

C.A. de Temuco

Temuco, dieciséis de agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Que, se reproduce la sentencia en alzada, con sus considerandos y citas legales, con excepción del considerando 10°, que se elimina.

Y se tiene en su lugar y, además, presente

1° Que, la sentencia recurrida rechazó la querella infraccional y demanda civil interpuesta por doña Carmen Eugenia Molina Sepúlveda, por si y por sus hijos menores, Felipe Esteban y Daniel Ignacio Cheuquelaf Molina, en contra de “La Chilena Consolidada Seguros Generales S.A.”

La querella se fundó en que, el 29 de Diciembre de 2014, compró un vehículo nuevo Chevrolet modelo Sail, tomando en el mismo acto un seguro contra accidentes en la compañía querellada, póliza 4962784. El 20 de febrero de 2015, mientras transitaba con sus hijos en el vehículo conducido por su cónyuge, por el camino ripiado de Coñaripe a las termas del mismo nombre y al tratar de esquivar a un vehículo que transitaba en sentido contrario, haciendo una maniobra hacia la derecha para evitar una colisión, golpeando la parte baja frontal del automóvil con algunas rocas de la berma del camino y deteniéndose en el mismo lugar. El motor seguía andando, por lo que, revisado el móvil por todo alrededor, estimaron que se encontraba en buenas condiciones, ya que el motor seguía andando, razón por la cual intentaron reanudar la marcha, lo que no fue posible, por cuanto el motor se detuvo definitivamente, llamaron al servicio de asistencia en ruta de la marca, quienes enviaron una grúa, que llegó luego de 4 horas, con un furgón en el cual se trasladaron a Temuco, donde llegaron a las 00:30 horas.

A primera hora de la mañana consiguieron un vehículo para dirigirse a Villarrica para hacer la denuncia en Carabineros, trámite



VNFBCCSWZ

que demoró largo tiempo, regresando a esta ciudad a las 17:05 hrs. También denunció el siniestro a la Compañía demandada.

Evacuado el informe técnico con fecha 6 de Abril de 2015, se señaló que el carter estaba con daño grave.

La empresa, el 13 de abril, basándose en el informe técnico rechazó cubrir los daños por dos motivos: a) No dejar constancia de los hechos en la unidad policial más cercana y b) por haber agravado los daños al reanudar la marcha lo que hizo perder lubricación.

En cuanto a la contestación fuera de plazo, puede manifestar que la obligación del asegurado, establecida en el artículo 524 N° 7 del Código de Comercio, consiste en informar al asegurador y no a la unidad policía, usando expresiones como “tan pronto sea posible”.

Conforme a la cronología de los hechos que no ha sido refutada por la querellada, las Termas de Coñaripe se encuentran a 65 Km de Villarrica por el camino Coñaripe a Liquiñe, el siniestro ocurrió alrededor de las 5:30 PM de un día viernes en el mes estival de febrero. En el vehículo viajaban 5 personas que quedaron botadas en el camino rural ripiado, logrando conseguir una grúa para sacar pronto el auto y sus ocupantes de ese aislado lugar. Es un hecho, que la grúa llegó alrededor de las 9:30 PM de aquel viernes y lograron ser sacados de ahí los 5 ocupantes con sus maletas, de noche, con hambre, cansados, preocupados por el auto nuevo, habiendo perdido la posibilidad de ir a sus esperadas vacaciones, llegando no por sus propios medios sino que siendo llevados en un transporte ajeno a Temuco, donde llegaron pasadas las 12:30 hrs. del día sábado 21 de febrero. Claramente, no era posible dejar cualquier constancia, llegando a la hora señalada a comer y descansar. La constancia en Carabineros debe ser hecha por el conductor, en este caso por el cónyuge de la querellante y dado a que llegaron tarde y no tenían el auto (el que fue llevado por la grúa hasta la ciudad de Villarrica atendido la hora), consiguieron que pasado el mediodía del mismo día sábado 21 de febrero un vehículo, que les permitió viajar nuevamente



a Villarrica con el solo fin de dejar la constancia en Carabineros. El procedimiento tomó tiempo, por lo que terminó a las 5:05 PM, es decir, antes de las 24 horas de ocurrido el siniestro que los dejó botados con equipaje en medio de un alejado camino rural en plena época estival.

En lo que se refiere al agravio del daño, el informe técnico señala que el carter sufrió un golpe que ocasionó un orificio de aproximadamente 7cms. de diámetro, que ocasionó la pérdida de todo el aceite lubricante del motor y que por encontrarse el motor en marcha sin lubricación por un tiempo indeterminado se gripó.

El carter se encuentra en la parte baja del motor y aloja el aceite. El orificio ocasionado con el golpe es de consideración, ya que 7 cms. de diámetro es más grande que el fondo de un tazón promedio, por lo que en nada sorprende que 4 litros de aceite, salgan en un breve lapso de tiempo de un motor en marcha que se encuentra caliente.

Respecto a este punto la Compañía aseguradora dice que el orificio era de 2 cms., en circunstancias que el informe indica claramente que era dos veces y media más grande, lo que por cierto hace una gran diferencia no solo en cuanto a la pérdida de todo el aceite, sino que por cierto y muy importante, al tiempo que el vaciado debió tomar, ya que por un forado del tamaño del fondo de una botella, sale más rápido el líquido que por una fisura pequeña.

El informe técnico señala que el motor no se detuvo, que continuó funcionando luego del impacto, y lo hizo por un breve lapso de tiempo hasta que se detuvo solo.

El diagnóstico de tres técnicos del Taller Álamos que atiende a la marca Chevrolet, concluye que la rotura del carter generó "la pérdida del aceite del mismo, ocasionando la detención del motor", es decir, refrenda la conclusión de que la sola rotura del carter y no el que el vehículo avanzara o que el motor se mantuviera en marcha, es lo que ocasionó su detención, ya que la sola rotura fue suficiente para detener el motor.



La Compañía aseguradora, señala que la querellante conocía las características del siniestro y no obstante ello, siguió con el vehículo en marcha, aseveración que la querellante refuta totalmente, primero porque ambos no tienen ningún tipo de conocimientos en mecánica, y segundo al indicar que dicho vehículo era su primer automóvil familiar que compraron, tenía un mes de uso, atendido a que la querellante se encontraba tomando el curso de conducción y el cónyuge de ésta, trabaja en el norte, por lo que era usado solamente cuando éste último se encontraba.

Cabe preguntarse qué medida correspondía adoptar, si toda la información indicaba que todo se encontraba en perfectas condiciones. Nada de lo evidenciado en el análisis visual hecho por el cónyuge de la querellante, indicaba que algo ocurría como para adoptar algunas medidas especiales o diferentes de las adoptadas.

2º Que, la demanda civil, por su parte, consiste en la solicitud de indemnización de perjuicios, solicitando la suma de \$5.038.000.- por daño emergente y que corresponde al costo de las reparaciones del automóvil y de \$4.000.000 por daño moral, basado en que el vehículo nuevo, es su único y primer vehículo familiar, lo que ha afectado profundamente al resto de su familia, en especial a sus hijos menores. El auto resulta indispensable para el funcionamiento normal de la familia, considerando que su cónyuge trabaja lejos de Temuco y es ella quien debe encargarse a diario de los niños y de su trabajo como educadora de párvulos, lo que le significa mayores gastos en locomoción colectiva, lo que los ha llevado a conseguir ayuda, encontrándose en tratamiento psicológico y psiquiátrico, debiendo costear, además, los correspondientes medicamentos.

Ello unido a la gran aflicción e impotencia, ya que no cuentan con recursos para reparar su móvil.

Se sienten pasados a llevar y abusados por una empresa que contrataron precisamente para la solución de los problemas, que como los de ahora, los aquejan.



3° Que, el artículo 12 de la Ley 19.486, dispone que, todo proveedor de bienes o 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.

4° Que, todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes y deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no solo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación o que por la ley o costumbre pertenecen a ella, según lo disponen los artículos 1545 y 1546 del Código Civil.

5° Que, la empresa aseguradora está muy lejos de haber actuado con buena fe, exigiendo plazos que no corresponden y desconociendo lo dispuesto en el artículo 524 N° 7 del Código de Comercio, que obliga al asegurado a notificar al asegurador **tan pronto sea posible.**

6° Que, se encuentra suficientemente acreditado en autos las dificultades que debió enfrentar la familia afectada, saliendo recién de sus vacaciones con sus hijos en su auto nuevo, esperando en pleno camino de ripio al menos 4 horas, esperando una grúa y un furgón que los trasladó a Temuco, no siendo difícil imaginar que lo único que deseaban era volver a su casa y descansar, y después preocuparse de avisar tanto en Carabineros como a la Aseguradora, sin que este Tribunal divise siquiera la necesidad y utilidad de pretender notificaciones prácticamente inmediatas.

Tampoco se puede pretender que los demandantes agravaron el daño causado, en circunstancias que no tenían la experticia para reconocer el daño causado.

La empresa, en cambio ha presentado informes diferentes respecto al diámetro del orificio causado al carter, informando que fue de 8 cms. y de 2 cms. según la empresa.



Es decir, se ha comprobado, con creces, el abuso de la empresa en contra de consumidores que los eligieron como aseguradores, pagando las respectivas primas y depositando en ellos una confianza innmerecida.

Y visto lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letra e), 4, 11, 12, 14, 23, 24, 50 B, 50 C, 50 D y demás pertinentes de la ley N° 19.496, se resuelve que SE REVOCA la sentencia apelada de fecha quince de abril de dos mil dieciséis, escrita a fojas 148 y siguientes, y en su lugar se decide lo siguiente:

I.- Que, se acoge la querella infraccional deducida en lo principal de fojas 18 y siguientes por doña **CARMEN EUGENIA MOLINA SEPÚLVEDA**, en contra de **CHILENA CONSOLIDAD SEGUROS GENERALES S.A.**, representada legalmente por don **Francisco Moreno González**, y se le condena a pagar una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales a beneficio fiscal como infractor del artículo 3 letras e), y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

II.- Que, acogiéndose la demanda civil deducida en el primer otrosí de fojas 18 y siguientes, se condena al demandado, **CHILENA CONSOLIDAD SEGUROS GENERALES S.A.**, representada legalmente por don **Francisco Moreno González**, a pagar la suma de \$5.038.000 (cinco millones treinta y ocho mil pesos) por el concepto de daño emergente y la suma de \$4.000.000 (cuatro millones de pesos), por concepto de daño moral.

III.- Que se condena en costas de la causa y del recurso al querellado y demandado civilmente por haber sido totalmente vencido.

Las referidas sumas se reajustarán de acuerdo al IPC y se aplicarán intereses corrientes para operaciones no reajustables desde que la presente sentencia quede ejecutoriada.

Cúmplase con el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiéndose copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor.

Regístrese y devuélvase.



Redacción del fallo de la Fiscal Judicial Sra. Tatiana Román
Beltramin.

Rol N° Policía Local-41-2017 (pvb).

Se deja constancia que la Fiscal Judicial Sra. Tatiana Román
Beltramin, no firma la sentencia que antecede, no obstante haber
concurrido a la vista y acuerdo de la presente causa, por encontrarse
ausente.

Aner Ismael Padilla Buzada
Ministro(P)
Fecha: 16/08/2017 12:20:25

Jose Alejandro Martinez Rios
Abogado
Fecha: 16/08/2017 12:25:25



VNFBCCHSWZ

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Temuco integrada por Ministro Presidente Aner Ismael Padilla B. y Abogado Integrante Jose Martinez R. Temuco, dieciséis de agosto de dos mil diecisiete.

En Temuco, a dieciséis de agosto de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

C.A. de Temuco

Temuco, veintiocho de agosto de dos mil diecisiete.

A fojas 189: Se regulan las costas personales de la instancia en la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos). Póngase en conocimiento de las partes y téngase por aprobadas si no fueren objetadas dentro de tercero día.

Rol N° Policía Local-41-2017 (pvb).

Aner Ismael Padilla Buzada
Ministro
Fecha: 28/08/2017 10:04:02

Cecilia Elena Subiabre Tapia
Ministro(S)
Fecha: 28/08/2017 10:04:02

Marcelo Eduardo Neculman Muñoz
Abogado
Fecha: 28/08/2017 10:04:03



GDFMCFVHQW

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Temuco integrada por Ministro Aner Ismael Padilla B., Ministra Suplente Cecilia Subiabre T. y Abogado Integrante Marcelo Eduardo Neculman M. Temuco, veintiocho de agosto de dos mil diecisiete.

En Temuco, a veintiocho de agosto de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

