

**HUECHURABA, dos de abril de dos mil dieciocho**

**ROL Nº 7798-2017-8**

**VISTOS:** Denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 1 y siguientes; Acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba de fojas 87; Opone excepción dilatoria de fojas 89 y siguientes; Evacúa traslado de fojas 97 y siguientes; Sentencia interlocutoria de fojas 103 y siguientes; Acta de continuación de comparendo de conciliación, contestación y prueba de fojas 110; Contestación de fojas 114 y siguientes; Evacúa traslado de fojas 234 y siguientes; Acta de audiencia de exhibición de documentos de fojas 239; Evacúa traslado de fojas 241 y siguientes; Y los documentos probatorios de la causa.

**Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que a fojas 1 y siguientes rola denuncia infraccional deducida por don SERGIO ANDRES LAZCANO SAN ROMAN, cédula de identidad Nº 17.265.498-3, domiciliado en Avenida Del Valle Norte 937, oficina 154-153, Huechuraba, en contra de ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES, RUT Nº 76.590.840-K, representada por don HERBERT PHILLIPP RODRIGUEZ, ambos domiciliados en Bombero Ossa 1068, Santiago, fundado en lo esencial en los siguientes antecedentes:

Tiene contratado un seguro multirriesgo a nombre de su empresa, SLSR CIA LTDA, de la cual es representante legal. El día domingo 16 de abril de 2017 sufrió un robo en el local ubicado en Avenida del Valle Norte Nº 937, locales 153-154, Huechuraba. Siguió todos los procedimientos con Carabineros y la Compañía, para hacer efectivo el seguro, pero el Informe de Liquidación concluyó rechazando cubrir el evento, aduciendo que no se cumplían con las medidas de seguridad requeridas para que opere la cobertura de robo, que son: Contar con alarma o guardia de seguridad. El edificio tiene guardia 24 horas al día, y tienen un sistema de alarma y cámara conectadas a su celular. La pérdida reclamada son 748,74 UF. El informe de liquidación fue impugnado ante la empresa liquidadora, y ante la compañía de seguros, demostrando contar con las medidas de seguridad exigidas por la póliza.

En el primer otrosí el actor viene en deducir demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado en lo principal, fundada en los hechos ahí expuestos. Señala que se le han causado los siguientes perjuicios:

**DAÑO EMERGENTE:** \$21.850.534 por concepto de pago de especies sustraídas cubiertas por la póliza de seguro.

Por tanto, solicita se condene a la contraria al pago de dicha suma, o la que se estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y las costas de la causa.

**SEGUNDO:** Que a fojas 87 rola acta de comparendo de estilo, que se realiza con asistencia de ambas partes.

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

La parte denunciada viene en presentar escrito de excepción, suspendiéndose el comparendo a fin de resolver el incidente.

**TERCERO:** Que a fojas 89 y siguientes la parte denunciada y demandada viene en oponer excepción dilatoria de incompetencia del tribunal.

A fojas 97 y siguientes la parte denunciante y demandante viene en evacuar traslado, solicitando rechazar la excepción de incompetencia opuesta por la contraria.

A fojas 103 y siguientes el Tribunal resuelve, negando lugar a la excepción de incompetencia.

**CUARTO:** Que a fojas 110 rola acta de continuación de comparendo de estilo, que se realiza con asistencia de ambas partes.

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

La parte denunciante y demandante viene en ratificar la denuncia y demanda de autos, con costas.

La parte denunciada y demandada viene en contestar las acciones de autos por escrito.

#### PRUEBA DOCUMENTAL

La parte denunciante y demandante reitera la prueba ya acompañada al proceso, con citación.

La parte denunciada y demandada rinde prueba documental, con citación.

#### PRUEBA TESTIMONIAL

No se rinde.

#### PETICIONES

La parte denunciante y demandante no formula peticiones.

La parte denunciada y demandada viene en solicitar por escrito:

- La exhibición de documentos originales en relación al inventario de bienes sustraídos, que acrediten que estas tienen como dirección del inmueble asegurado.
- La exhibición de documentos en que consta la alerta de alarma por el robo del 16 de abril de 2017 en el inmueble asegurado.

**QUINTO:** Que a fojas 114 y siguientes la parte denunciada y demandada de ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES CHILE S.A. viene en oponerse a la querella infraccional, solicitando su total rechazo, con costas, fundada en lo esencial en las siguientes razones:

Señala que la querella se funda únicamente en la supuesta infracción cometida por la aseguradora al artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, imputaciones que no tienen respaldo legal. La póliza de seguro contratada por el actor cubre el riesgo conforme a condiciones y términos muy precisos que deben cumplirse para que proceda la indemnización por siniestro. La falta de cobertura por improcedencia no constituye infracción a las normas de la Ley del Consumidor. La sustancia, calidad, cantidad del seguro (términos y condiciones), fueron claramente

conocidas del asegurado, y la aseguradora se ajustó a ellas para acoger la determinación del liquidador. La condición para no otorgar cobertura al siniestro fue el incumplimiento de las medidas de seguridad exigidas, por parte del asegurado, esto es: *"Locales (tiendas, oficinas, etc.): Chapas de seguridad en todas las puertas de acceso y rejas en todas las ventanas del primer piso, o recinto cerrado con cuidador, o alarma. Edificios en 1er piso: Chapas de seguridad en todas las puertas de acceso y rejas en todas las ventanas, o chapas de seguridad y alarma. Edificios desde el 2do piso en adelante: Chapa de seguridad efectiva en la puerta de acceso."*

La querella de autos no argumenta cómo se han infringido las normas de la Ley 19.496. Dentro de esta ley no existe mención alguna sobre la manera de hacer cumplir los contratos de seguros, siendo la vía para impetrar un supuesto incumplimiento de contrato, una demanda de indemnización de perjuicios en sede civil ante los tribunales ordinarios, como lo establece la póliza.

Finalmente, es el propio asegurado quien no acreditó, en su respuesta de impugnación al Informe de Liquidación, antecedentes que permitieran modificar la conclusión del rechazo del siniestro, toda vez que los documentos presentados no acreditan contablemente las pérdidas reclamadas. Los detalles de órdenes de compra en el extranjero, documentos de aduana y guías de carga no permiten constatar fehacientemente que se encontraban en el lugar del siniestro. Estos documentos tienen una dirección comercial distinta a la del riesgo asegurado.

La aseguradora ha respetado totalmente el contrato de seguros, aplicando estrictamente las condiciones y términos del seguro. Tras la denuncia, se asignó la liquidación del siniestro a los liquidadores oficiales FGR S.A., quienes dentro de un mes emitieron el Informe de Liquidación definitivo. Este se emitió en conformidad a las normas del DS 1055, y las conclusiones alcanzadas se desprendieron de la aplicación de los términos del contrato de seguro y los hechos que se tuvieron a la vista. El asegurado impugnó este informe, agregando nuevos antecedentes, pero no permitieron alterar la decisión del liquidador, y se mantuvo la decisión de rechazo de cobertura del siniestro. Las razones esgrimidas por el asegurado para la procedencia de la cobertura son erróneas, pues de acuerdo a la investigación del liquidador no se contaba con medidas de seguridad exigidas por la póliza. Que el asegurado no comparta esta decisión no determina la inobservancia de las condiciones y términos del contrato de seguro que constituya una infracción a la Ley 19.496. Suponer que el hecho de no pago del seguro infringe las normas de protección al consumidor es reducir la discusión de fondo a aspectos ajenos a la voluntad de las partes y por ende inaplicables a los casos de cobertura del seguro.

Por tanto solicita rechazar la querella infraccional, con costas.

En el otrosí viene en contestar la demanda de indemnización de perjuicios, solicitando su total rechazo, por las razones expuestas en lo principal. Sumado a ellas, agrega, esencialmente lo siguiente:

La demanda es totalmente improcedente. Existe una inconsistencia entre el monto demandado, \$21.850.534 y el monto reclamado por el asegurado en el procedimiento de liquidación, correspondiente a \$19.850.534, cuya constatación contable jamás pudo ser acreditada por el demandante. Además de no contar con las medidas de seguridad exigidas por la póliza, el asegurado no contaba con el

respaldo certero y suficiente de la documentación necesaria para acreditar contablemente las perdidas reclamadas.

Hace hincapié en que no existe constancia alguna de que el inmueble asegurado contaba con sistema de alarma. Especialmente considerando que el querellante en su denuncia ante Carabineros expuso que se enteró del robo al ser notificado por personal de seguridad de Ciudad Empresarial.

Por lo expuesto solicita rechazar la demanda, con costas.

En el segundo otrosí se solicita se declaren las acciones de autos como temerarias, y aplicar las sanciones contenidas en la ley 19.496.

**SEXTO:** Que a fojas 234 y siguientes la parte querellada y demandada viene en evacuar traslado, objetando y observando los documentos acompañados por la contraria.

**SEPTIMO:** Que a fojas 239 rola acta de audiencia de exhibición de documentos, que se realiza con asistencia de ambas partes.

La parte querellante y demandante expone los motivos por los que no dispone de los documentos que la contraria solicitó exhibir en el comparendo de estilo.

**OCTAVO:** Que a fojas 241 y siguientes la parte querellada y demandada viene en evacuar traslado, objetando y observando el documento acompañado por el actor en la audiencia de exhibición de documentos.

**NOVENO:** Que, analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, y entendiéndose por sana crítica aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconseja la razón y el criterio racional puesto en juicio, **este sentenciador concluye** que, en virtud de las probanzas acompañadas por las partes y que rolan en el proceso, **considera acreditadas las infracciones cometidas por la denunciada y demandada en cuanto infractor al artículo 12 de la Ley 19.496.** Se aprecia que la compañía aseguradora ofreció el contrato de seguro en determinados términos, contenidos en la póliza, que posteriormente incumplió. La denunciada no cubrió el siniestro que afectó al querellante y demandante, aduciendo un supuesto incumplimiento de las medidas de seguridad exigidas, en circunstancias que estas sí se cumplían. De acuerdo a la póliza de seguros, "Seguro Multirriesgo Advance" (fojas 158):

*"Es requisito para que opere la cobertura de robo, que el inmueble cuente con las siguientes medidas de seguridad:*

*Locales (tiendas, oficinas, etc.): Chapas de seguridad en todas las puertas de acceso y rejas en todas las ventanas del primer piso, o recinto cerrado con cuidador, o alarma.*

*Edificios en 1er piso: Chapas de seguridad en todas las puertas de acceso y rejas en todas las ventanas, o chapas de seguridad y alarma.*

*Edificios desde el 2do piso en adelante: Chapa de seguridad efectiva en la puerta de acceso"*

Se aprecia que el Informe de Liquidación sostiene que "el gimnasio opera en el primer piso de un edificio y no cuenta con rejas en todas las ventanas ni tampoco contaba con alarma la que se instaló después del robo", incumpliendo supuestamente las medidas de seguridad exigidas. Sin embargo, del tenor literal de la póliza se desprende que existen tres situaciones distintas, que son: 1) El caso de los locales o tiendas; 2) los edificios en el primer piso; y 3) edificios en segundo piso en adelante. Es razonable que a un gimnasio sólo se le debieran aplicar las exigencias de la primera clasificación, a saber, "Locales (tiendas, oficinas, etc.)", que son: "Chapas de seguridad en todas las puertas de acceso y rejas en todas las ventanas del primer piso, o recinto cerrado con cuidador, o alarma". Esta conclusión a la que arribó el Tribunal se ve refrendada por la redacción de la contestación de la querellada y demandada, que a fojas 116 sólo resalta esta frase, entendiéndose que no corresponde, además, sumarle e imponerle al inmueble asegurado las exigencias de seguridad de la categoría de los edificios en primer piso.

↑ pero no  
esta en  
esa  
hipótesis

ci?

Así las cosas, se concluye que, para que operara la cobertura del siniestro, era requisito que el inmueble tuviera ya sea chapas de seguridad en todas las puertas de acceso y rejas en todas las ventanas del primer piso, o recinto cerrado con cuidador, o alarma. En la redacción de estas exigencias se presentan tres alternativas, y la conjunción disyuntiva "o" que utiliza permite entender que basta con que se dé una de estas para que opere el seguro, sin ser necesario que concurren todas ellas, o dos de ellas, en conjunto. Por tanto, se cumple a cabalidad con al menos una de las medidas posibles, cual es ser un "recinto cerrado, con cuidador".

Se encuentra plenamente acreditado que el inmueble asegurado es, en efecto, un recinto cerrado, con cuidador. A fojas 12 y siguientes rolan las fotocopias del Libro de Novedades del Edificio Patio Mayor (documento que no fue observado u objetado por la denunciada), donde se aprecia que el lugar donde se encuentra emplazado el gimnasio cuenta con conserje las 24 hrs. del día, y de hecho se observa que el nochero anotó la ocurrencia del robo, por parte de cuatro personas con armas de fuego. Por lo tanto, el Acta de Inspección de fojas 203 y siguientes incurre en un manifiesto error u omisión, al señalar (fojas 205) que no se cuenta con guardia de seguridad – lo cual no es, en rigor, lo exigido por la póliza, que indica sólo "cuidador", de manera genérica-, en circunstancias que hay conserje las 24 hrs., que realizan rondas periódicas y la noche del robo fue el cuidador quien dio aviso del mismo.

Por lo expuesto se concluye que el inmueble asegurado sí cumplía con las medidas de seguridad exigidas por la póliza, y no procedía rechazar la cobertura del siniestro. A mayor abundamiento, el asegurado impugnó el Informe de liquidación, y se mantuvo la decisión de rechazarlo, estando ante un manifiesto error u omisión, incumpliendo los términos del contrato.

**DECIMO:** Que, en cuanto a los perjuicios alegados por el actor, en relación al daño emergente demandado, por una suma total de \$21.850.534, correspondiente a la pérdida de especies sustraídas en el robo, no se le hará lugar, toda vez que no se considera probada la existencia, sustracción, naturaleza, estado y cuantía de estas especies, ya que no se allegó al proceso probanza alguna tendiente a acreditarlas.

si no  
hay  
sustracción  
no hay  
siniestro

Se puede observar, de la prueba acompañada, que los documentos de fojas 41 y siguientes dan cuenta de la compra de diversos aparatos, entre ellos un celular, siete Ipad, un Macbook y un IMac, pero estas compras son posteriores al siniestro, por lo que no sirven para acreditar que aparatos idénticos a estos hayan sido sustraídos con ocasión del robo.

Por otro lado, a fojas 47 y siguientes hay diversas facturas y órdenes de compra de especies provenientes de Estados Unidos -el caso de los parlantes, y de los implementos deportivos-, pero no se observa un sólo documento que indique la dirección del gimnasio donde ocurrió el robo, por lo que difícilmente se puede concluir, aun a la luz de las reglas de la sana crítica, que todas ellas se encontraban sin lugar a dudas en ese lugar. Las direcciones que aparecen en los documentos son en Florida, Estados Unidos, y en Cristóbal Colón 3940, Santiago, por lo que no hay forma de enlazar estas compras al espacio físico del gimnasio, y determinar que las especies se encontraban ahí, y fueron sustraídas en el robo.

Respecto de los televisores, no se acompaña más prueba que impresiones de pantalla de páginas de internet (fojas 50 y siguientes), que no acreditan la existencia, sustracción, naturaleza, estado y cuantía de estas especies.

En cuanto al dinero en efectivo, y la reposición de publicidad en el ventanal quebrado, prueba acompañada a fojas 67 y siguientes y 53, no se hace mención de estos perjuicios en la demanda, por tanto no se puede formular pronunciamiento al respecto.

Se hace presente que, siendo el gimnasio de marras una empresa, obligada a llevar contabilidad completa, resulta extraño que no se haya acompañado en autos un balance, un inventario, una factura o cualquier documento contable que pudiera acreditar fehacientemente qué objetos o implementos se adquirieron y se encontraban en el inmueble. Asimismo, no se presentaron testigos que pudieran dar fe que los elementos tecnológicos y deportivos individualizados en el listado de fojas 38 efectivamente eran utilizados en aquel lugar y se perdieron tras el siniestro, para poder inferir que efectivamente se encontraban en el lugar al momento del siniestro. A mayor abundamiento no se explica por qué el gimnasio requiere tantos aparatos tecnológicos para su funcionamiento, a saber 4 computadores – 3 IMac y 1 Macbook-, y 7 Ipads, pues no son equipos que sirvan para su giro ordinario.

Por último, es necesario mencionar que, en efecto, se observa una discrepancia entre el monto demandado y el monto reclamado por el actor en el proceso de liquidación, según se observa en la planilla de fojas 222.

**Y visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496,  
RESUELVO:**

**EN LO INFRACCIONAL:**

HA LUGAR a la denuncia de fojas 1 y siguientes, condénase a ZURICH SANTANDER SEGUROS GENERALES, representada por don HERBERT PHILLIPP RODRIGUEZ, individualizado precedentemente, a una multa de TREINTA (30) Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá pagar dentro del quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del artículo 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio.

NO HA LUGAR a la solicitud de declarar la denuncia como temeraria de fojas 114 y siguientes.

**EN LO CIVIL:**

- No ha lugar a la demanda civil de fojas 1 y siguientes, en mérito de lo expuesto en el considerando DECIMO.

- Cada parte asumirá las costas que le correspondan en la causa.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Regístrate, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular **BERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI**; Autorizado don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.

