

Puerto Montt, veintitrés de febrero de dos mil dieciocho

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes CARLOS ALBERTO MANSILLA TORRES, abogado en representación de doña VIVIANA ANGÉLICA GACITÚA CIFUENTES chilena, comerciante, cédula de identidad N°9.812.588-4, domiciliada en calle Los Colonos N° 153, Sector Centro de la ciudad y comuna de Puerto Montt y de don JUAN CARLOS QUEZADA GACITUA, chileno, casado, contratista, quien interpone denuncia infraccional en contra del proveedor contra de CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A., R.U.T.: 99.037.000-1, representada legalmente por don JOSE MANUEL CAMPO SANO LARRAECHEA, ignoro profesión u oficio, o por quien haga las veces de tal, conforme señala el artículo 50 letra c) en su sucursal más cercana en esta región de Los Lagos, calle Benavente N°826, de la ciudad de Puerto Montt. En atención a que sus representados contrataron un seguro de vehículo motorizados con la empresa "Chilena Consolidada" según da cuenta póliza N° 6220548. Dicha póliza fue emitida con fecha 05 de Octubre de 2015, y tiene una vigencia desde el 14 de Noviembre del 2015 hasta el 14 de Noviembre de 2016. El vehículo objeto del contrato es un Jeep marca, Toyota, modelo Rav4 N° de motor Zare917485, por la que sus representados pagaban por ella. El día 26 de Septiembre de 2016 el vehículo objeto de dicho seguro era conducido por don JUAN CARLOS OJEDA GACITÚA camino a las termas de "El Flaco", ubicado en la séptima región donde el vehículo queda atascado en un riachuelo. Mientras pide ayuda atendido al despoblado del lugar y al cabo de unas horas el caudal del riachuelo sube llegando hasta el motor, dejando suspendida la transmisión y también evita la partida del motor. Ante tal siniestro el vehículo se encuentra desde la fecha del hecho en la concesionaria Toyota de San Bernardo. Tras ocurrido el siniestro, su representada se dirigió a la compañía de seguros Chilena Consolidada para hacer efectiva la póliza y el seguro propiamente tal, y se le asigna un liquidador de nombre OSCAR REYES CABEZAS, quien hasta la fecha de hoy no ha dado respuestas por parte de la empresa ni del liquidador. Pues la empresa le informó a través de correo electrónico que la única manera era a través de un Call Center, que no dio ninguna respuesta concreta, haciendo caso omiso, dando respuestas evasivas y sin contestar. Actualmente su representada se encuentra arrendando un vehículo, con un cobro mensual de \$900.000 pesos con IVA incluido. Este caso de daño al vehículo equivale a pérdida total, dado que el valor de la reparación equivale por lo menos al 75% del valor del vehículo, por lo que, según lo indicado en las cláusulas de la póliza de seguros su representada tiene derecho a que le entregue la Aseguradora al asegurado un vehículo nuevo, equivalente al siniestrado, sujeto a las condiciones estipuladas, teniendo en consideración la demora en el servicio por parte de la demandada, y sin perjuicio del derecho a opción de la compañía de reparar, reemplazar o indemnizar en dinero los daños sufridos por

el vehículo asegurado. Además, presentaron reclamo ante el SERNAC. Señalando que estos hechos constituyen una infracción a los artículos 3, 12, 13 y 23 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por la misma presentación CARLOS ALBERTO MANSILLA TORRES, abogado, ya individualizado, por los mismos fundamentos en que basa su denuncia infraccional interpone demanda de indemnización de perjuicios de responsabilidad contractual en contra de CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A., ya individualizada. Señalando que La camioneta asegurada significó un esfuerzo y sacrificio constante durante varios años para adquirirla, y como vehículo nuevo, de un alto valor comercial, mi representada busco la manera de darle protección ante toda eventualidad que pudiera ocurrir. Por lo que demanda por concepto de Daño emergente, representado por el incumplimiento de su obligación que por contrato de seguro está obligada y que al día de hoy no ha efectuado. Indemnización que se encuentra plenamente justificada, ya que el jeep asegurado se desempeña para actividades laborales tanto por su representada como por su marido don JUAN CARLOS QUEZADA GACITUA. Además, su representada se vio en la obligación de arrendar un vehículo en reemplazo del vehículo siniestrado. Dicho arriendo asciende a la suma de \$9000.000 mensuales. En total, con la suma de todo el tiempo que lleva el arriendo del vehículo arrendado (noviembre) a razón de \$900.000 mensuales, demandando la suma de \$5.4000.000. Así también, demanda por concepto de Lucro Cesante, representado por el tiempo en que el vehículo quedó con pérdida total y el tiempo que se arrendó un vehículo, hubo un período de tiempo en que su representada no tuvo medio de transporte, el cual es indispensable en el trabajo que realiza, por lo que solicita la suma de \$2.000.000. y por concepto de Daño Moral demanda la suma de \$10.000.000, que está representado por el estrés, la angustia, la ira y la impotencia sentida por mi representada, después de comprar el vehículo con un gran esfuerzo, y pactar un seguro pensando en el bienestar y en la certeza de que su propiedad estaría bien asegurada contra eventualidades; siendo afectada por el incumplimiento de la obligación de la aseguradora.

A fojas 9 a 63 rola contrato de Póliza.

A fojas 64 a 65 rola Mandato Judicial.

A fojas 66 a 68 rola reclamo Ante el SERNAC.

A fojas 71 a 72 rola resolución TRA 405/154/2017, Región Metropolitana.

A fojas 73 a 78 rola copia de Resolución N° 197 que otorga facultades a Directores Regionales de SERNAC.

A fojas 79 rola presentación de MIGUEL LOPEZ VILLEGAS, Director regional del Sernac, quien asume patrocinio y poder, delega poder a la abogada MARCELA PARDO VERA, y acredita su personería para actuar.

A fojas 82 a 83 rola mandato judicial de CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A. al abogado JOSE ANTONIO VENTURA JODORKOVSKY Y

OTROS.

A fojas 84 rola presentación de la abogada ISABE NAVARRO CARRASCO, quien asume el patrocinio de la denunciada, acredita su personería y delega poder a la habilitada en derecho doña DANIELA L'HUISSIER PACHECHO.

A fojas 85 y siguientes comparece DANIELA L'HUISSIER PACHECHO, quien contesta la querella y demanda civil interpuesta en contra de su representada, señalando que la decisión comunicada por el Liquidador de Siniestros se ajusta plenamente a derecho, toda vez que de conformidad a los Riesgos Excluidos de Cobertura, encontramos, según nos enseña el N° 1.15 de la referida póliza, el que textualmente reza: "Constituyen Riesgos Excluidos, los daños causados al motor como consecuencia de la aspiración de agua u otro liquido en su interior por cualquier causa". La actitud del conductor del vehículo denota claramente una falta de cuidado del bien, al no hacer todo lo que razonablemente fuese necesario para evitar la pérdida o daño del bien asegurado, al no tomar ningún resguardo del vehículo, al exponer el objeto asegurado a un riesgo potencial, al atravesar un río con un alto caudal, actitud que denota un desprecio por ejercer el debido cuidado sobre el bien asegurado, exponiéndolo a un riesgo innecesario el referido río, cuestión que atenta al cuidado y celo de un diligente padre de familia. En cuanto a la demanda civil, indica que la suma de los perjuicios demandados son excesivos y antojadizos, además, la suma de 900 mil pesos mensuales por arriendo de vehículo se aleja a todo parámetro de realidad. Así también, el lucro cesante carece de fundamento jurídico y que el daño moral pretendido es exagerado, antojadizo y carente de todo fundamento legal, monto que se aleja de todo baremo indemnizatorio en la materia. Por lo que solicita le rechazo de la denuncia y demanda.

A fojas 89 rola Factura n° 13 del servicio de grúa por la suma de \$357.000.

A foja 90 a 99 rola Set de 10 facturas de arriendo de vehículo por Sociedad West Rent a Car.

A fojas 100 a 101 rola copia de correos electrónicos del liquidador Oscar Reyes hacia don Juan Carlos Quezada Gacitúa.

A fojas 102 a 107 rola Informe de liquidación de vehículo motorizado emitida por Chilena Consolidada.

A fojas 108 a 115 rola copia de la póliza de seguros de vehículo motorizados emitida por Chilena Consolidada.

A fojas 116 y siguientes rola acta de comparendo, que reza:

"A la hora señalada se lleva a efecto el comparendo, con del denunciante y demandante civil don CARLOS ALBERTO MANSILLA TORRES, de la abogada del Servicio Nacional del Consumidor doña MARCELA PARDO VERA y de la apoderada de la denunciada y demandada doña DANIELA L'HUISSIER PACHECO, quien actúa en representación de CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.

Llamadas las partes a conciliación este no se produce.

La parte denunciante y demandante civil, ratifica la querrela y demanda y pide se dé lugar a ella en todas sus partes, con costas y ratifica los documentos acompañados.

El tribunal tiene por ratificada la denuncia y la demanda civil, como asimismo los documentos.

El Sernac por medio de su abogada, viene en reiterar y ratificar la denuncia de autos, solicitando al Tribunal se acoja la denuncia y se condene al proveedor infractor al máximo de las multas que establece la ley y solicitando además que si se probare que la denunciada ha incurrido en otras infracción durante el mismo año calendario, se doble la multa.

La parte querrellada y demandada civil solicita que se tenga por contestada la querrela y demanda civil en los términos expuestos en presentación que adjunta y que solicita se tenga como parte del expediente.

El Tribunal provee la presentación: "Por contestada la denuncia y demandada civil.

Se recibe la causa a prueba y se fijan como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, los siguientes:

1. Efectividad de haberse cometido infracción o infracciones a la Ley de Protección al Consumidor.
2. Efectividad de los perjuicios y montos demandados.

#### PRUEBA DE LA PARTE DE DENUNCIANTE Y DEMANDANTE DOCUMENTAL

Ratifica los documentos acompañados y viene en acompañar, bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, los siguientes:

1. Set de 10 facturas de arriendo de vehículo por Sociedad West Rent a Car.
2. Factura del servicio de grúa por la suma de \$357.000.

El Tribunal tiene por acompañados los documentos y confiere traslado para un eventual objeción.

La parte demandada se reserva el derecho.

#### ABSOLUCION DE POISCIONES

La parte demandante viene en solicitar se cite a absolver posiciones al representante legal de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A., sobre las posiciones contenidas en el pliego que en este acto entrega, del cual solicita custodia, bajo apercibimiento legal.

El Tribunal da lugar a la prueba solicitada y fija como fecha de la audiencia el día lunes 12 de junio de 2017 a las 10:00 horas, ordenando la custodia del pliego acompañado.

Quedan todas las partes notificadas.

#### PRUEBA DE LA PARTE DENUNCIADA Y DEMANDADA.

##### DOCUMENTAL

Viene en acompañar los siguientes documentos con citación:

1. Copia de la póliza de seguros de vehículo motorizados emitida por Chilena Consolidada.
2. Informe de liquidación de vehículo motorizado emitida por Chilena Consolidada.
3. Copia de correos electrónicos del liquidador Oscar Reyes hacia don Juan Carlos Quezada Gacitúa.

El tribunal provee: se tiene por acompañado en la forma solicitada. Se da traslado a la parte denunciante y demandante para la eventual objeción.

La parte denunciante y demandante se reserva el derecho

Se pone término a la audiencia. Previa lectura firman los asistentes con Ssa. y la Secretaría que autoriza."

A fojas 118 comparece el abogado ISABEL NAVARRO CARRASCO, quien objeta los documentos acompañados por el actor en el comparendo por tratarse de instrumentos privados emanados de tercero ajeno al juicio, que no ha comparecido a ratificar su contenido, por lo que no consta su autenticidad e integridad.

A fojas 122 rola presentación del abogado CARLOS MANSILLA TORRES, quien impugna documento acompañado por la contraria denominado informe de liquidación de vehículo motorizado, por carecer de valor y por las causales del artículo 346 n° 1 y n°33 del C.P.C.

A fojas 127 rola presentación de DANIELA L'HUISSIER PACHECHO, quien evacua el traslado conferido por la objeción.

A fojas 134 vuelta rola decreto autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

#### EN CUANTO A LA OBJECION DE DOCUMENTOS

Que en cuanto a la objeción de documentos de lo principal de escrito de fojas 118 y de fojas 122, cuyo traslado fue evacuado a fojas 127, el tribunal no dará lugar, por la forma de apreciación de la prueba en el presente procedimiento, ya que las causales invocadas dicen relación con la prueba legal o tasada y no la sana crítica. Cada documento será analizado en su mérito y en relación con los hechos del proceso, basándonos en las reglas de correcto entendimiento humano, la lógica y la experiencia.

#### EN CUANTO AL FONDO

**PRIMERO:** Que se deberá determinar la veracidad de los hechos denunciados, y si éstos constituyen una infracción a la Ley 19.496.

**SEGUNDO:** Que a fojas 1 y siguientes CARLOS ALBERTO MANSILLA TORRES, abogado en representación de doña VIVIANA ANGÉLICA GACITÚA CIFUENTES y de don JUAN CARLOS QUEZADA GACITUA, interpone denuncia infraccional en contra del proveedor contra de CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A., en atención a que sus representados contrataron un seguro de vehículo motorizados con la empresa "Chilena Consolidada" según da cuenta póliza N° 6220548. Dicha póliza fue emitida con fecha 05 de Octubre de 2015, y tiene una vigencia desde el 14 de Noviembre del 2015 hasta el 14 de Noviembre de 2016. El vehículo objeto del contrato es un Jeep marca, Toyota, modelo Rav4 N° de motor 2are917485, por la que sus representados pagaban por ella. El día 26 de Septiembre de 2016 el vehículo objeto de dicho seguro era conducido por don JUAN CARLOS OJEDA GACITÚA camino a las termas de "El Flaco", ubicado en la séptima región donde el vehículo queda atascado en un riachuelo. Mientras pide

ayuda atendido al despoblado del lugar y al cabo de unas horas el caudal del riachuelo sube llegando hasta el motor, dejando suspendida la transmisión y también evita la partida del motor. Ante tal siniestro el vehículo se encuentra desde la fecha del hecho en la concesionaria Toyota de San Bernardo. Tras ocurrido el siniestro, su representada se dirigió a la compañía de seguros Chilena Consolidada para hacer efectiva la póliza y el seguro propiamente tal, y se le asigna un liquidador de nombre OSCAR REYES CABEZAS, quien hasta la fecha de hoy no ha dado respuestas por parte de la empresa ni del liquidador. Pues la empresa le informó a través de correo electrónico que la única manera era a través de un Call Center, que no dio ninguna respuesta concreta, haciendo caso omiso, dando respuestas evasivas y sin contestar. Actualmente su representada se encuentra arrendando un vehículo, con un cobro mensual de \$900.000 pesos con IVA incluido. Este caso de daño al vehículo equivale a pérdida total, dado que el valor de la reparación equivale por lo menos al 75% del valor del vehículo, por lo que, según lo indicado en las cláusulas de la póliza de seguros su representada tiene derecho a que le entregue la Aseguradora al asegurado un vehículo nuevo, equivalente al siniestrado, sujeto a las condiciones estipuladas, teniendo en consideración la demora en el servicio por parte de la demandada, y sin perjuicio del derecho a opción de la compañía de reparar, reemplazar o indemnizar en dinero los daños sufridos por el vehículo asegurado. Además, presentaron reclamo ante el SERNAC. Señalando que estos hechos constituyen una infracción a los artículos 3, 12, 13 y 23 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

TERCERO: Que a fojas 85 y siguientes comparece DANIELA L'HUISSIER PACHECHO, quien contesta la querella y demanda civil interpuesta en contra de su representada, señalando que la decisión comunicada por el Liquidador de Siniestros se ajusta plenamente a derecho, toda vez que de conformidad a los Riesgos Excluidos de Cobertura, encontramos, según nos enseña el N° 1.15 de la referida póliza, el que textualmente reza: "Constituyen Riesgos Excluidos, los daños causados al motor como consecuencia de la aspiración de agua u otro líquido en su interior por cualquier causa". La actitud del conductor del vehículo denota claramente una falta de cuidado del bien, al no hacer todo lo que razonablemente fuese necesario para evitar la pérdida o daño del bien asegurado, al no tomar ningún resguardo del vehículo, al exponer el objeto asegurado a un riesgo potencial, al atravesar un río con un alto caudal, actitud que denota un desprecio por ejercer el debido cuidado sobre el bien asegurado, exponiéndolo a un riesgo innecesario el referido río, cuestión que atenta al cuidado y celo de un diligente padre de familia. En cuanto a la demanda civil, indica que la suma de los perjuicios demandados son excesivos y antojadizos, además, la suma de 900 mil pesos mensuales por arriendo de vehículo se aleja a todo parámetro de realidad. Así también, el lucro cesante carece de fundamento jurídico y que el daño moral pretendido es exagerado, antojadizo y



carente de todo fundamento legal, monto que se aleja de todo baremo indemnizatorio en la materia. Por lo que solicita le rechazo de la denuncia y demanda

CUARTO: Que de los antecedentes que obran en el proceso y en base a la valoración de los antecedentes y la prueba de acuerdo a las reglas de la sana crítica, se ha podido establecer como hechos de la causa que: los demandantes contrataron un seguro de vehículo motorizados con la empresa "Chilena Consolidada" según da cuenta póliza N° 6220548, dicha póliza fue emitida con fecha 05 de Octubre de 2015 y rola de fojas 26 a 63. Que el vehículo objeto del contrato es un Jeep marca, Toyota, modelo Rav4 N° de motor 2are917485, por la que sus representados pagaban por ella mensualmente. Que el día 26 de Septiembre de 2016 el vehículo objeto de dicho seguro era conducido por don JUAN CARLOS OJEDA GACITÚA camino a las termas de "El Flaco", ubicado en la séptima región donde el vehículo queda atascado en un riachuelo. Mientras pide ayuda atendido al despoblado del lugar y al cabo de unas horas el caudal del riachuelo sube llegando hasta el motor, dejando suspendida la transmisión y también evita la partida del motor. Que la compañía de seguros declaró que el siniestro no era indemnizable, basado en cláusulas expresas de la póliza, específicamente la N° 1.15, Constituyen riesgos excluidos, los daños causados al motor como consecuencia de la aspiración de agua u otro líquido en su interior por cualquier causa. Que se comunicó la negativa a cubrir el siniestro mediante correo electrónico a la dirección [icquezada27@gmail.com](mailto:icquezada27@gmail.com). Que se hizo reclamo ante Sernac, el cual no fructificó.

QUINTO: Que para resolver el tribunal cuenta con el relato de la propia demandante y de los documentos por ella acompañados y por el relato y prueba de la demandada.

SEXTO: Que, con los antecedentes y prueba aportados, resultará necesario determinar a la sentenciadora si los hechos denunciados configuran infracción a las normas de protección al consumidor y por consiguiente la procedencia de la demanda y denuncia de autos. El artículo 12 señala: 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. Que el artículo 23 de la citada ley dispone: "comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o 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", y de conformidad al artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieran señalada una sanción diferente, serán sancionados con multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales.

SEPTIMO: Que estima el Tribunal que los hecho relatados, NO tienen correlato infraccional con las disposiciones legales citadas, por cuanto, la negativa a cubrir el

siniestro, por parte de la demandada, tiene fundamento en la ley del contrato celebrado entre las partes, por tanto no se configura infracción al artículo 12 de la Ley 19.496, de los propios dichos de la actora, aparece que de existir alguna negligencia, esta no proviene de la demandada, ya que este proveedor no hace otra cosa que cumplir con lo dispuesto en el contrato de seguros y que la comunicación de la negativa, igualmente fue remitida a la parte demandante.

OCTAVO: Que así las cosas, la querella será rechazada por no haber vulneración de derechos por parte del sujeto pasivo de este juicio, ergo, tampoco será acogida la demanda de indemnización de perjuicios, y así se declarará.

Y, visto lo prescrito en la Ley 19.496 y las facultades que me confiere la Ley N° 18.287 y 15.231, se declara:

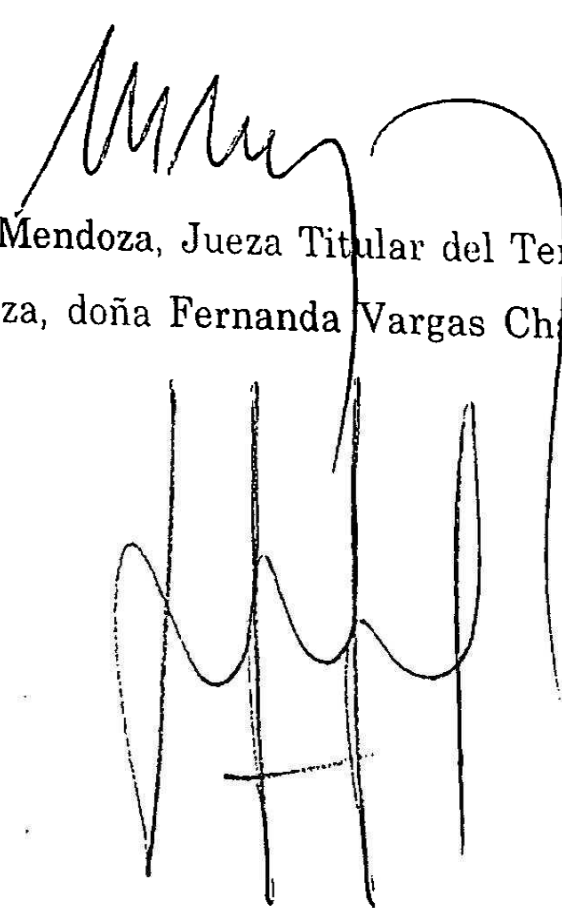
- I. Que no se da lugar a las objeciones de documentos
- II. Que no se da lugar a la querella de fojas 1 y siguientes.
- III. Que no se da lugar a la demanda civil de fojas 1 y siguientes.
- IV. Que no se condena en costas a la actora.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula. Déjese copia en el Registro de Sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada la sentencia, conforme al artículo 58 bis de la Ley 19496.

Rol N° 3213-2017

Pronunciada por doña Tatiana Muga Mendoza, Jueza Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza, doña Fernanda Vargas Chaura, Secretaria Titular.





Puerto Montt..... 27 FEB 2018  
siendo las.....horas, en la secretaria  
del Juzgado, notifiqué personalmente a  
don(ña)..... A. Morilla Taus  
de la resolución de fojas..... 138 y 139 y firmo.

