abril de 2013 y 23 de abril de 2014, que el siniestro ocurrió en específico el 26 de julio de 2013, que a esa fecha la actora estaba al día en el pago de la prima (nada se indica en contrario por la demandada), y que la sra. Rueda denunció el siniestro en forma oportuna a la demandada.

**QUINTO:** Que, por último, se tendrá también por establecido que BCI seguros, la demandada, rechazó el pago del siniestro N°5748662, fundado en que no sería procedente el pago de la indemnización del siniestro porque el asegurado no habría cumplido con el artículo 20 de la póliza, pues no habría realizado lo necesario para evitar la pérdida o daño del vehículo, pudiéndose sin dudas evitar el siniestro al adoptar las medidas para no exponer al bien asegurado al riesgo, decisión que se basa en el informe de liquidación del siniestro, emanado del liquidador de la misma compañía don Francisco Alejandro.

Que lo anterior se establece primero con lo expuesto por la denunciante en su demanda civil y en su apelación, en cuanto indica expresamente cual es la causal invocada para no dar pago a la indemnización por el siniestro, y lo expuesto por la demandada en cuanto a la justificación del no pago, lo que sumado al informe de liquidación de fs. 98 y sgts., y las cartas de notificación al asegurado de fs. 102, 104 y 108, permiten establecer sin ninguna duda el referido hecho, en especial porque todos dichos antecedentes están plenamente contestes, sin que exista teoría



01320316009597

alternativa al efecto. Que si bien, como señala la actora, los primeros documentos están sin firma alguna y los segundos emanan de la misma demandada (pero uno de ellos firmado), éstos pueden tenerse por ciertos (en cuanto a que se emitieron más que a su contenido), porque claramente estaban en conocimiento de la denunciante actora civil, según queda claro de los escritos de demanda civil, de observaciones a la prueba y apelación, en los que precisamente se indica como aquélla el fundamento de la negativa al pago, y porque, en relación al informe de liquidación, es claro que éste fue el fundamento de lo resuelto por la Compañía y fue lo que se puso en conocimiento de la demandante, según se desprende del tenor de su apelación, siendo la liquidación y las cartas del tenor que se indica en las presentaciones, y en especial porque precisamente en el escrito de apelación la denunciante cuestiona dicho informe por la falta de imparcialidad del liquidador al ser dependiente de la compañía de seguro, es decir parte de la base de su existencia, cuestionando sus conclusiones y hechos fundantes de las mismas. Claramente tampoco existe teoría alternativa de ocurrencia de los hechos, sino que los antecedentes nos llevan unívocamente a la conclusión antes descrita.

**SEXTO:** Que establecidos los hechos antes indicados (en esta sentencia y en la recurrida en lo no eliminado), cabe preguntarse ahora si se encuentra acreditado que la demandada incurrió o no en infracción a los artículos 12 y 23 de la ley 19496, que es lo denunciado en esta causa, y en base a lo cual se solicita aplicar sanción, derivando de la misma infracción la solicitud de condena a indemnización por los perjuicios causados.

Es menester tener presente que, por la acción contenida en la denuncia y en la demanda civil, como asimismo por las peticiones concretas, en esta caso no estamos frente a una acción de cobró de indemnización por la eventualidad de un siniestro cuyo riesgo se encuentra asegurado, para obtener el cumplimiento forzado de las obligaciones del asegurador en el contrato de seguros, que debiera ser conocido por un Juez Arbitro o por un Juzgado de Letras en lo Civil conforme al artículo 543 del Código de Comercio, sino de una acción infraccional que pretende se declare que la demandada incurrió en las infracciones a la ley del consumidor referidas, y en consecuencia se le aplique sanción y se le condene al pago de indemnización por el perjuicio que a su parte se le causó al incurrir en dicha infracción.

El referido artículo 543 señala que cualquier dificultad que se suscite entre el asegurado, el contratante o el beneficiario, según corresponda, y el asegurador, sea en relación con la validez o ineficacia del contrato de seguro,



o con motivo de la interpretación o aplicación de sus condiciones generales o particulares, su cumplimiento o incumplimiento, o sobre la procedencia o el monto de una indemnización reclamada al amparo del mismo, será resuelta por un árbitro arbitrador, nombrado de común acuerdo por las partes o por la justicia ordinaria en subsidio, o por el Juzgado de Letras en lo Civil respectivo, en los casos en que se indica, debiendo tramitarse esto conforme a las reglas del juicio ordinario de mayor cuantía al no existir norma que establezca aplicar un procedimiento especial (salvo en el caso del Juez árbitro a quien puede entregárseles facultades de arbitrador).

Que, por su parte la ley 19496, sobre protección de los derechos de los consumidores, señala en su art. 1º que la presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Agrega posteriormente en su art. 2º a) que quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor. Agrega por último en su art. 2º bis que no obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo en las materias que estas últimas no prevean y en lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes

En este último procedimiento, que debe aplicarse en esta causa, lo perseguido es la indemnización por todo perjuicio causado por el incumplimiento de una obligación por el proveedor, la compañía de seguros, no la acción que pretende obtener el cumplimiento de la obligación del asegurador en el contrato de seguro, el cual debe perseguirse a través del procedimiento más arriba indicado.

En todo caso, en esta causa es claro del tenor de la denuncia y de la demanda civil, que lo solicitado es la declaración de la existencia de una infracción a la Ley de Protección De Los Derechos De Los Consumidores, aplicando las sanciones respectivas, y en base a aquellas, disponer la indemnización de los perjuicios causados por la infracción.



Corresponde entonces determinar si la denunciada incurrió en el caso concreto en las infracciones denunciadas, y en caso de estimarse esto efectivo, determinar los perjuicios a cuyo pago quedará obligada.

**SEPTIMO:** Que, como lo sostiene la sentencia recurrida, los hechos establecidos no permiten dar por acreditada la infracción denunciada, por las razones en ella expuesta. Cabe tener presente, además, que el artículo 23 de la Ley 19496, sanciona al proveedor que incurre en incumplimiento de su obligaciones "actuando con negligencia", lo que nos centra en el incumplimiento arbitrario y sin fundamento, excluyendo situaciones como la presente en que el proveedor invoca justa causa para la negativa al pago.

En efecto, en el presente caso la Compañía de Seguros, y conforme se estableció, justifica la negativa al pago por no haber nacido el derecho a la indemnización por el siniestro denunciado, al existir incumplimiento por la contraria al artículo 20 de la Póliza, que obliga al asegurado a realizar lo razonablemente necesario para evitar la pérdida o daño del bien asegurado, basando esto en el informe del liquidador de seguros, a quien precisamente corresponde la emisión de los informes en cuestión. Que además, dicha decisión no es arbitraria o absolutamente falta de fundamento, desde que se basa en el informe de liquidación y en el parte policial, en el que se establece precisamente un relato del conductor del vehículo siniestrado, que da cuenta de una acción temeraria, absolutamente irracional y que generó el riesgo causante del siniestro. Que si bien el documento en cuestión no está suscrito por persona alguna, ni emana oficialmente de alguna institución, apreciado conforme a las reglas de la sana crítica, y a la luz de la Certificación del Juzgado de Policía Local de Independencia antes referido, que da cuenta de la existencia del mismo parte policial, con datos de hecho similares, siendo concordante en términos globales con el relato de hecho efectuado por ambas partes, permite establecer la existencia del informe, lo que si bien no es suficiente para establecer fehacientemente la infracción del asegurado, permite excluir el dolo o negligencia en la conducta de la compañía de seguros en orden a no dar pago a la indemnización del siniestro, la que ha sido oportuna y fundada.

**OCTAVO:** Cabe tener presente que, no siendo éste el procedimiento correspondiente para debatir y resolver el derecho del beneficiario para obtener el pago del asegurador de acuerdo al contrato de seguro, conforme se ha dicho, establecido el hecho anterior, cual es la ausencia de infracción, sólo cabe resolver como lo hizo la sentencia en alzada.



**NOVENO:** Resulta necesario considerar que no toda ocurrencia de siniestro asegurado, genera la obligación del pago de la indemnización conforme al contrato de seguro, razón que justifica la existencia del trámite de liquidación, por funcionario nombrado como tal por la autoridad competente, como asimismo los procedimientos posteriores de cobro del artículo 543 del Código de Comercio, proceso este último en el cual, si la compañía quiere no pagar, deberá probar la existencia del hecho excepcional que genere dicha posibilidad, obligación que no existe en este proceso, en que lo único debatido es si incurrió o no en infracción a la legislación de protección al consumidor, donde baste establecer que la decisión de no pago al menos no es arbitraria o abusiva, lo que no se aprecia en el caso de auto conforme a lo ya indicado.

Es claro, como lo indica el recurrente que el informe del liquidador no necesariamente es la última palabra (sólo pondrá término al proceso cuando sea aceptado por el beneficiario) y que aquel no ejerce imperio ni jurisdicción, sino que es la primera etapa del proceso de pagos de seguros por eventualidad del siniestro, la que puede ser cuestionada por el afectado tanto ante la Superintendencia, a través de reclamo administrativo, o por el procedimiento del artículo 543 del Código de Comercio, ante el órgano jurisdiccional.

Que por último, fundándose la negativa al pago precisamente en cláusula del contrato de seguro (plasmado en la póliza), y existiendo antecedentes que dan seriedad a la negativa, la que claramente no puede sostenerse sea sólo una acción contumaz, lleva a excluir la conclusión de que exista patente una acción que no respete los términos, condiciones o modalidades del contrato, lo que excluye la existencia de la infracción denunciada.

**DECIMO:** Que la demás prueba rendida no altera lo resuelto, pues no excluye la justificación de la demanda, en ordena permitir concluir en la existencia de la infracción.

Por estas consideraciones, normas legales citadas y atendido, además, lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de fecha veintinueve de diciembre de dos mil quince, escrita a fojas 140 y siguiente, complementada por resolución de fecha veintisiete de septiembre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 184.

**Registrese y devuélvase.**

**Redacción del Ministro (s) señor Opazo.**



**No firma la Ministra señora González Quiroz, quien concurrió a la vista del recurso y al acuerdo, por encontrarse con dedicación exclusiva en causas de Derechos Humanos.**

**No firma la Abogada integrante señora Pascual, quien concurrió a la vista del recurso y al acuerdo, por ausencia.**

Policía Local N° 649-2016.

Pronunciada por la **Duodécima Sala** de esta Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Patricia Liliana González Quiroz e integrada por el Ministro (s) señor Juan Opazo Lagos y la abogado integrante señora Soledad Pascual Silva.

JUAN FERNANDO OPAZO LAGOS  
MINISTRO(S)  
Fecha: 07/04/2017 11:53:39

SERGIO GUSTAVO MASON REYES  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 07/04/2017 12:15:00



Pronunciado por la Duodécima Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Suplente Juan Opazo L.  
Santiago, siete de abril de dos mil diecisiete.

En Santiago, a siete de abril de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución  
precedente.

