

Puerto Montt, veintidós de febrero de dos mil dieciocho.

VISTOS

A foja 1 y siguiente comparece Mauricio Cárdenas García, en representación de **SOCIEDAD COMERCIALIZADORA DE MUSGOS SPJ SPHAGNUM SPA**, quien interpone querella en contra de **HDI SEGUROS S.A.**, en adelante indistintamente **HDI**, dedicada al giro de aseguradora, representada en conformidad al artículo 50 D de la citada Ley, por su Jefe de Sucursal Sr. Marco Antonio Cristi Zapata, ignoro profesión, ambos domiciliados en Aníbal Pinto 120, Puerto Montt, en atención a que con fecha 26 de septiembre de 2016, Comercializadora de Musgos SPJ Sphagnum SpA contrató con la querellada un seguro de incendio cuya materia asegurada es un edificio destinado a bodega de maquinarias y musgos de exportación. Este edificio de propiedad de su representada fue construido en terreno arrendado al Sr. Sandro Marcelo Ovando Yutrovic. El monto asegurado fue de 2.670 Unidades de Fomento y Contenido sobre maquinaria y mercadería consistente en musgo de exportación. El monto asegurado fue de 16.030 Unidades de Fomento. Que con fecha 23 de diciembre del año 2016, su representada fue víctima de un incendio que consumió la totalidad de su planta de proceso, sus maquinarias y la existencia completa de musgos de exportación que se encontraban, al momento del siniestro, en el interior de sus instalaciones. Frente a ello, en calidad de asegurado de la compañía **HDI**, Comercializadora de Musgos SPJ Sphagnum SpA realizó los trámites de rigor con el objeto de obtener las correspondientes indemnizaciones. Para tal efecto se le asignó a la empresa de ajustadores **FGR S.A.** El siniestro se rotuló bajo el N°1007605, desde un comienzo la representante de la empresa asegurada fue mal tratada, llegando incluso al exceso de ser injuriada y, en algunos casos hasta calumniados. Estos mismos ajustadores tramitaron excesivamente a su representada, y, a pesar de los continuos requerimientos, retrasaron injustificadamente el informe de liquidación. Luego con fecha 9 de junio de 2017, la ajustadora **FGR** emitió su informe, en el cual, en definitiva, recomiendan indemnizar una mínima parte de los daños provocados por el siniestro. El informe muy básico e infundado, demuestra desconocimiento absoluto de la forma en que se desarrolla la actividad económica de la empresa asegurada, y también ignorancia de las mínima normas del derecho aplicable y de las máximas de la experiencia, derechamente contraviene el artículo 23 y 28 del Decreto 1.055 que aprueba el Reglamento de los Auxiliares de Comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestro, en especial en lo que respecta al numeral 5 de la referida norma. Que el informe recomendaba a **HDI** realizar las siguientes indemnizaciones: a) A Comercializadora de Musgos SPJ Sphagnum SpA la suma única y total de 477,44 Unidades de Fomento por concepto de contenido. b) A Cooperativa del Personal de la Universidad de Chile Ltda. Por tener la calidad de acreedor hipotecario, la suma de 1.734,82 Unidades de Fomento por concepto de reconstrucción del edificio, demoliciones y retiro de escombros. Su parte impugnó el documento; el que fue contestado por **FGR** con fecha 28 de junio de 2017, ratificando el informe de liquidación. Desde que se evacuó el informe de liquidación, **HDI** se dedicó a presionar indebidamente para que su representada

firme un amplio finiquito liberatorio, declarando expresamente que nada se le adeuda a la citada compañía, renunciando a todo tipo de acciones posteriores en relación con el siniestro. Agregando que HDI nunca nos manifestó su decisión oficial sobre el informe de liquidación. En ese escenario, y luego de un sin número de llamados tendientes a conocer la posición de la compañía HDI, en cuanto al informe de liquidación, en definitiva, si era ratificado o no, logramos contactar a la Sra. Roxana Sandoval, Sub Gerente de Siniestro, quien luego, también de varios llamados y conversaciones, todas ahora entendemos que fueron con criterios premeditadamente dilatorios- nos solicitó viajar a sus oficinas en Santiago para sostener una reunión y así resolver algunas dudas que decía tener sobre la materia. La representante de la asegurada con infinito esfuerzo, pues el siniestro los dejó literalmente en la calle y sin su fuente laboral, logró, en compañía de su asesor tributario y de su abogado, viajar a la citada reunión. En ella estaba presente la Sra. Sandoval, otra persona de HDI, de quien se ignora su nombre, y un representante de los ajustadores. Lo primero que dijo la ejecutiva fue que en principio estaban de acuerdo con el informe de liquidación pero que nos escucharía, dando a entender que nos estaba haciendo un favor, en circunstancias que ella nos solicitó el encuentro. Luego de casi dos horas de reunión, quedamos con la sensación de que habíamos logrado hacer entender a HDI que correspondía el pago total de los daños provocados con el siniestro, los que ascendían a una suma cercana a UF. 17.128,83.- muy lejos a las UF. 2.212,26 que recomendaba el informe de liquidación. Luego de innumerables llamados tendientes a conocer la posición de la compañía HDI, en cuanto al informe de liquidación, logramos contactar a la Sra. Roxana Sandoval, Sub Gerente de Siniestro, quien le solicitó viajar a sus oficinas en Santiago para sostener una reunión y así resolver algunas dudas que decía tener sobre la materia. Lo primero que dijo la ejecutiva fue que en principio estaban de acuerdo con el informe de liquidación pero que nos escucharía, dando a entender que nos estaba haciendo un favor, en circunstancias que ella nos solicitó el encuentro. Luego de casi dos horas de reunión, quedan con la sensación de que habían logrado hacer entender a HDI que correspondía el pago total de los daños provocados con el siniestro, los que ascendían a una suma cercana a UF. 17.128,83 y no UF. 2.212,26 que recomendaba el informe de liquidación. La Sra. Sandoval, en su calidad de Sub Gerente de Siniestro de HDI, se compromete a que el día martes 25 de julio tener una respuesta. Lo cual no sucedió. Dos días después logramos hablar con la Sra. Sandoval, nos dijo primero que estaba en un curso de perfeccionamiento, luego de vacaciones, luego en reuniones, luego otras reuniones, pero nos señaló que el tema estaba en fiscalía y que con seguridad en dos días más tendríamos la respuesta. A pesar de nuestros reiterados llamados y correos, nada ocurrió ese día. Transcurriendo casi 2 meses desde que los ajustadores habían evacuado su informe y más de 6 meses desde el siniestro. Frente a ese escenario, vía correo electrónico representamos a la Sra. Sandoval que su actuar como representante de HDI, implicaba falta de seriedad, que deslindaba con la negligencia y se asemejaba a la mala fe, y además le señalamos que el incumplimiento en el pago de la cobertura constituye derechosamente un acto doloso, que ha causado graves perjuicio a nuestra compañía. En la noche del viernes 4 de agosto del año en

curso, se nos respondió el correo comunicándonos que fiscalía interna aún no informaba, pero que lo haría el lunes 7. Esa respuesta tampoco llegó, nuevamente incumplió HDI. El día martes 8 de agosto, y frente a lo insólito del actuar de la aseguradora, remitimos correo electrónico al Sr. Patricio Aldunate, Gerente General de HDI denunciando el incorrecto actuar de sus subordinados y le solicitamos que arbitre las medidas para que se nos dé una pronta respuesta a nuestros requerimientos, todo lo cual, con expresa reserva de nuestros derechos para accionar ante las autoridades administrativas y tribunales de justicias a objeto de obtener la reparación total de nuestros perjuicios, incluidos los daños morales. Durante la tarde del día martes 8 de agosto, recibe un correo electrónico de la compañía suscrita por la Sra. Sandoval, donde se nos informa que están de acuerdo con el informe de liquidación. Al día siguiente, miércoles 9 de agosto, mi representada recibe un llamado del Jefe de Sucursal de Puerto Montt, Sr. Cristi, quien nos pide concurrir a las oficinas para retirar un cheque de aproximadamente \$ 12.000.000 correspondiente a 477,44 Unidades de Fomento y que conjuntamente con ello debemos firmar un finiquito amplio y definitivo, renunciando a todo tipo de acciones, sin que siquiera podamos hacer reserva de nuestros derechos por la parte no disputada. Le hacemos ver a este Sr. que la prohibición de reserva que nos impone, infringe la ley y específicamente el artículo 27 de Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros. A pesar de ello, el Sr. Cristi nos señala que esas son las instrucciones precisas recibidas de la Gerencia de Siniestros de HDI, y que si mi representada no firma el finiquito en los términos que ellos quieren, no se le hará entrega del cheque. Lo que constituye una ilegalidad y un incumplimiento contractual, sino que además una manifiesta inmoralidad, pues HDI sólo pretende aprovecharse del estado de necesidad y apremios económicos en que se encuentra su representada. Continuando con las ilegalidades e incumplimientos contractuales por parte de HDI, se nos dice que el resto de la indemnización recomendada por el liquidador ascendente a 1.734,82 Unidades de Fomento, serán entregadas a la Cooperativa del Personal de la Universidad de Chile en su calidad de acreedor hipotecario, cosa que tampoco corresponde. En efecto, si bien es efectivo que el propietario del terreno, es un tercero, Sr. Sandro Marcelo Ovando Yutronic y que éste es deudor hipotecario de la Cooperativa del Personal de la Universidad de Chile, lo cierto es que, un retazo de ese terreno se encuentra arrendado por mi representada y fue en dicho espacio donde su representada construyó el edificio, el cual es de su dominio exclusivo. Esta situación quedó meridianamente clara al momento de suscribir el contrato de seguro donde se consigna en el ítem materia asegurada. Por lo que infiere que el acreedor hipotecario no es quien debe obtener la indemnización, pues el edificio no pertenecía al deudor hipotecario, y además porque esa situación se produciría exclusivamente en el evento que el seguro se hubiese suscrito o celebrado a favor de dicho acreedor, como lo establece el artículo décimo primero de la póliza, cosa que no ocurre en la especie. Señalando que la querellada infringió los artículos 1, 3 letra e), 12, 13 y 23 de la Ley 19.946 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por la misma presentación deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de HDI Seguros S.A, ya individualizado, por los fundamentos de hecho en que funda

su querella infraccional y que se dan por reproducidos por economía procesal. Demandando por concepto de daño emergente, representado por los daños materiales efectivos provocados por el siniestro. Estos ascienden a 17.128,83 Unidades de Fomento, ascendente al día de hoy, 29 de agosto de 2017, a la suma de \$ 455.638.354, monto que se encuentra detallando en su demanda, así también demanda por concepto de Lucro Cesante, fundado en el excesivo retraso en que HDI nos proporcionó la respuesta oficial, y fundamentalmente en el incumplimiento contractual que significó el no pago por parte de la demandada de las indemnizaciones que correspondían, mi representada se vio imposibilitada de continuar con sus actividades comerciales, no pudiendo adquirir o reponer el stock existente al momento del siniestro por carecer de dinero y así poder cumplir con los compromisos adquiridos, y con sus ganancias perfeccionar nuevos negocios, lo que en definitiva implicó la pérdida de su mercado y el abandono de la totalidad de sus clientes, y la consecuente pérdida de la utilidades que todo ello le reportaría, pidiendo por este concepto ascienden a \$ 150.000.000. Y por concepto de daño moral, considerando que de acuerdo con el informe de liquidación el rechazo del pago del siniestro de las mercaderías existente, se fundamenta en supuestas "anomalías documentales, contables y financieras de las operaciones comerciales", todo lo cual es ratificado por HDI, demuestra claramente que dicha institución no da crédito a la versión de su defendida, y lo acusa de un actuar reñido con la moral, la ética, y la ley, casi al borde de insinuar la comisión de un delito, circunstancias que afectan el prestigio y credibilidad de su representada, el que ha construido por más de 11 años con la comunidad y sus clientes nacionales y extranjeros, afectando gravemente el derecho a la honra constitucionalmente reconocido. Pidiendo que se condene a la querellada a pagar los demandados, más los reajustes, intereses y costas.

A foja 25 rola mandato judicial de la Comercializadora de Musgos SpJ Sphagnum SpA a Mauricio Cárdenas García, emitido por la notaria Lebby Barria Gutiérrez, de fecha 11 de agosto de 2017.

A foja 32 rola mandato judicial de HDI SEGUROS S.A., a Nicolás Canales Pastuszyk Von Poetsch y otros, emitido por la notaria Rene Benavente Cash, de fecha 04 de octubre del año dos mil dieciséis.

A foja 34 comparece don Nicolás Canales Pastuszyk Von Potsch, abogado quien opone excepción de incompetencia del tribunal.

A foja 38 rola comparendo de estilo, al que asisten ambas partes, representadas por sus abogados y en donde se interpone como incidente de previo y especial pronunciamiento por incompetencia absoluta del tribunal, suspendiéndose el juicio en tanto se tramite incidente.

A foja 39 evaca traslado la parte querellante y demandante civil.

A foja 47 y siguiente se falla incidente, rechazándose.

PUERTO MONTT, ... 26 FEB. 2018
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU

A fojas 58 rola solicitud de inspección fitosanitaria.

A fojas 59 y 60, rola documentos de SAG denominado SOLICITUD PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y NOTIFICACIÓN DE COBROS.

A foja 56 y siguiente rola lista de testigos de la parte querellante y demandante.

A foja 61 y siguiente comparece Rodrigo Charlin Mackenna, abogado, quien se opone a la querella y contesta demanda interpuesta en contra de su representada. Solicitando el rechazo de la querella en atención que conforme lo dispone el artículo 10 de la Ley 19.496, ésta tiene por objeto normas las relaciones entre proveedores y consumidores, indicando que la querellante es una empresa, esto es, tiene una organización, recursos, personal, lleva contabilidad, compra y produce bienes de exportación y persigue un fin de lucro. Pero al mismo tiempo, es un comerciante en el concepto contenido en el artículo 7 del Código de Comercio. Que para la protección del desarrollo de su actividad comercial el querellante ha contratado la póliza de incendio nº 139297 y consecuentemente dicho seguro no ha sido contratado sino para el ejercicio de su actividad comercializadora y exportadora. Siendo esto así, en los hechos no se esta presencia a de la relación protegida por la ley 19.496, sino que frente a un contrato entre comerciantes que tiene carácter mercantil para ambas partes, el que a mayor abundamiento, se encuentra regulado en el Código de Comercio. En subsidio a su oposición, viene en negar la existencia de infracciones a los artículos 3, 12, 13 y 23 de la ley 19.496. También niega categóricamente todos los supuestos de hecho en que se funda la querella y en particular, que la aseguradora haya rehusado ilegítima e ilegalmente al pago del siniestro que afectó al asegurado como también que se hayan infringido los artículos indicados. Agregando que el asegurado querellante tomó la póliza debidamente informado y contando con la asesoría de un profesional don Juan Nolberto Mella Muñoz, por lo que HDI, en su actuación como asegurador ha respetado en su totalidad el contrato de seguros que da cuenta la póliza 139297, en los términos en que se propuso al corredor, aplicando estrictamente las condiciones y términos del seguro. Que el asegurado aceptó la cotización del asegurador y con fecha 27 de septiembre de 2016 HDI remitió al cliente la póliza de seguro N° 139297 en los mismos términos propuestos y cotizados, indicándole que cualquier consulta o duda la podía formular por intermedio de su corredor de seguros o por la plataforma de servicio al cliente indicando los número de teléfono, WhatsApp e correo electrónico para tales efectos. En esta carta dirigida al asegurado, se incluyeron las condiciones particulares, que son reflejo absoluto e íntegro de la cotización, y las condiciones generales póliza. Ocurrido el siniestro y tan pronto como fue denunciado, el asegurador designó al liquidador externo e independiente, FGR Ajustadores de Seguros, quienes el mismo día de su

PUERTO MONTT, 26 FEB 2018
CERTIFICO QUE ES FIJO A SII

asignación inspeccionaron la ubicación siniestrada y conocieron los daños ocasionados por el fuego, todo ello en perfecto cumplimiento con lo dispuesto en el Decreto Supremo de Hacienda N° 1055. Terminado el proceso de liquidación, y en apego al contrato consentido por las partes, FGR concluyó que sólo podía indemnizar UF 477,44 por la pérdida de las maquinarias incluidos en el contenido, más UF 1.734,82 por concepto de edificio, indemnizando en este caso al acreedor hipotecario garantizado con el terreno donde se ubicó el edificio siniestrado. El liquidador desestimó el pago de la mercadería propia del giro del negocio, toda vez que el asegurado no acompañó al proceso de liquidación documentación alguna que permitiera establecer su cantidad, calidad y valorización. Que el liquidador de seguro no contó con información fidedigna sobre tales materias y consiguientemente, se vio en la imposibilidad de poder determinar la pérdida sufrida, el inventario de mercadería al tiempo inmediatamente anterior al siniestro ni la valorización de las mismas. Que la querellada en su calidad de comerciante, está obligada a llevar diversos libros para su contabilidad y correspondencia, en términos tales que llevados de manera legal, hacen fe en las causas mercantiles que los comerciantes agiten entre sí, y en contra del comerciante que los llevo sin admitir prueba en contrario que los desvirtúe. Así también, señala que no existe infracción alguna a lo dispuesto en el artículo 12 de la ley 19.496 toda vez que la Compañía aseguradora querellada ha respetado a cabalidad los términos, condiciones y modalidades del contrato de seguro ofrecido y aceptado por el asegurado con la asesoría del corredor de seguros, prestando el servicio en conformidad a los actos y estipulaciones acordadas tanto durante la fase pre contractual. A su vez, rechaza tal imputación en atención a que nunca se ha negado la prestación del servicio. Así, tan pronto como se denunció el siniestro se puso en funcionamiento por parte del asegurador el proceso de liquidación de siniestro a fin de determinar las circunstancias, la procedencia de la cobertura y el monto de la indemnización a pagar por las pérdidas. Se procedió en todo momento conforme al procedimiento indicado en el Decreto Supremo 1055, siendo del todo ineffectivas las imputaciones de falta de servicio, malos tratos o vejaciones que denuncia el querellante. No existió denegación de servicio ni infracción al artículo 13 de la ley 19.496. Además, si alguna objeción tiene el asegurado sobre la manera en que el liquidador aplicó la póliza, interpretó los hechos y determinó la obligación indemnizatoria del asegurador, deberá recurrir el tribunal establecido en el artículo 548 del Código de Comercio, sede judicial que conoce y resuelve tales controversias. Y tampoco ha existido negligencia del asegurador ni fallas en la calidad, cantidad, sustancia o procedencia del servicio, y por lo mismo, no puede atribuirse al asegurador cualquier menoscabo sufrido por el asegurado, pues no existe de parte de HDI Seguros infracción del artículo 23 de la ley 19.496. En

cuanto a la demanda civil interpuesta en contra de su representada, solicita su rechazo porque HDI Seguros no ha cometido ninguna de las infracciones a la ley 9.496 que se le imputan. Que para fundar su demanda por daño emergente, el demandante imputa a su representada una aplicación restrictiva y abusiva de las cláusulas del contrato de seguros sin señalar cuales son las cláusulas aplicadas de ese modo y de qué forma es que se configura el abuso y sin considerar la depreciación, elemento determinante para verificar el valor de las cosas aseguradas el momento inmediatamente anterior al siniestro, equivocando su pretensión al omitir, una vez más, conceptos fundamentales de la póliza. Y demandando el monto máximo por cobertura de incendio de edificio más el valor de la remoción de escombros, siendo abusiva su demanda y no atiende ni respeta los términos del contrato válidamente pactados entre las partes. Que el demandante acusa una aplicación abusiva de las cláusulas de la póliza, las que no menciona, pero en cambio, demanda excediendo el monto asegurado propuesto por el mismo en la propuesta y callando intencionadamente los deducibles acordados con la asesoría de su corredor, utilizados para rebajar la prima a pagar por el asegurado, dada la contradicción demanda del daño emergente y su falta de fundamento, debiendo ser rechazada. En cuanto al daño emergente demandando, señala que sus ventas ascienden a la suma aproximada de \$ 136.000.000 anuales, quiere decir que el monto estimado de pérdida no sería superior a los \$ 20.400.000, En los hechos la contraria demanda \$ 150.000.000, más de 7 veces el margen real de ganancia, demostrándose un nuevo abuso y extralimitación de su pretensión. En cuanto al daño moral demandado, indica que no existe causa alguna para demandar daño moral como tampoco se ha expuesto fundamento serio para demandarlo. En efecto, HDI, no ha incumplido el contrato de seguro que da cuenta la póliza 139297 como tampoco ha cometido infracción alguna a la ley 19.496, fundamento de esta demanda y presupuesto previo e indispensable para dar origen a la obligación de resarcir perjuicios, además, tampoco ha visto afectado su nombre ni su honor, como tampoco ha expuesto en su libelo de demanda que se haya perjudicado su reputación comercial, su marca o prestigio comercial a consecuencia de los supuestos hechos graves que imputa a la aseguradora. Por lo que solicita el rechazo de la demanda civil en todas sus partes.

A foja 80 rola lista de testigos de la parte querellada y demanda.

A foja 81 la demandante acompaña, en forma que se indica, una serie de documentos enumerados del 1 al 38 y que rolan a foja 1 a 449 del cuaderno de documentos, y que detallan:

PUERTO MONTT, 26 FEB 2018
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU
ESTIMADA SEÑORIA

1. Informe de Liquidación N°26037, HDI Seguros S.A., siniestro N°I00760S, respecto del contratante y asegurado COMERCIALIZADORA DE MUSGOS SPHAGNUM SpA, elaborado por FGR S.A.
2. Impugnación al Informe de Liquidación N°26036, suscrito por Odette S. Troncoso Bahamonde.
3. Respuesta a la Impugnación de fecha 28 de junio de 2017, emitida por FGR S.A.
4. Copia autorizada de contrato de arrendamiento entre Sandro Marcelo Ovando Yutronic y COMERCIALIZADORA DE MUSGOS SPJ SPHAGNUM SpA, de fecha 01 de enero de 2013.
5. Balances tributarios acumulados respecto de COMERCIALIZADORA DE MUSGOS SPJ SPHAGNUM SpA, correspondientes a los meses de diciembre del año 2014, diciembre del año 2015 a diciembre del año 2016.
6. Libro de Inventario y Balance respecto de COMERCIALIZADORA DE MUSGOS SPJ SPHAGNUM SpA, que comprende el período de los meses de enero del año 2016 hasta diciembre del año 2016, inclusive.
7. Copia correo electrónico enviado de Odette Troncoso para marco.cristi@hdi.cl, asunto: Reclamo contra Liquidación FGR SA siniestro N° I007605.
8. Copia cadena de correos electrónicos enviado entre Odette Troncoso y anieraad@fgrchile.cl, asunto: RE: Comercializadora musgos SPJ Sphagnum SpA - Detalle cuantificado y valorizado de los contenidos dañados.
9. Copia cadena de correos electrónicos enviado entre Odette Troncoso y anieraad@fgrchile.cl, asunto: RE: #26037#Consulta.
10. Copia cadena de correos electrónicos enviado entre Odette Troncoso y anieraad@fgrchile.cl, asunto: Información solicitada Spj Sphagnum spa.
11. Copia correo electrónico enviado de Odette Troncoso para anieraad@fgrchile.cl, asunto: Liquidación.
12. Copia correo electrónico enviado de Odette Troncoso para anieraad@fgrchile.cl, asunto: RV: Guías de despacho.
13. Copia cadena de correos electrónicos enviado entre Odette Troncoso y Roxana Sandoval, asunto: RE: Siniestro 10076605 Comercializadora de Musgos Spj Sphagnum SpA Puerto Montt.
14. Recuadro que refleja las perdidas experimentadas por mi representada, Comercializadora de Musgos Spj Sphagnum SpA.
15. Póliza de incendios N°139297, Comercializadora de Musgos SPJ, de fecha 27 de septiembre de 2016, emitido por HDI Seguros S.A. y anexo del mismo
16. Denuncia de Siniestro Ramos Varios, reclamo incendio, póliza 139297, de fecha 26 de diciembre del año 2016.
17. Acta de inspección y solicitud de antecedentes área hogar y riesgos menores de fecha 30 de diciembre de 2016.
18. Copia facturas N° 00004 y N° 00005, relativas a la construcción del galpón, ambas emitidas por José Hilario Riquelme Riquelme.

19. Presupuesto reposición galpón industrial, Trapen, Puerto Montt, elaborado por Conecta Construcciones LTDA.
20. Set de facturas relativas al contenido del galpón siniestrado.
21. Set de facturas emitidas por Comercializadora de Musgos Spj Sphagnum SpA, que dan cuenta de exportaciones realizadas por mí representada.
22. Set de facturas y guías de despacho que dan cuenta de la compra de musgos efectuada a mí representada, Comercializadora de Musgos Spj Sphagnum SpA.
23. Certificado de cuerpo de bomberos Puerto Montt comandancia, de fecha 27 de diciembre del año 2016, suscrito por don Martín Ercoreca Negrón comandante.
24. Copia parte denuncia de fecha 23 de diciembre de 2016, N° del parte 563.
25. Copia oficio N° 914, de fecha 20 de enero de 2016, enviado de Felipe Sotomayor Meza, Comandante del cuerpo de bomberos de Puerto Montt, a Ingrid González Rosas, Fiscal adjunto de la Fiscalía Puerto Montt, el que se encuentra timbrado por la Fiscalía con fecha 23 de enero de 2017.
26. Copia inscripción a fojas 4102 N°5354 del Registro de Propiedad del año 2012 del Conservador de Bienes Raíces de Puerto Montt, con certificado de vigencia.
27. Copia certificado de Hipotecas y Gravámenes respecto del inmueble inscrito a fojas 4102 W5354 del Registro de Propiedad del año 2012, emitido por el Conservador de Bienes Raíces de Puerto Montt.
28. Copia Formulario 22, año tributario 2014 impuestos anuales a la renta.
29. Copia cadena de correos electrónicos enviado entre Marcelo Daniel Rehbein Mansilla y Odette Troncoso, asunto: RE: Siniestro 10076605 Comercializadora de Musgos SPJ Sphagnum Spa Puerto Montt.
30. Copia cotización de Musgo Sphagnum, Sphagnum Moss, Pon Pon 10 kg por \$29.500, correspondiente al sitio web mercado libre.
31. Set de comprobantes de exportaciones donde se individualiza cada uno de los respectivos clientes de Comercializadora de Musgos SPJ Sphagnum SpA.
32. Inventarios Balance Tributario Acumulados correspondientes a los períodos diciembre del año 2013, diciembre del año 2014, diciembre del año 2015 y diciembre del año 2016, de Comercializadora de Musgos SPJ Sphagnum SpA.
33. Recuadro que refleja las ventas realizadas desde enero a septiembre de 2016, por Comercializadora de Musgos SPJ Sphagnum SpA, suscrito por doña Odette Troncoso Bahamonde.
34. Copia escritura pública de Constitución de Sociedad por Acciones Comercializadora de Musgos SPJ Sphagnum SpA, de fecha 20 de diciembre del año 2011, otorgada en la Notaría de Puerto Montt de don Edward Langlois Danks, junto con el correspondiente extracto y su publicación en el diario oficial, con fecha 26 de diciembre de 2011.
35. Copia inscripción a fojas 1579 N°1356 del Registro de Comercio del año del Conservador de Bienes Raíces de Puerto Montt, con certificado de vigencia.

PUERTO MONTT, ... 26 FEBRERO 2018
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU
... .

36. Certificado Médico respecto de la paciente doña Odette Troncoso Bahamonde, rut 9.725.477-k, emitido por el dra. Claudia Mutizabal Schulz, con fecha 27 de septiembre de 2017.
37. Antecedentes médicos respecto de la paciente doña Odette Troncoso Bahamonde, rut 9.725.477-k, emitido por el dra. Marta Hoyos, con fecha 27 de septiembre de 2017.
38. Informe de existencias de mercaderías al momento del siniestro, proyecciones de ventas del año 2017, y estimación del lucro cesante o de lo que dejó de ganar la sociedad Comercializadora de Musgos SPJ Sphagnum SpA producto del siniestro y del no pago del seguro, suscrito por el contador público y auditor Sandro Marcelo Ovando Yutronic.

A foja 87 y siguiente se lleva a efecto comparendo y se suspende para su continuación que señala:

"A la hora señalada se lleva a efecto el comparendo decretado en autos, con la asistencia de los abogados la parte querellante y demandante civil, MAURICIO CARDENAS GARCIA, quien en este acto confiere poder a doña CAMILA KOPPLIN LANATA, con las facultades de ambos incisos del artículo 7 del Código de Procedimiento Civil y del abogado de la parte querella y demandada civil RODRIGO CHARLIN MACKENNA, en representación de HDI SEGUROS S.A.

El Tribunal tiene presente la delegación de poder.

Llamadas las partes a conciliación, no se produce.

Continuando con la audiencia, la parte querellada y demandada contesta por escrito y solicita se tenga como parte de la audiencia.

El Tribunal accede y provee: a lo principal y primer otros: Por contestada la querella y demanda civil. Al segundo otros: Se resolverá en definitiva.

Se recibe la causa a prueba 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 DOCUMENTAL DE LA PARTE DEMANDANTE

La parte acompaña minuta escrita de los documentos que se acompañan y solicita se tenga como parte de la audiencia.

El Tribunal accede y provee: Ténganse por acompañados los documentos y por la abundancia de su extensión se ordena abrir cuaderno de documentos.

PRUEBA DOCUMENTAL DE LA PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA

La parte acompaña minuta escrita de los documentos que se acompañan con citación y solicita se tenga como parte de la audiencia.

El Tribunal accede y provee: Ténganse por acompañados los documentos con citación y se ordena agregarlos al cuaderno de documentos.

PRUEBA TESTIMONIAL

De la parte demandante

Comparece don JORGE SEBASTIAN VALDIVIA LOPEZ, estudiante, bombero de la Segunda Compañía de Bomberos Germania, cédula de identidad N° 18.922.235-1, con domicilio en calle Río Tablillas N° 11 Pichi Pelluco de Puerto Montt, quien debidamente juramentado

Yo soy bombero, hace 5 años en la segunda compañía Germania, con especialidad en materiales peligrosos, debido a esta razón es que i compañía acudió al incendio que hubo camino a Trapén antes de llegar al retén, eso fue a fines de diciembre del año pasado, sería como a las 12:30 o 12:45 de la madrugada, estaba físicamente en el cuartel ya que tenía mi turno obligatorio presencial. Ese día usaron clava 1004 que significa incendio industrial, el preinforme indicaba incendio de bodega con presencia de materiales peligrosos en su interior, se dice el mismo protocolo para todas las emergencias industriales, independiente que tengan o no materiales peligrosos. Con esa instrucción acudimos al incendio. En el lugar nos encontramos con una bodega ardiendo en su totalidad, media estructura ya estaba en el suelo y a nosotros ya nos habían descartado que había material peligroso, lo único que había era pompom, que es algo natural. Cuando llegamos estaba la octava compañía y la quinta, por la cercanía de sectores. Cuando llegamos el incendio todavía presentaba llamas, la parte que no había colapsado todavía seguía ardiendo. Como ya nos habían dicho que no había material peligroso la indicación era que el incendio lo teníamos que trabajar desde afuera. Terminó todo en el suelo, no quedó nada. El único riesgo era que el pompom se nos pudiera meter en las botas, porque era demasiado grande la acumulación, por eso se nos dio la orden de trabajar desde afuera, no había riesgo de propagación a una estructura colindante. Yo nunca conocí la fábrica, pero lo que si había en gran cantidad era pom pom, la bodega no estaba vacía. Era tanta la cantidad de pompom que había adentro

que por eso no pudimos entrar, pues generalmente los incendios los atacamos de adentro, pero ahora no fue posible. No sé porque se produjo el incendio, pero que ardiera de esa forma tiene que ver con el material que allí había acumulado, a raíz de que ardió todo es que la estructura se vino abajo, era una estructura metálica. Si no hubiese habido tanta cantidad de material la estructura no hubiese cedido, ya que colapsó porque alcanzó mucha temperatura por la cantidad de material. Cuando se extinguieron las llamas, viene la parte de nosotros que es remoción de escombros. Ahí seguía todavía habiendo mucho pompon, había mucha incandescencia, ahí nos percatamos además que no había material peligroso o algún acelerante. Estuvimos toda la noche en el incendio, llegamos al cuartel a las 6 de la mañana.

CONTRAINTERROGADO

Para que aclare el testigo si es que pudo entrar a la bodega en cuestión

Si recorrió todo lo que era la estructura de la fábrica en sí, una vez que no había fuego.

Que es la incandescencia?

Son las brasas, es el material que está sin fuego pero está caliente aún, bastante caliente. Nos llamó la atención en este incendio el particular, la gran cantidad de material incandescente, que eran los restos de pompon. En lugares nos llegaba incluso a la altura de la rodilla el material acumulado y eso después del incendio.

El testigo pide permiso para retirarse

El tribunal accede.

Comparece don EDUARDO GODOY ARTECHE, empleado público del Servicio Agrícola y Ganadero, cédula de identidad N° 5.392.146-9, con domicilio en calle Bellavista N° 2715 Pelluco de Puerto Montt, quien debidamente juramentado, expone:

Yo soy inspector de exportaciones del SAG y la señora Odette Troncoso que es la propietaria de la Plata SPJ Sphagnum, que está registrada y autorizada en el SAG, bajo el registro 120621 para realizar inspección de exportación en dicho local, el musgo Sphagnum (que se conoce como ponpon) es exportado a distintos países, los cuales requieren la certificación fitosanitaria para poder ingresar a dichos países. En ese contexto es mi conocimiento de la planta exportadora de la planta SPJ Sphagnum. El día 16 de diciembre de 2016 realicé una inspección para exportar a Corea de mil cuatrocientos fardos de ponpon o Sphagnum. Cada fardo pesa 5 kilos aproximadamente, lo que en el caso da un total de 7 mil kilos, los cuales fueron aprobados otorgándose la planilla de despacho N° 8 de esa fecha.

El procedimiento es el siguiente: A través de un sistema de agendamiento de la página Web del SAG, la planta solicita la inspección de uno a varios lotes a diferentes países, con esto agendamiento el inspector concurre para el día y hora indicado, eso fue lo que hice, fui el día 16 de diciembre de 2016 a las 16:00 horas, hora solicitada y realizada. Ahí se procede a inspeccionar el lote por el cual se está solicitando la inspección, se saca una muestra de una determinada cantidad de fardos, los cuales son abiertos y revisados para verificar que cumplen con las exigencias fitosanitarias del país exportador, el inspector además verifica que ese lote inspeccionado sea cargado en el contenedor correspondiente y posteriormente es sellado con un sello oficial del SAG. En esta ocasión el contenedor correspondía a la siguiente identificación SEGU569734-5 y el sello del SAG correspondió al número 10665. Esta operación de inspección, carga y sellado tuvo una duración de dos horas y media. El día de la fiscalización con relación a la existencia había bastante musgo más de lo que se inspeccionó enfardado, tanto al fondo como al lado derecho de la bodega, mirando desde la entrada, en el sector izquierdo había cajas de cartón con musgo, musgo a granel y musgo en maxisacos. La bodega estaba relativamente llena, lo que es algo habitual en período de primavera verano pues los exportadores se abastecen principalmente el primavera y verano, que son los meses en que se puede extraer y obtener un mejor secado. El musgo se saca de lugares húmedos, pantanosos y hay que secarlo al aire, el importador no quiere trasportar agua, por eso debe secarse, además que con exceso de humedad y las temperaturas tropicales proliferar hongos y daña el producto, el viaje pasa por zonas tropicales y si llega manchado es mal producto.

La cantidad de material no me llamó la atención por la época, pero si la señora Odette me comentó, que los últimos días de diciembre debía despachar 2 contenedores más. Creo que a un cliente de Taiwan y manifestaba estar muy contenta por tener nuevos contratos que implicaban a partir del 2017 enviar entre 2 y 4 contenedores mensuales. Un contenedor normal hace 1500 a 1400 fardos de 5 kilos.

Como nosotros programamos nuestra actividad, me llamó la atención que no se solicitó la inspección de los 2 contenedores anunciado para diciembre, por lo que procedí a comunicarme por teléfono los primeros días de enero y ahí supe del incendio.

Por lo general la mayoría, hasta donde sé, los recolectores son pequeños agricultores que realzan familiarmente la extracción en sus propios predios y lo entregan a los exportadores. En esta zona es así, tengo entendido que hay en Punta Arenas productores grandes, acá son pequeños agricultores, los que abastecían la señora Odette eran pequeños agricultores de la provincia. Es habitual que el pago del producto se haga en la misma planta y en efectivo, es lo que yo he visto, he estado en inspecciones y los exportadores pagan ahí mismo, tiene sus mochilas con plata, el pequeño agricultor no tiene cuenta corriente, les gusta el efectivo, es lo más real para ellos, no les gusta el tema de tener cuenta corriente.

PUERTO MONTT, 26 FEBRERO 2017

CONTRAINTERROGADO

Para que aclare el testigo donde estaba el contenedor inspeccionado.

El contenedor es revisado primero por el inspector para verificar que está limpio de agentes contaminantes que pudieron provocar el rechazo del envío. En contenedor está sobre el carro de un camión, el cual es colocado en la puerta de ingreso en la bodega donde se realiza la inspección y posterior carga. Aculatado a la entrada de la bodega sobre el carro de un camión, de hecho el documento de inspección identifica la patente del camión y la del carro.

Para que aclara el testigo si en esta transacción informal queda algún registro.

Eso no me consta, no verificamos si la carga es pagada si tiene docuemhg6o de respaldo, sólo verificamos que este el producto y que esté etiquetado y la parte comercial no la vemos.

El Tribunal solicita el testigo deje copia de los documentos que ha consultado para su declaración.

El testigo solicita permiso para retirarse.

El Tribunal accede.

Comparece don PATRICIO IVAN GALINDO SCHENKE, chileno, casado, ejecutivo de ventas, cédula de identidad N° 10.959.779-1, con domicilio en Ten Ten 0617 Población Chilloé de Puerto Montt, quien debidamente juramentado expone:

Conozco a la señora Odette Troncoso, ella es cliente mía, yo la proveo de todo lo que es cinta de embalaje, y etiquetas para los fardos de musgo, los que ella exporta. Ese musgo es el que se conoce como ponpon. Ella sólo eso exporta y yo le provee las cintas y etiquetas para ese producto. El local está en la ruta a Pargua, después de Gasco. Ella almacena su producto en bolsas, en el lugar hay una bodega grande, hay un casino en frente y ahí en esas dependencias funcionan como casino y a veces guardan material allí también.

Mis visitas son 2 a 3 veces en el mes, tengo 2 o 3 clientes más en la ruta y siempre estoy pasando a visitarlos.

La última vez que estuve ahí fue la semana del 14 de diciembre de 2016 miércoles o jueves, fui a ofrecer mis productor y me dijeron que volvería la primera semana de enero y cuando volví en enero no había nada, sólo escombros del galpón.

El dia 14 de diciembre lo que vi fue el galón lleno de musgo, había musgo envasado listo para exportarlo y a granel, la bodega estaba llena de musgo, no sabría decirle cuantos fardos, eso no sé. Si uno miraba las oficinas del frente también estaban llenas de musgo.

Esta empresa es cliente nuestro hace 10 años. Pero ya no es nuestro cliente, no tenemos relaciones comerciales.

Era normal que en la bodega mantuvieran harto producto, en general mantenían harto producto en sus dependencias.

CONTRAINTERROGADO

Para que aclare si el 14 de diciembre entró a la bodega

Yo entro a la bodega, pregunto por la señora Odette y me dicen que está al frente, o sea, vi la bodega, estuve en la bodega.

Para que aclare el testigo si las cintas de embalaje que ocupaba la empresa, habían sufrido variaciones

Yo siempre entregaba las mismas cintas y las mismas etiquetas.

Por qué no lo aceptan como clientes.

La compañía le pidió antecedentes, IVA, antecedentes bancarios, pero ella no los acreditó, por eso no se le pudo vender productos.

El Tribunal suspende la audiencia para continuarla el martes 7 de noviembre a las 9:00 horas.

Quedan las partes notificadas.

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

Como prueba documental de la parte querellada y demandada acompaña minuta de documentos, enumerados del 1 al 14, que rolan a fojas 450 a 567 del cuaderno de documentos, que se detallan de la siguiente forma:

1. Propuesta de fecha 22 de septiembre de 2016 firmada por el asegurado y el corredor de seguros don Juan Mella Muñoz, a la que se asignó el número 62571.

PUERTO MONTT, 26 FEB 2018
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU

2. Cotización de HDI Seguros remitida al corredor de seguros don Juan Mella correspondiente al seguro de incendio para la Comercializadora de Musgos SP J Sphagnum, de fecha 26 de septiembre de 2016.
3. Póliza N° 1392976 emitida por HDI Seguros S.A. para asegurar contra incendio a Comercializadora de Musgos SP J Sphagnum SpA para la vigencia anual que comenzó el 26 de septiembre de 2016.

Este documento incluye la carta de fecha 27 de septiembre de 2016 por medio de la cual HDI remitió al asegurado la póliza y la informó acerca de las personas de contacto, incluyendo a su corredor, para el caso de que tuviera consultas que realizar.

Se incluye como parte de la póliza, las condiciones generales para seguro de incendio depositadas en la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el código 20130178, que incluye todas las condiciones y términos del seguro, entre los que se encuentra el N°4 del artículo 5 sobre deberes del asegurado.

4. Informe preliminar de siniestro N°26037 de 9 de enero de 2017 emitido por FGR Ajustadores de Seguros.
5. Carta de fecha 10 de enero de 2017 de FGR Ajustadores de Seguros a Comercializadora de Musgos SPJ, con el listado de antecedentes donde se detallan las facturas de compras y ventas del año 2016
6. Carta de fecha 10 de febrero de 2017 dirigida por FGR Ajustadores de Seguros a Comercializadora de Musgos SP J Sphagnum.
7. Carta de fecha 8 de mayo de 2017 dirigida por FGR a la Superintendencia de Valores y Seguros, en respuesta al oficio ordinario N° 11609 Y relativo al siniestro de autos N° 1007605.
8. Informe de liquidación N° 26037 referido al siniestro N° 1007605 relativo al incendio ocurrido en la ubicación asegurada el día 23 de diciembre de 2016 respecto del asegurado Comercializadora de Musgos SP J Sphagnum SpA.
9. Carta de fecha 28 de junio de 2017 enviada por FGR Ajustadores de Seguros a Comercializadora de Musgos SP J Sphagnum SpA, por medio de la cual el liquidador responde la impugnación que, conforme al Decreto Supremo N° 1055 sobre Auxiliares del Comercio de Seguros, presentó el asegurado en contra del informe final de liquidación.
10. Correo del 12 de Julio de 2017 dirigido por la señora Odette Troncoso Bahamondes, de la Comercializadora de Musgos SP J a la señora Roxana Sandoval de HDI, por medio del cual solicita el cambio de la reunión al 18 de julio.
11. Correos intercambiados entre Mauricio Cárdenas, abogado de la querellada y demandante de autos con Roxana Sandoval de fechas 28 de Julio, y 7 de agosto.

12. Correos electrónicos intercambiados entre Roxana Sandoval de HDI y Odette Troncoso de la Comercializadora de fechas 24 de agosto de 2017 a 25 de agosto de 2017.
13. Contrato de arrendamiento entre Sandro Marcelo Ovando Yutronic y Comercializadora de Musgos SP J Sphagnum SpA de fecha 1 de enero de 2013.
14. Factura N° 423 de fecha 30 de agosto de 2016 emitida por Inmobiliaria Los Arrayanes SpA a Comercializadora de Musgos SP J Sphagnum por \$ 152.320.000.

A foja 95 se lleva a cabo la continuación de comparendo, que reza:

"A la hora señalada se lleva a efecto el comparendo decretado en autos, con la asistencia del abogado la parte querellante y demandante civil, MAURICIO CARDENAS GARCIA y del abogado de la parte querella y demandada civil RODRIGO CHARLIN MACKENNA, en representación de HDI SEGUROS S.A.

Continuando con la audiencia, se toma declaración a los siguientes testigos:

Comparece don SANDRO MARCELO OVANDO YUTRONIC, chileno, casado, contador público, auditor, cédula de identidad N° 10.396.890-9, con domicilio en Antonio Varas 216 oficina 805 de Puerto Montt, quien debidamente juramentado expone:

Llevo la parte contable de la empresa demandante, Comercializadora de Musgos SPJ Sphagnum Spj, desde hace 11 años, esta asesoría implica llevar los registro contables y ver las proyecciones de ventas para los siguientes años de acuerdo a los pedidos de los clientes, es más que la parte contable, es también asesorar en los futuros negocios en temas de números. Las ventas de los distintos años son variable, hay años buenos y otros no tan buenos, en la puesta en marcha se vivieron los peores años, es cíclico, depende mucho de la calidad del producto y es importante señalar que es muy importante el stock que la empresa mantiene, porque permite dar credibilidad a la empresa, permite cumplir con los compromisos adquiridos con los clientes, una empresa que no puede abastecer a sus clientes, la competencia se lo come, en este rubro es fuerte la competencia, hay muchas empresas exportadoras, por lo tanto el que tiene stock y puede cumplir de acuerdo a los pedidos de los clientes. Los clientes extranjeros tiene sus temporadas, especialmente Asia, por lo tanto, el invierno de ellos, verano nuestro, las empresa se tiene que abastecer, porque este producto lo utilizan para cubrir sus necesidades a diversas partes del mundo. Este producto sirve para mantener húmedas las plantas y libera de insectos a las plantas, tiene un alto porcentaje de acidez, aleja insectos por eso es un producto muy cotizado y es 100 % natural, principalmente va para la orquídea, el musgo es un insumo muy importante de su producción, lo usan en invernaderos gigantes. Este producto estaba en Nueva Zelanda, Perú está entrando y China tiene, pero es de muy mala calidad. En Chile se da en esta región en Aysén y Puntas Arenas. La mayoría de las plantas están en Puerto Montt y en Chiloé.

El ciclo del que hablaba en cuanto a lo comercial, es así como un año bueno y uno malo, el malo se vende menos solamente, la empresa siempre tiene utilidades, cada contenedor da como en promedio 2 millones de pesos en ganancia, depende mucho del destino, Europa paga, pero Asia tiene el volumen, los chinos manejan el precio. Japón paga muy bien, los chinos le revenden.

El 2017 se veía un año espectacular de acuerdo a las proyecciones y a los pedidos de los clientes, se estimaba una venta cercana al millón de dólares, solamente por los pedidos que la empresa tenía. Digo esto, porque durante el año hay muchos clientes que piden órdenes especiales, por ejemplo, Lyon International de Taiwan, pide durante el año embarques para Taiwan y para USA, pero a veces tiene pedidos especiales y llega a solicitar de 3 a 4 contenedores adicionales para Usa y Taiwan, esta es la importancia del stock, estar preparado para una venta extra. Siempre hay que tener stock, no es un lujo, históricamente se ha mantenido un stock para cumplir con los clientes, de los contrario se van a la competencia.

Nosotros hacíamos un inventario física, por lo tanto se llevaba un control del stock, al momento del siniestro habían 141.215 kilos, eso en dinero don \$274.708.500, esto está dado por el inventario físico, por los registros contables que son los balances, facturas de compas, menos las facturas de ventas. El costo de venta de la materia prima es de \$1.900, por kilo, de producto enfardado puesto en planta. La materia prima se vende a granel o procesado, que son fardos, por lo tanto la materia a granel hoy día está a \$1800 y enfardada hay que agregar \$300 por kilo, hoy aproximadamente \$2.100 enfardado, al momento del incendio esta entonces más bajo, a \$1.900 y \$2000. La bodega tenía el doble de capacidad, estaba a la mitad de su capacidad, en fardos de 5 kilos y de 500 gramos (estos se envían a Inglaterra). Entre enfardado y a granel la bodega estaba llena, lo que pasa es que el producto a granel es más voluminoso que el enfardado.

Lo que he señalado está respaldado con documentos contables, el balance al 31 de diciembre de 2015, había un stock de 98.305 kilos, a esto hay que descontarles las ventas del año 2016, con documentos contables que son las facturas de exportación, son el BL(naviera) y la DUS (Aduana). Luego

se debe adicionar los que se compró durante el año que fueron 98.910 kilos, también con documentos contables que son las facturas de compra del proveedor. Eso da stock final que señalé 141.215 kilos. Esos documentos contables están declarados como corresponde a SII.

Como asesor contable se de los seguros que tenía la empresa, con la empresa HDI que cubría edificio y existencias, productos y materia prima e instalaciones, maquinarias, bolsas, computadores, en fin cubría todo.

El seguro no ha pagado y eso ha llevado a que la empresa pierda sus clientes, no ha podido seguir funcionando para poder cumplir con los pedidos del año 2017, la ha perjudicado con sus proveedores, con el banco, ha perdido credibilidad en el mercado, le ha causado un daño enorme. Había 2 documentos que la compañía de seguros debía entregar por la parte no disputada, esto es por maquinarias y parte del edificio, la parte disputada es exigencias, principalmente, materias primas que estaban en el interior que no estaban dentro del valor que querían pagar.

La demandada HDI pedia que se le firmara un finiquito total de indemnización, sin reclamo posterior, en el cual se le pagaba a la empresa lo no disputado, se contradicen porque en el informe de liquidación indican que el procedimiento de pago para la parte no disputada, tiene un plazo de 6 días para pagarse y aun no se paga. Estamos hablando de un atraso desde junio de 2017, se les ha pedido la entrega de los documentos y no se ha hecho. Lo que cuento está dicho en el informe del liquidador.

La empresa no está funcionando, no pudo funcionar. Llegó a la ruina. Una vez pagado el seguro hay que empezar de cero, la competencia ya los tomó, cuenta alrededor de 2 años captar un cliente.

Yo participé en el proceso de preparar la carpeta para el seguro, con todos los antecedentes solicitados por ellos, que son básicamente, balances, impuesto a la renta formulario 29 de IVA, facturas de respaldo, tanto de los activos fijos como de las materias primas, las facturas de ventas con cada uno de los BL y DUS de cada una de las exportaciones y libro de inventario y balance. Todo los registros solicitados fueron entregados.

El año 2017 se proyectaba vender aproximadamente 936 mil dólares, un millón de dólares (aproximadamente) y esto como utilidad neta, son aproximadamente 96 millones de pesos. Se hace una proyección de acuerdo a los pedidos de los clientes, es una proyección conservadora, sólo incluye lo ya solicitado, no está considerado pedidos especiales, es el piso, los pedidos están amarrados, lo que puede variar es el precio hacia arriba. Hay respaldo documental de esos pedidos.

El último año normal, fue el 2015, se vendió 350 millones, fue un año bajo. El 2013 se vendió lo mismo que se pensaba vender el 2017.

En cuanto al des prestigio me refiero al hecho de no poder cumplir con los pedidos que ya estaban hechos, credibilidad también con los clientes, credibilidad con los proveedores, credibilidad con los banco a la empresa le cerraron la cuenta corriente, incluso no les creían que el seguro no les había pagado. El informe de liquidación habla muy mal de la empresa, diciendo que es fraudulenta. Ellos indican que la documentación entregada no es fiable, hay un daño enorme y vuelvo a insistir hay un perjuicio enorme al no entregar la parte no disputada.

Son suficientes los documentos acompañados a la compañía de seguros, son los documentos contables de cualquier empresa, todos los documentos fueron entregados en SII y de parte de ellos no tuvieron ninguna objeción. La compañía de seguros pidió los documentos contables para demostrar el stock y eso se le entregó, pero para ellos no fueron suficientes. La compañía exigía acreditar el pago de facturas, o sea, había facturas y ellos pedían que demostráramos que habían sido pagadas. La verdad que independiente de lo solicitado por la compañía de seguros el pago o no de la factura no es determinante pues la factura acredita dominio y habiéndola, eso acreditaba dominio, las facturas eran de febrero de agosto de 2016. Estaba con respaldo de guías de despacho.

Se le exhibe el documento acompañado por la demandante denominado Informe de Stock de mercaderías existentes en la empresa Comercializadora de Musgos SPJ Sphagnum Spj, antes del incendio del 23 de diciembre de 2016, para que reconozca su contenido, la autoría y la firma puesta en él.

Si, a todo, señala.

CONTRAINTERROGADO

Para que diga el testigo si participó en la contratación del seguro tomado por Comercializadora de Musgos SPJ Sphagnum Spj.

Como asesor si.

Para que diga el testigo si sabe si es que en la contratación del seguro participó un intermediario o corredor de seguros?

Si, en reuniones sostenidas con el corredor.

Para que diga el testigo si leyó la póliza del contrato de seguros.

Si

Para que diga el testigo si conoció el informe emitido por el liquidador.

Si

Para que diga el testigo si sabe o tuvo conocimiento que se hayan emitido informes preliminares antes del informe final por parte del liquidador.

Por escrito no, hubo reuniones con el liquidador.

Para que diga el testigo si en esas reuniones el tema fue el informe preliminar?

Era para explicar el procedimiento de cómo trabajada la empresa.

Para que diga el testigo si es que sabe si la Comercializadora de Musgos SPJ Sphagnum Spj impugnó el informe final de liquidación.

Sí.

Para que diga el testigo si sabe si la empresa liquidadora respondió la impugnación del asegurado y si conoció el contenido de la respuesta.

Sí.

Para que diga el testigo si conoce las veces que se juntó el asegurado con el liquidador.

Se juntaron, creo que 2 veces.

Para que diga el testigo si conoce las presentaciones de prórroga de plazo para liquidador formuladas por el liquidador a la superintendencia de valores y seguros.

Sí, indicando además que hubo una prórroga que no se informó al asegurado y que por parte de la Superintendencia de Valores y Seguros se amonestó a la compañía por no cumplir con el procedimiento. El testigo pide permiso para retirarse.

El Tribunal lo concede.

Comparece doña EVELYN ANDREA ASENIO ALMONMACID, chilena, soltera, contador auditor, cédula de identidad N° 16.708.982-8, con domicilio en Los Albatros N° 2156 Altos Mirasol 3 Puerto Montt, quien dando promesa de decir verdad, expone:

Presto servicios a la empresa demandantes, para ayudarlos en el inventario que hacen todos los meses, esto se realiza el último sábado de cada mes.

El procedimiento es de revisar documentos y también física la existencia. Revisando que las cajas se mantengan en buen estado para su próxima venta. Conocí a esta empresa ya que yo era la asistente contable de Luis Padrenas y uno de los clientes de él era Comercializadora de Musgos SPJ Sphagnum Spj. Luego me quedé solo, presta servicios en una empresa y tengo otros clientes particulares entre los cuales está la demandante, los conoce desde el año 2013, pero con la asesoría independiente desde noviembre de 2015, antes era por intermedio de la empresa de Pradenas, sola sola, desde esta fecha.

El incendio de la empresa fue el 22 de diciembre del 2016, antes de eso yo había ido el último sábado de noviembre y planificamos que pasada la navidad íbamos a volver a juntarnos. La última vez que fui había más de 27 mil fardos de kilo y nos quedaban 12 mil que eran los que estaban en fardos de 500 gramos. Odette tenía varias ofertas, Taiwan. Los fardos son de 5 kilos, no de uno como dije, me equivoqué. Creo que eso era lo que había al momento del incendio, no se hubiera desocupado la bodega total, pues Odette estaba acopiendo para sus ventas del año 2017.

La existencia física, o sea, lo que vi y conté estaba de acuerdo a las facturas de compra. Las facturas de compra eran del mes de agosto y de noviembre y que ya se habían entregado a SII.

La empresa en este momento está quebrada, no hay clientes, tiene que volver a comenzar, necesita los dineros.

Desde el incendio no he podido prestar servicios, ellos no están operando. Esta empresa estaba entre las regulares del mercado local y la propuesta que tenía para el 2017 iba a estar dentro de las primeras. La dueña tenía visto los negocios del año 2017 y se veían buenos, iban a ser como 3 a 4 contenedores por mes. La venta de 2016 fue un promedio de 2 contenedores mensuales.

CONTRAINTERROGADA

Para que diga el testigo si participó en la contratación del seguro para la Comercializadora de Musgos SPJ Sphagnum Spj.

No, aunque les recomendé que era bueno tener seguros.

Para que diga el testigo si sabe si la empresa contrató un seguro, conoces la póliza.

Si sé que contrató, pero el contiendo de la póliza no.

Para que diga el testigo en cuanto tiempo se pierde un cliente.

Si no cumples, lo pierdes.

Para que diga el testigo si el asegurado hubiese recibido los montos no disputados de la indemnización, hubiera podido cumplir con sus compromisos.

Con el incendio se consumió todo el stock, pero si el seguro hubiera pagado oportunamente podría haber cumplido con los pedidos de los meses siguientes.

La empresa compraba musgo seco, no estaba haciendo proceso de secado, podía por lo menos haber resuelto los pedidos del segundo semestre.

La testigo pide permiso para retirarse.

El Tribunal lo otorga.

PRUEBA TESTIMONIAL DE LA PARTE DEMANDADA

Comparece don CARLOS JAVIER DE BEER SORIANO, chileno, casado, liquidador oficial de seguros, cédula de identidad N° 11.140.005-9, con domicilio en Mackenna 987 Osorno, quien debidamente juramentado expone:

Nuestra labor como liquidadores de seguros y en mi caso específico como el jefe zonal de la empresa liquidadora FGR S.A., se remite a una vez recibida la asignación del siniestro por parte de la compañía aseguradora HDI Seguros, a coordinar e instruir a nuestro equipo de trabajo en Puerto Montt, encabezado por nuestro jefe de sucursal Alfonso Niebla, los términos preliminares de la liquidación del siniestro, consistentes en la inspección del sitio del siniestro, entrevista al asegurado, y

conocimiento de la actividad que se desarrollaba por parte del asegurado. Luego se procesa la información, analizarla, requerir nuevos antecedentes o complementarios al asegurado, entrevistarnos con el asegurado para ver las diferencias que teníamos y finalmente proceder a la emisión del informe de liquidación. Todo lo anterior conforme a las disposiciones legales vigentes establecidas en el D.S. 1055 que trata sobre la intervención de los liquidadores, correedores de seguros y procedimientos de liquidación de un siniestro propiamente tal.

En el caso de autos, se siguió el procedimiento anteriormente señalado. El siniestro fue en diciembre de 2016, una semana más tarde es lo usual en informarnos el siniestro. El informe de liquidación fue entregado en el mes de agosto de 2017. El plazo de liquidación está establecido y se pide prórrogas cuando no se puede emitir un informe, esa prórroga se pide a la SVS. En el caso de autos se pidieron como 2 prórrogas, depende del tipo de siniestro, el plazo es de 90 días si la póliza de seguros del siniestro es mayor a 100 UF. No recuerdo los pormenores del siniestro en cuanto a las fechas.

El siniestro se pagó, lo que no se pagó fue una parte de las pérdidas, recomendamos incluso indemnización, con respecto a la cobertura de edificio y a la cobertura de contenidos y no así respecto específicamente a las mercaderías que se manejaban por parte del reclamante. Esta último porque e ocurre que para indemnizar las pérdidas requerimos previamente establecer las existencias contables que se reclaman, ya sea mediante los inventarios de existencia que el asegurado debiera manejar, guía de despacho, facturas y controles propios de cualquier empresa o actividad comercial con las que se controlan los stock y de las mercaderías. En este caso, el cliente nos presentó efectivamente unas guías y 2 facturas de ambas, que a nuestro entender no nos permitían dar fe de las mismas e incluso estos documentos conforme a la propia información que nos aportó el asegurado no fueron pagados a los emisores de ambas facturas, por esta razón estas 2 facturas no fueron incluidas como documentos válidos en nuestra liquidación de pérdidas. Nos acompañaron un vale vista donde se pagada el monto del iva de una de las facturas y consultado en el SII por los giradores de estos 2 facturas, incluso figuraban en el sistema público de consultas, siendo requeridos ambos giradores de esas facturas por el SII, no sé sim por esas facturas.

El punto es que el principio fundamental del contrato de seguros es indemnizar pérdidas patrimoniales de los asegurados que sean licitas de lícito comercio en el caso de un comerciante y que cumplan con las disposiciones tributarias de cualquier contribuyente.

No podemos discutir la existencia del producto, o sea no discutimos si había o no producto en el local, tampoco que se hubiera siniestrado, lo que discutimos es que no existían los registro formales y legales suficientes para establecer cuáles eran las existencias al momento del siniestro. Dicho sea de paso, el contrato de seguros que el cliente firma establece la obligatoriedad de probar con antecedentes contables su reclamación.

Durante el proceso de liquidación la póliza es el documento base o esencial sobre el cual operamos y que forma parte de la contratación que previamente realizó el asegurado, mediante un corredor de seguros independiente que ofreció un producto a su cliente (asegurado), emitió una cotización, confeccionó una propuesta de seguros sobre lo cual se generó esta póliza de seguros que da origen a todo este siniestro.

Nosotros jamás hemos negado el derecho indemnizatorio a los asegurados, lo que hicimos fue ajusta las pérdidas de acuerdo a los montos y argumentos que logramos recabar en el proceso de liquidación para recomendar el pago.

No nos informan las compañías si pagaron o no el monto no disputado.

Lo que no se acreditó fue en definitiva la cantidad de producto, ni el valor costo del producto al momento del siniestro. Las 2 facturas aportadas no las consideramos válidas por no haber sido pagadas como lo exige la norma tributaria y en base a la misma información que nos entregó el cliente. No recuerdo las cifras de las facturas.

El proceso de liquidación fue transparente y hubo queja de los asegurados, las quejas decían relación en cuanto al tiempo que se estaba tardando el proceso de liquidación y que nosotros debíamos aceptar sus argumentos respecto a sus justificación de pérdidas de mercaderías, con lo únicos antecedentes que el asegurado nos aportó. Esta queja la presentó ante la SVS, antes que concluyéramos el proceso de liquidación y desconozco el resultado de la misma, pues la SVS no nos informa.

Posterior a la emisión del informe de liquidación el asegurado presentó una segunda queja que para el proceso se considera la impugnación del proceso de liquidación, donde nuevamente el asegurado nos rebatió las conclusiones de no acoger las pérdidas de las mercaderías y encontrar insuficientes las pérdidas recomendadas de la cobertura de edificio y contenido. Esta impugnación fue respondida al asegurado y hasta ahora en este juicio. No tuvimos más gestiones relacionadas con el caso excepto una entrevista que me solicitó el abogado Cárdenas aquí presente, donde le recomendé dirigirse a la compañía, pues ya no había más injerencia de nuestra parte y con su corredor de seguros.

CONTRAINTERROGADO

Para que diga el testigo si la causa por la cual se recomendó a la compañía de seguros no pagar las existencias, fue porque no se acreditó el pago de las facturas a 2 proveedores y además porque ambos proveedores según la página del SII estaban siendo requeridos por éste organismo.

Insisto que no pudimos formarnos una convicción y acreditar conforme a las normas mínimas contables para cualquier comerciante las existencias y los costos de las mercaderías dañadas en el siniestro, es

decir, se nos requirió como liquidadores establecer ciertamente la cantidad de kilos de producto siniestro y los costos de compra de los productos siniestrados, sobre lo cual no pudimos establecerlos, solo con los documentos y o facturas que hace presente el señor abogado. En esta circunstancia, insisto que las 2 facturas cuestionadas por nosotros no pudieron ser consideradas como un antecedentes de juicio válido para nosotros poder establecer la cantidad de producto existente ni el precio de costo del producto.

Para que diga el testigo si el hecho que él señala en cuanto al supuesto no pago de las facturas a los proveedores y que estos se encuentren requeridos por el SII no fue la causa de la recomendación a rechazar el pago del seguro.

Primero aclaro e insisto que nosotros no recomendamos el rechazo del siniestro, por el contrario recomendamos el pago del siniestro a excepción de las mercaderías, a lo consultado obviamente la objeción de las dos facturas es por cuanto no se acreditó su pago y como consecuencia no la incorporamos en nuestro análisis. El hecho que los contribuyentes emisores de esas facturas sean requeridos por alguna razón ante el SII, solamente nos entrega una alarma respecto a la calidad del contribuyente, pero si se hubiese acreditado el pago de la factura, probablemente no hubiera sido problema.

Para que diga el testigo si sabe por qué motivos estaban requeridos ambos contribuyentes?

No sé. Ni de uno, ni de otro.

Para que diga el testigo si se le acreditó el pago del impuesto de ambas facturas.

No sólo de una, mediante un vale vista.

Para que diga el testigo si hizo un análisis en su informe de liquidación de ambas facturas?

Si claro, pero su cliente solamente nos remitió una fotocopia del pago de una de las facturas, de la otra no nos aportó ninguna información.

Para que diga el testigo si se le hubiese acreditado el pago de las facturas podría haber certificado que las transacciones eran reales?

Si se hubiese acreditado el pago íntegro de ambas facturas, habríamos incorporado estas como elementos válidos para establecer costos de compra y hubiese ayudado a reconocer el stock al momento del siniestro, debo aclarar en este punto que en base al balance existía stock importante previo a la emisión de las facturas, había mucho stock, pero no había ventas. De acuerdo al balance había una gran cantidad de stock, pero no había venta.

Si, acreditándose el pago habríamos establecido que las transacciones eran reales.

Para que diga el testigo si considera, a contrario, que las transacciones de que dan cuenta las facturas no eran reales.

No pudimos recomendar el pago de la mercadería siniestrada porque el asegurado nos acreditó que las facturas se hubieran pagado, en caso contrario las hubiera considerado reales.

Para que diga el testigo si lo que está diciendo es que las transacciones de mis clientes no fueron reales. No lo sé.

Para que diga el testigo si es efectivo que el asegurado le acompañó las facturas, las guías de despacho y los balances.

Sí, me acompañaron las 2 facturas, las guías de despacho de esas facturas y el balance. Pero no se me aportaron inventarios de mercadería, movimiento de entrada y salida de mercadería, costos de producción o embalaje, etc.

Para que diga el testigo si los asegurados le mencionaron la forma de cómo se comporta este mercado y sobre todo en cuanto a la forma de pago del producto y si quedó constancia de ello en el informe.

En una reunión personal con la asegurada me comentó detalladamente la forma de transacción de esta materia prima, que era muy informal, que no le emitían facturas, ni guías y que el pago normalmente era en efectivo, lo cual le entendí perfectamente por la naturaleza de esa actividad, pero le hice ver 2 cosas, la primera es que ella como comerciante y exportadora de este tipo de producto debe generar las correspondientes guías de despachos de terceros de tal modo de darle la formalidad a la actividad y cumplir con la obligación que le impone el SII en la comercialización de estos productos así como otras actividades relacionadas del mar, por ejemplo y de lo cual me informó que ellos no operaban ni emitían ningún tipo de documento tributario que deje constancia de esas transacciones. El segundo punto no menor, es que las facturas que se presentaron como argumentos de parte del cliente son de contribuyentes con domicilio en Santiago, que no son productores de la materia prima y que si le emitieron dichos documentos entendemos a nivel formal, eso se contrapone con la misma explicación del cliente que nos señalaba que compraba a productores informales de Puerto Montt y sus alrededores. En el informe de liquidación lo que presentamos son las conclusiones a que podemos llegar, no recuerdo si hacemos una reseña de este punto, me parece que sí.

Comparece doña ALFONSO ALEJANDRO NIERRAAD NAIMAN, chileno, soltero, liquidador de seguros, ingeniero en construcción, cédula de identidad N°b 15.997.110-4, con domicilio en Laguna Esmeralda N° 2033 jardín Austral 3 de Puerto Montt.

Soy jefe de la sucursal Puerto Montt de FGR S.A., desde el 1 de septiembre de 2010. Conozco en caso de autos ya que participé en la liquidación del siniestro.

Para que diga el testigo quien designa la participación de su compañía en la liquidación de un siniestro. A nivel de empresa es la compañía de seguros que designa tal o cual liquidador.

Para que diga el testigo si respecto de lo liquidación propiamente tal, tuvo conocimiento de la póliza de seguros contratada por la demandante.

Si en todo momento, desde la asignación del siniestro, yo estaba a cargo.

Para que diga el testigo si dentro del proceso de liquidación se alteraron las cláusulas de esta póliza. No, en ningún momento se alteró ninguna cláusula, se aplicaron las condiciones establecidas en el contrato de seguros, en base al condicionado particular y general.

Para que diga el testigo a que se refiere el condicionado general.

Se refiere a la póliza madre que se encuentra registrada en el depósito de pólizas de la SVS.

Para que diga el testigo si tiene conocimiento de la existencia de un proceso regulador de liquidación y si existe, dónde está contenido.

Si tengo conocimiento, según lo descrito en el DS 1055, el cual regula a los auxiliares del comercio de seguros, entre los que son corredores, compañías y liquidadores de seguros.

Para que diga el testigo si dentro del proceso de liquidación de autos se respetó el DS 1055.

Si es efectivo, nosotros aplicamos todo lo señalado en el decreto.

Para que diga el testigo si tiene conocimiento que durante el proceso de liquidación el asegurado se reunió con el liquidador.

Si, nos reunimos en varias ocasiones, la primera reunión debido a los montos involucrados fue solicitada por nuestro estudio, oportunidad en la cual informamos sobre el proceso y las regulaciones del mismo y posteriormente se sostuvieron más reuniones en tanto se nos fue aportando la información solicitada. Ya que contábamos con información incompleta o difícil de analizar con el contenido aportado.

CONTRAINTERROGADO

Para que diga el testigo cual fue la conclusión del informe de liquidación.

Nosotros recomendamos indemnización parcial de las materias aseguradas en el contrato de seguros, toda vez que lo no propuesto indemnizar no se puso calcular o justificar en materia contable. Yo no soy experto contable, participé en el proceso de análisis, pero parte de mi jefatura, un auditor contable, él analizó esa parte de la liquidación. NO tengo más detalles de la negativa del pago de indemnización por las existencias.

Para que diga el testigo si sabe qué documentos acompañó el asegurado en el proceso de liquidación. El asegurado entregó información relacionada con certificado de hipotecas y gravámenes de la propiedad, presupuesto de demolición del edificio, presupuesto de reconstrucción del edificio, parte policial, certificado de concurrencia de bomberos y facturas de compra de materia prima, dos facturas. Para que diga el testigo si acompañó guías de despacho o balance.

No recuerdo bien eso.

La parte demandante solicita se cite a las partes a oír sentencia.

El tribunal ordena se certifique si existe diligencias pendientes previamente.

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

A foja 109 y siguiente la parte demanda presenta observación a la prueba de testigos.

A fojas 114 rola certificación que no existen diligencias pendientes.

A fojas 115 rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes comparece Mauricio Cárdenas García, abogado, en representación de SOCIEDAD COMERCIALIZADORA DE MUSGOS SPJ SPHAGNUM SPA, quien interpone querella en contra de HDI SEGUROS S.A., en atención a que con fecha 26 de septiembre de 2016, Comercializadora de Musgos SPJ Sphagnum SpA contrató con la querellada un seguro de incendio cuya materia asegurada es un edificio destinado a bodega de maquinarias y musgos de exportación. Este edificio de propiedad de su representada fue construido en terreno arrendado al Sr. Sandro Marcelo Ovando Yutrovic. El monto asegurado fue de 2.670 Unidades de Fomento respecto del edificio destinado a bodega y respecto de maquinaria y mercadería consistente en musgo de exportación el monto asegurado fue de

16.030 Unidades de Fomento. Que con fecha 23 de diciembre del año 2016, su representada fue víctima de un incendio que consumió la totalidad de su planta de proceso, sus maquinarias y la existencia completa de musgos de exportación que se encontraban, al momento del siniestro, en el interior de sus instalaciones Frente a ello, en calidad de asegurado de la compañía HDI, Comercializadora de Musgos SPJ Sphagnum SpA realizó los trámites de rigor con el objeto de obtener las correspondientes indemnizaciones. Para tal efecto se le asignó a la empresa de ajustadores FGR S.A. El siniestro se rotuló bajo el N°1007605, desde un comienzo la representante de la empresa asegurada fue mal tratada, llegando incluso al exceso de ser injuriada y, en algunos casos hasta calumniados. Estos mismos ajustadores tramitaron excesivamente a su representada, y, a pesar de los continuos requerimientos, retrasaron injustificadamente el informe de liquidación. Luego con fecha 9 de junio de 2017, la ajustadora FGR emitió su informe, en el cual, en definitiva, recomiendan indemnizar una mínima parte de los daños provocados por el siniestro. El informe muy básico e infundado, demuestra desconocimiento absoluto de la forma en que se desarrolla la actividad económica de la empresa asegurada, y también ignorancia de las mínima normas del derecho aplicable y de las máximas de la experiencia, derechamente contraviene el artículo 23 y 28 del Decreto 1.055 que aprueba el Reglamento de los Auxiliares de Comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestro, en especial en lo que respecta al numeral 5 de la referida norma. Que el informe recomendaba a HDI realizar las siguientes indemnizaciones: a) A Comercializadora de Musgos SPJ Sphagnum SpA la suma única y total de 477,44 Unidades de Fomento por concepto de contenido. b) A Cooperativa del Personal de la Universidad de Chile Ltda. Por tener la calidad de acreedor hipotecario, la suma de 1.734,82 Unidades de Fomento por concepto de reconstrucción del edificio, demoliciones y retiro de escombros. Su parte impugnó el documento; el que fue contestado por FGR con fecha 28 de junio de 2017, ratificando el informe de liquidación. Desde que se evació el informe de liquidación, HDI se dedicó a presionar indebidamente para que su representada firme un amplio finiquito liberatorio, declarando expresamente que nada se le adeuda a la citada compañía, renunciando a todo tipo de acciones posteriores en relación con el siniestro. Agregando que HDI nunca nos manifestó su decisión oficial sobre el informe de liquidación. En ese escenario, y luego de un sin número de llamados tendientes a conocer la posición de la compañía HDI, en cuanto al informe de liquidación, en definitiva, si era ratificado o no, logramos contactar a la Sra. Roxana Sandoval, Sub Gerente de Siniestro, quien luego, también de varios llamados y conversaciones, todas ahora entendemos que fueron con criterios premeditadamente dilatorios, nos solicitó viajar a sus oficinas en Santiago para sostener una reunión y así resolver algunas dudas que decía tener sobre la materia. La representante de la asegurada con infinito esfuerzo, pues el siniestro los dejó literalmente en la calle y sin su fuente laboral, logró, en compañía de su asesor tributario y de su abogado, viajar a la citada reunión. En ella estaba presente la Sra. Sandoval, otra persona de HDI, de quien se ignora su nombre, y un representante de los ajustadores. Lo primero que dijo la ejecutiva fue que en principio estaban de acuerdo con el informe de liquidación pero que nos escucharía, dando a entender que nos

estaba haciendo un favor, en circunstancias que ella nos solicitó el encuentro. Luego de casi dos horas de reunión, quedamos con la sensación de que habíamos logrado hacer entender a HDI que correspondía el pago total de los daños provocados con el siniestro, los que ascendían a una suma cercana a UF. 17.128,83, muy lejos a las UF. 2.212,26 que recomendaba el informe de liquidación. Luego de innumerables llamados tendientes a conocer la posición de la compañía HDI, en cuanto al informe de liquidación, logramos contactar a la Sra. Roxana Sandoval, Sub Gerente de Siniestro, quien le solicitó viajar a sus oficinas en Santiago para sostener una reunión y así resolver algunas dudas que decía tener sobre la materia. Lo primero que dijo la ejecutiva fue que en principio estaban de acuerdo con el informe de liquidación pero que nos escucharía, dando a entender que nos estaba haciendo un favor, en circunstancias que ella nos solicitó el encuentro. Luego de casi dos horas de reunión, quedan con la sensación de que habían logrado hacer entender a HDI que correspondía el pago total de los daños provocados con el siniestro, los que ascendían a una suma cercana a UF. 17.128,83 y no UF. 2.212,26 que recomendaba el informe de liquidación. La Sra. Sandoval, en su calidad de Sub Gerente de Siniestro de HDI, se compromete a que el día martes 25 de julio tener una respuesta. Lo cual no sucedió. Dos días después logramos hablar con la Sra. Sandoval, nos dijo primero que estaba en un curso de perfeccionamiento, luego de vacaciones, luego en reuniones, luego otras reuniones, pero nos señaló que el tema estaba en fiscalía y que con seguridad en dos días más tendríamos la respuesta. A pesar de nuestros reiterados llamados y correos, nada ocurrió ese día. Transcurriendo casi 2 meses desde que los ajustadores habían evacuado su informe y más de 6 meses desde el siniestro. Frente a ese escenario, vía correo electrónico representamos a la Sra. Sandoval que su actuar como representante de HDI, implicaba falta de seriedad, que deslindaba con la negligencia y se asemejaba a la mala fe, y además le señalamos que el incumplimiento en el pago de la cobertura constituye derechamente un acto doloso, que ha causado graves perjuicio a nuestra compañía. En la noche del viernes 4 de agosto del año en curso, se nos respondió el correo comunicándonos que fiscalía interna aún no informaba, pero que lo haría el lunes 7. Esa respuesta tampoco llegó, nuevamente incumplió HDI. El día martes 8 de agosto, y frente a lo insólito del actuar de la aseguradora, remitimos correo electrónico al Sr. Patricio Aldunate, Gerente General de HDI denunciando el incorrecto actuar de sus subordinados y le solicitamos que arbitre las medidas para que se nos dé una pronta respuesta a nuestros requerimientos, todo lo cual, con expresa reserva de nuestros derechos para accionar ante las autoridades administrativas y tribunales de justicia a objeto de obtener la reparación total de nuestros perjuicios, incluidos los daños morales. Durante la tarde del día martes 8 de agosto, recibe un correo electrónico de la compañía suscrita por la Sra. Sandoval, donde se nos informa que están de acuerdo con el informe de liquidación. Al día siguiente, miércoles 9 de agosto, mi representada recibe un llamado del Jefe de Sucursal de Puerto Montt, Sr. Cristi, quien nos pide concurrir a las oficinas para retirar un cheque de aproximadamente \$ 12.000.000 correspondiente a 477,44 Unidades de Fomento y que conjuntamente con ello debemos firmar un finiquito amplio y definitivo, renunciando a todo tipo de acciones, sin que

siquiera podamos hacer reserva de nuestros derechos por la parte no disputada. Le hacemos ver a este Sr. que la prohibición de reserva que nos impone, infringe la ley y específicamente el artículo 27 de Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Procedimiento de Liquidación de Siniestros. A pesar de ello, el Sr. Cristi nos señala que esas son las instrucciones precisas recibidas de la Gerencia de Siniestros de HDI, y que si mi representada no firma el finiquito en los términos que ellos quieren, no se le hará entrega del cheque. Lo que constituye una ilegalidad y un incumplimiento contractual, sino que además una manifiesta inmoralidad, pues HDI sólo pretende aprovecharse del estado de necesidad y apremios económicos en que se encuentra su representada. Continuando con las ilegalidades e incumplimientos contractuales por parte de HDI, se nos dice que el resto de la indemnización recomendada por el liquidador ascendente a 1.734,82 Unidades de Fomento, serán entregadas a la Cooperativa del Personal de la Universidad de Chile en su calidad de acreedor hipotecario, cosa que tampoco corresponde. En efecto, si bien es efectivo que el propietario del terreno, es un tercero, Sr. Sandro Marcelo Ovando Yutronic y que éste es deudor hipotecario de la Cooperativa del Personal de la Universidad de Chile, lo cierto es que, un retazo de ese terreno se encuentra arrendado por mi representada y fue en dicho espacio donde su representada construyó el edificio, el cual es de su dominio exclusivo. Esta situación quedó meridianamente clara al momento de suscribir el contrato de seguro donde se consigna en el ítem materia asegurada. Por lo que infiere que el acreedor hipotecario no es quien debe obtener la indemnización, pues el edificio no pertenecía al deudor hipotecario, y además porque esa situación se produciría exclusivamente en el evento que el seguro se hubiese suscrito o celebrado a favor de dicho acreedor, como lo establece el artículo décimo primero de la póliza, cosa que no ocurre en la especie. Señalando que la querellada infringió los artículos 1, 3 letra e), 12, 13 y 23 de la Ley 19.946 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que A foja 61 y siguiente comparece Rodrigo Charlin Mackenna, abogado, quien se opone a la querella y contesta demanda interpuesta en contra de su representada. Solicitando el rechazo de la querella en atención que conforme lo dispone el artículo 1 de la Ley 19.496, ésta tiene por objeto normas las relaciones entre proveedores y consumidores, indicando que la querellante es una empresa, esto es, tiene una organización, recursos, personal, lleva contabilidad, compra y produce bienes de exportación y persigue un fin de lucro. Pero al mismo tiempo, es un comerciante en el concepto contenido en el artículo 7 del Código de Comercio. Que para la protección del desarrollo de su actividad comercial el querellante ha contratado la póliza de incendio nº 139297 y consecuentemente dicho seguro no ha sido contratado sino para el ejercicio de su actividad comercializadora y exportadora. Siendo esto así, en los hechos no se esta presencia a de la relación protegida por la ley 19.496, sino que frente a un contrato entre comerciantes que tiene carácter mercantil para ambas partes, el que a mayor abundamiento, se encuentra regulado en el Código de Comercio. En subsidio a su oposición, viene en negar la existencia de

infracciones a los artículos 3, 12, 13 Y 23 de la ley 19.496. También niega categóricamente todos los supuestos de hecho en que se funda la querella y en particular, que la aseguradora haya rehusado ilegítima e ilegalmente al pago del siniestro que afectó al asegurado como también que se hayan infringido los artículos indicados. Agregando que el asegurado querellante tomó la póliza debidamente informado y contando con la asesoría de un profesional don Juan Nolberto Mella Muñoz, por lo que HDI, en su actuación como asegurador ha respetado en su totalidad el contrato de seguros que da cuenta la póliza 139297, en los términos en que se propuso al corredor, aplicando estrictamente las condiciones y términos del seguro. Que el asegurado aceptó la cotización del asegurador y con fecha 27 de septiembre de 2016 HDI remitió al cliente la póliza de seguro N° 139297 en los mismos términos propuestos y cotizados, indicándole que cualquier consulta o duda la podía formular por intermedio de su corredor de seguros o por la plataforma de servicio al cliente indicando los número de teléfono, WhatsApp e correo electrónico para tales efectos. En esta carta dirigida al asegurado, se incluyeron las condiciones particulares, que son reflejo absoluto e íntegro de la cotización, y las condiciones generales póliza. Ocurrido el siniestro y tan pronto como fue denunciado, el asegurador designó al liquidador externo e independiente, FGR Ajustadores de Seguros, quienes el mismo día de su asignación inspeccionaron la ubicación siniestrada y conocieron los daños ocasionados por el fuego, todo ello en perfecto cumplimiento con lo dispuesto en el Decreto Supremo de Hacienda N° 1055. Terminado el proceso de liquidación, y en apego al contrato consentido por las partes, FGR concluyó que sólo podía indemnizar UF 477,44 por la pérdida de las maquinarias incluidos en el contenido, más UF 1.734,82 por concepto de edificio, indemnizando en este caso al acreedor hipotecario garantizado con el terreno donde se ubicó el edificio siniestrado. El liquidador desestimó el pago de la mercadería propia del giro del negocio, toda vez que el asegurado no acompañó al proceso de liquidación documentación alguna que permitiera establecer su cantidad, calidad y valorización. Que el liquidador de seguro no contó con información fidedigna sobre tales materias y consiguientemente, se vio en la imposibilidad de poder determinar la pérdida sufrida, el inventario de mercadería al tiempo inmediatamente anterior al siniestro ni la valorización de las mismas. Que la querellada en su calidad de comerciante, está obligada a llevar diversos libros para su contabilidad y correspondencia, en términos tales que llevados de manera legal, hacen fe en las causas mercantiles que los comerciantes agiten entre sí, y en contra del comerciante que los llevo sin admitir prueba en contrario que los desvirtúe. Así también, señala que no existe infracción alguna a lo dispuesto en el artículo 12 de la ley 19.496 toda vez que la Compañía aseguradora querellada ha respetado a cabalidad los términos, condiciones y modalidades del

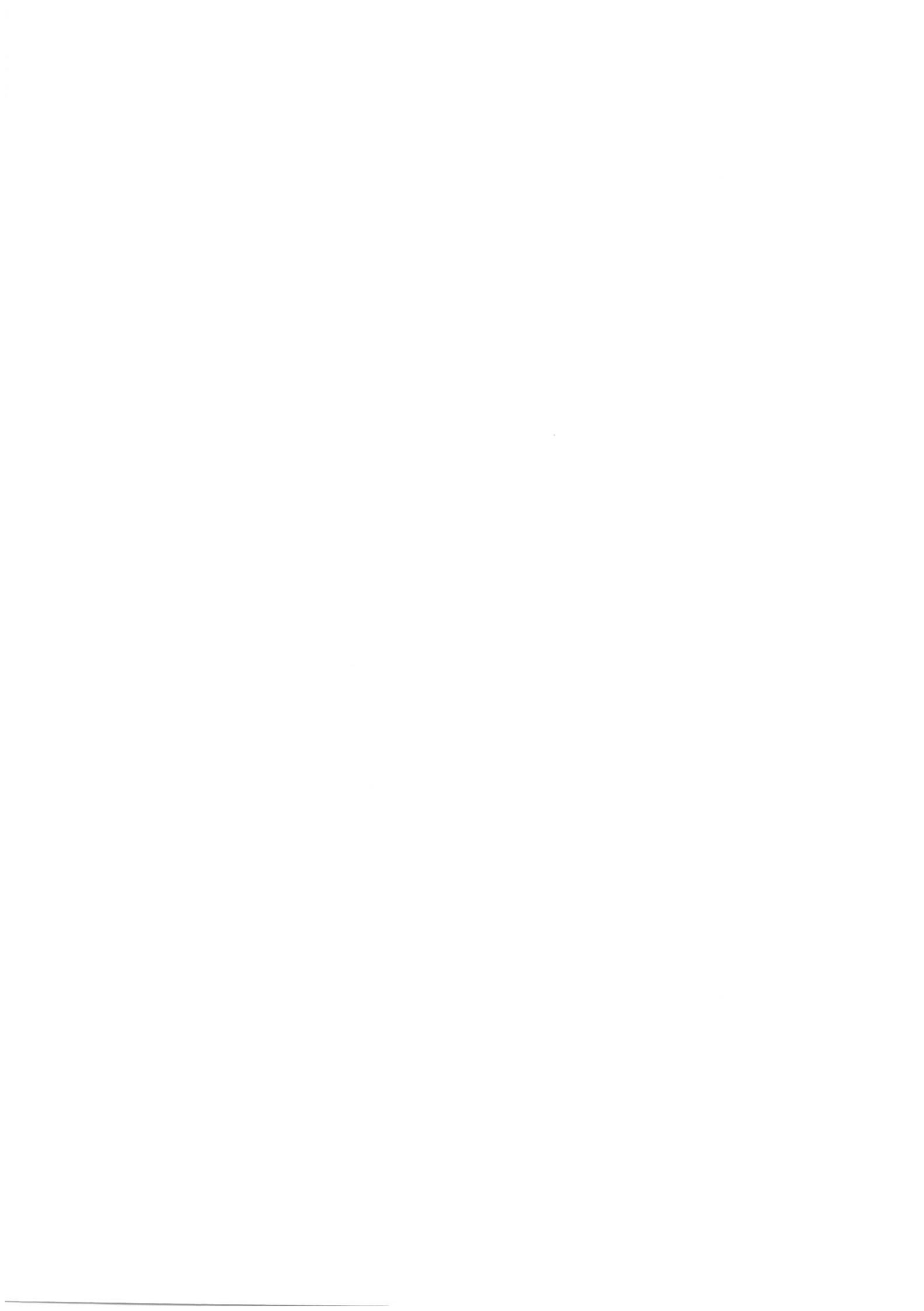
contrato de seguro ofrecido y aceptado por el asegurado con la asesoría del corredor de seguros, prestando el servicio en conformidad a los actos y estipulaciones acordadas tanto durante la fase pre contractual. A su vez, rechaza tal imputación en atención a que nunca se ha negado la prestación del servicio. Así, tan pronto como se denunció el siniestro se puso en funcionamiento por parte del asegurador el proceso de liquidación de siniestro a fin de determinar las circunstancias, la procedencia de la cobertura y el monto de la indemnización a pagar por las pérdidas. Se procedió en todo momento conforme al procedimiento indicado en el Decreto Supremo 1055, siendo del todo ineffectivas las imputaciones de falta de servicio, malos tratos o vejaciones que denuncia el querellante. No existió denegación de servicio ni infracción al artículo 13 de la ley 19.496. Además, si alguna objeción tiene el asegurado sobre la manera en que el liquidador aplicó la póliza, interpretó los hechos y determinó la obligación indemnizatoria del asegurador, deberá recurrir el tribunal establecido en el artículo 543 del Código de Comercio, sede judicial que conoce y resuelve tales controversias. Y tampoco ha existido negligencia del asegurador ni fallas en la calidad, calidad, sustancia o procedencia del servicio, y por lo mismo, no puede atribuirse al asegurador cualquier menoscabo sufrido por el asegurado, pues no existe de parte de HDI Seguros infracción del artículo 23 de la ley 19.496. En cuanto a la demanda civil interpuesta en contra de su representada, solicita su rechazo porque HDI Seguros no ha cometido ninguna de las infracciones a la ley 9.496 que se le imputan. Que para fundar su demanda por daño emergente, el demandante imputa a su representada una aplicación restrictiva y abusiva de las cláusulas del contrato de seguros sin señalar cuales son las cláusulas aplicadas de ese modo y de qué forma es que se configura el abuso y sin considerar la depreciación, elemento determinante para verificar el valor de las cosas aseguradas el momento inmediatamente anterior al siniestro, equivocando su pretensión al omitir, una vez más, conceptos fundamentales de la póliza. Y demandando el monto máximo por cobertura de incendio de edificio más el valor de la remoción de escombros, siendo abusiva su demanda y no atiende ni respeta los términos del contrato válidamente pactados entre las partes. Que el demandante acusa una aplicación abusiva de las cláusulas de la póliza, las que no menciona, pero en cambio, demanda excediendo el monto asegurado propuesto por el mismo en la propuesta y callando intencionadamente los deducibles acordados con la asesoría de su corredor, utilizados para rebajar la prima a pagar por el asegurado, dada la contradictoria demanda del daño emergente y su falta de fundamento, debiendo ser rechazada. En cuanto al daño emergente demandando, señala que sus ventas ascienden a la suma aproximada de \$ 136.000.000 anuales, quiere decir que el monto estimado de pérdida no sería superior a los \$ 20.400.000, En los hechos la contraria demanda \$ 150.000.000,

PUERTO MONTT. 26 FEB 2010

más de 7 veces el margen real de ganancia, demostrándose un nuevo abuso y extralimitación de su pretensión. En cuanto al daño moral demandado, indica que no existe causa alguna para demandar daño moral como tampoco se ha expuesto fundamento serio para demandarlo. En efecto, HDI, no ha incumplido el contrato de seguro que da cuenta la póliza 139297 como tampoco ha cometido infracción alguna a la ley 19.496, fundamento de esta demanda y presupuesto previo e indispensable para *dar origen* a la obligación de resarcir perjuicios, además, tampoco ha visto afectado su nombre ni su honor, como tampoco ha expuesto en su libelo de demanda que se haya perjudicado su reputación comercial, su marca o prestigio comercial a consecuencia de los supuestos hechos graves que imputa a la aseguradora. Por lo que solicita el rechazo de la demanda civil en todas sus partes.

TERCERO: Que en el orden de las alegaciones, primero se resolverá si la presente causa puede ser vista bajo el amparo de la ley del consumidor, pues la defensa sostiene que el artículo 1 de la Ley 19.496, establece que ésta tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, indicando que la querellante es una empresa, esto es, tiene una organización, recursos, personal, lleva contabilidad, compra y produce bienes de exportación y persigue un fin de lucro, pero al mismo tiempo, es un comerciante en el concepto contenido en el artículo 7 del Código de Comercio, así las cosas, no puede ser objeto de protección por esta ley.

CUARTO: Que la Ley 19.497 rige las relaciones entre proveedores y consumidores, no se señala que no se aplique a las relaciones entre comerciantes, pues el concepto de consumidor, definido en el artículo 1 N° 1 guarda relación con el hecho de ser o no un consumidor final de bienes o servicios y no estar en la categoría de vendedor, no de ser o no ser un "comerciante", la relación entre ambos es comercial para uno y civil para el otro, en tanto este último es un consumidor final de un bien o servicio, no intermediario de bienes. Así también lo ha entendido la jurisprudencia, entonces la idea guarda relación con el concepto de consumidor final y en este sentido la parte demandante, si bien desarrolla actividades comerciales, en su relación con el demandado es un consumidor final, pues no se dedica al corretaje de seguros, por ejemplo. Sin perjuicio de lo anterior el artículo 9 de la Ley 20416, hace expresamente aplicables las disposiciones de la Ley 19.496 a las pequeñas y medianas empresas. Así las cosas, la alegación será rechazada. A lo anterior se debe señalar que esta incompetencia, ya fue planteada como excepción previa, siendo rechazada en su oportunidad, por lo que era improcedente la reiteración de un asunto ya resuelto, doble razón para que sea rechazada nuevamente.



QUINTO: Que la defensa de la parte querellada, sigue con la alegación de no existir infracciones a los artículos 3, 12, 13 y 23 de la Ley 19.496. El artículo 3 dispone: Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor". 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." El Artículo 13.: Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas". 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.

SEXTO: Que, en base a la valoración de la prueba aportada se darán por establecidos como hechos de la causa, los siguientes: Que el 26 de septiembre de 2016, la querellante celebró contrato de seguros de incendios con la querellada, por el cual se aseguraba el edificio destinado a bodega de maquinarias y de musgos de exportación y el contenido referido a las maquinarias y a la mercadería, el primero por monto asegurado de 2.670 y el segundo por 16.030 Unidades de Fomento. Hecho anterior no controvertido por las partes y acreditado con documentos acompañados especialmente lo relativo a póliza de fojas 226 y siguientes del tomo de documentos. Que el día 23 de diciembre de 2016 las dependencias de la actora sufrieron un incendio que consumió la totalidad de la planta, sus maquinarias y sus existencias. Este hecho tampoco fue discutido por las partes y como testigo de éste hecho comparece don JORGE SEBASTIAN VALDIVIA PEREZ, bombero de la Segunda Compañía de Bomberos Germania, quien acudió la noche del incendio en calidad de su especialidad en materiales peligrosos, incluso declarando que al llegar el incendio aún estaba en llamas. Que producto del siniestro, la parte demandante inicia las gestiones para su cumplimiento y el pago de las indemnizaciones, la demandada designó como liquidador del siniestro a la empresa FGR.S.A., quienes entregan informe que rola de fojas 1 a 42 del libro de documentos. Que el informe de los liquidadores fue impugnado por la demandante, lo que se contiene en documento que rola de fojas 43 a 68, el cual fue respondido por FGR.S.A. lo que se contiene de fojas 69 a 75, del tomo de documentos. Que FGR.S.A. emitió informe recomendando el pago de 2.212,26 Unidades de Fomento de un total de 22.639,68 Unidades de Fomento reclamadas, pues señala a fojas 38 que frente a anomalías documentales, contables y tributarias de las operaciones comerciales y en virtud de que se ha acreditado el pago de IVA y no así del total de la operación, les obliga a negar toda indemnización por las existencias del musgo, la compañía

de seguros demandada HDI SEGUROS S.A., dio lugar al pago de 2.212,26 Unidades de Fomento de un total de 22.639,68 reclamadas, no pagó la indemnización por el siniestro que afectó a la demandante, que sin perjuicio de lo anterior, la aseguradora no ha pagado ni siquiera la suma determinada por ellos como procedente. La existencia de la mercadería indemnizable, no fue una cuestión discutida entre las partes, sin perjuicio de lo anterior, el hecho igualmente fue probado en la causa con la prueba testimonial del bombero JORGE SEBASTIAN VALDIVIA PEREZ, del testigo funcionario del Sag don EDUARDO GODOY ARTECHE, quien declara que el día 16 de diciembre de 2016 realizó una inspección a la empresa siniestrada, visita técnica y oficial y también corroborado por el testigo don PATRICIO IVAN GALINDO SCHENKE, proveedor de la demandada, quien hacía visitas regulares al lugar. Por otra parte de la declaración del testigo don CARLOS JAVIER BEER SORIANO, aparece que la demandante aportó la información que le fueron solicitando en el proceso de liquidación, para acreditar las existencias, consistentes en documentos contables y guías de despacho y facturas, lo mismo declara el otro testigo de la demandada don ALFONSO ALEJANDRO NIERRAAD NALMAN.

SEPTIMO: Que, corresponderá al tribunal entonces, determinar si hay infracción a las normas de protección al consumidor señaladas, aplicadas a los hechos establecidos en el anterior considerando.

OCTAVO: Que estima esta sentenciadora, que una vulneración de las normas de protección al consumidor se produciría, no por no haberse pagado la indemnización al asegurado, sino por si esa negativa es consecuencia de un incumplimiento contractual, en el caso, el no pago de la indemnización debiendo hacerse, al darse los requisitos contractuales, cito artículo 12 de la Ley 19.496: "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.".

NOVENO: Que del análisis del informe del liquidador en la conclusión de fojas 38 del cuaderno de documentos aparece que la negativa del pago recomendada por el liquidador se debería a que no se acreditó en un cien por ciento el pago de las facturas de compra, la misma razón es reiterada por la aseguradora, sin embargo no existe en la negativa al pago, una razón que encuentre fundamento en alguna cláusula del contrato de seguros, algún fundamento que nos remita a la póliza, pues el no pago debe provenir de un incumplimiento contractual, del incumplimiento de una cláusula del contrato, y al no ser ese el caso efectivamente se constata una vulneración al artículo 12, por no cumplirse lo pactado por el proveedor, y una vulneración del artículo 13 por la negativa a la prestación del servicio y del 23 que consagra la infracción del proveedor cuando en la prestación de un servicio actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor. Las razones de la negativa al pago, no es un hecho nominado en la póliza, siendo las mismas las que se reiteran en respuesta de impugnación de liquidaciones. Es efectivo que no todo riesgo es asegurable, lo es todo riesgo pactado, en consecuencia, si no

se fundamenta la negativa en una cláusula determinada, hay incumplimiento contractual, hay infracción a la ley del consumidor pues hay negligencia inexcusable del contratante proveedor, solo si el evento no está cubierto, o existe una causal expresa de exclusión, no existe obligación de pago, por parte del asegurador, lo que no ocurre en la especie.

Que sin perjuicio del razonamiento anterior, en el cual funda la procedencia de la querella, llama la atención que la negativa al pago se funde en un argumento, (no haberse acreditado suficientemente el pago) que no tuvo ni tiene alguna sanción del organismo público fiscalizador de los impuestos y no guarda relación como en la práctica funciona el negocio de la venta de estas algas, según lo declararon los propios testigos, como lo señala don EDUARDO GODOY ARTECHE, funcionario del Servicio Agrícola y Ganadero, quien declara "Por lo general la mayoría, hasta donde sé, los recolectores son pequeños agricultores que realizan familiarmente la extracción en sus propios predios y lo entregan a las exportadoras. En esta zona es así, tengo entendido que hay en Punta Arenas productores grandes, acá son pequeños agricultores, los que abastecían la señora Odette eran pequeños agricultores de la provincia. Es habitual que el pago del producto se haga en la misma planta y en efectivo, es lo que yo he visto, he estado en inspecciones y los exportadores pagan ahí mismo, tiene sus mochilas con plata, el pequeño agricultor no tiene cuenta corriente, les gusta el efectivo, es lo más real para ellos, no les gusta el tema de tener cuenta corriente".

DECIMO: Que a entender del Tribunal, finalmente, se dará lugar a la querella de autos, al llegar a la convicción de que la querellada no dio cumplimiento a sus obligaciones contractuales, al tenor del artículo 12 de la Ley 19.946, es decir, su negativa a pagar el seguro es arbitraria y no se funda en la propia ley del contrato.

DECIMO PRIMERO: Que, finalmente, del análisis de los hechos de la causa y apreciados la prueba en base a la valoración de las normas de la sana crítica, ha logrado convencimiento el tribunal que efectivamente ha habido un incumplimiento a la Ley del Consumidor, al incumplirse la ley del contrato por parte de la demandada (artículo 12 de la Ley de Protección al Consumidor), al no cumplir con su obligación de pago del seguro por la ocurrencia del siniestro, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496. Por otro lado se encuentra igualmente acreditada la relación de consumidor a proveedor entre ambas partes, por lo que resultan plenamente aplicables a su respecto las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor. De conformidad entonces a las disposiciones legales referidas, y en mérito de los hechos establecidos aparece de manifiesto que la demandada incurrió en actos negligentes en el cumplimiento de la prestación de sus servicios, desde que negó lugar al pago de la indemnización reclamada.

EN CUANTO A LA PARTE CIVIL

PRIMERO: Que a fojas 1 y por la misma presentación de la querella, el actor deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de HDI Seguros S.A, ya

PUERTO MONTT,
CERTIFICO que es fechado 28-FEB-2016

individualizado, por los fundamentos de hecho en que funda su querella infraccional y que se dan por reproducidos por economía procesal. Demandando por concepto de daño emergente, representado por los daños materiales efectivos provocados por el siniestro. Estos ascienden a 17.128,83 Unidades de Fomento, ascendente al día de hoy, 29 de agosto de 2017, a la suma de \$ 455.638.354, monto que se encuentra detallando en su demanda, así también demanda por concepto de Lucro Cesante, fundado en el excesivo retraso en que HDI nos proporcionó la respuesta oficial, y fundamentalmente en el incumplimiento contractual que significó el no pago por parte de la demandada de las indemnizaciones que correspondían, mi representada se vio imposibilitada de continuar con sus actividades comerciales, no pudiendo adquirir o reponer el stock existente al momento del siniestro por carecer de dinero y así poder cumplir con los compromisos adquiridos, y con sus ganancias perfeccionar nuevos negocios, lo que en definitiva implicó la pérdida de su mercado y el abandono de la totalidad de sus clientes, y la consecuente pérdida de la utilidades que todo ello le reportaría, pidiendo por este concepto ascienden a \$ 150.000.000. Y por concepto de daño moral, considerando que de acuerdo con el informe de liquidación el rechazo del pago del siniestro de las mercaderías existente, se fundamenta en supuestas "anomalías documentales, contables y financieras de las operaciones comerciales", todo lo cual es ratificado por HDI, demuestra claramente que dicha institución no da crédito a la versión de su defendida, y lo acusa de un actuar reñido con la moral, la ética, y la ley, casi al borde de insinuar la comisión de un delito, circunstancias que afectan el prestigio y credibilidad de su representada, el que ha construido por más de 11 años con la comunidad y sus clientes nacionales y extranjeros, afectando gravemente el derecho a la honra constitucionalmente reconocido. Pidiendo que se condene a la querellada a pagar los demandados, más los reajustes, intereses y costas.

SEGUNDO: Que en cuanto a la demanda civil interpuesta en contra de su representada, solicita su rechazo porque HDI Seguros no ha cometido ninguna de las infracciones a la ley 9.496 que se le imputan. Que para fundar su demanda por daño emergente, el demandante imputa a su representada una aplicación restrictiva y abusiva de las cláusulas del contrato de seguros sin señalar cuales son las cláusulas aplicadas de ese modo y de qué forma es que se configura el abuso y sin considerar la depreciación, elemento determinante para verificar el valor de las cosas aseguradas el momento inmediatamente anterior al siniestro, equivocando su pretensión al omitir, una vez más, conceptos fundamentales de la póliza. Y demandando el monto máximo por cobertura de incendio de edificio más el valor de la remoción de escombros, siendo abusiva su demanda y no atiende ni respeta los términos del contrato válidamente pactados entre las partes. Que el demandante acusa una aplicación abusiva de las cláusulas de la póliza, las que no menciona, pero en cambio, demanda excediendo el monto asegurado propuesto por el mismo en la propuesta y callando intencionadamente los deducibles

acordados con la asesoría de su corredor, utilizados para rebajar la prima a pagar por el asegurado, dada la contradictoria demanda del daño emergente y su falta de fundamento, debiendo ser rechazada. En cuanto al daño emergente demandando, señala que sus ventas ascienden a la suma aproximada de \$ 136.000.000 anuales, quiere decir que el monto estimado de pérdida no sería superior a los \$ 20.400.000, En los hechos la contraria demanda \$ 150.000.000, más de 7 veces el margen real de ganancia, demostrándose un nuevo abuso y extralimitación de su pretensión. En cuanto al daño moral demandado, indica que no existe causa alguna para demandar daño moral como tampoco se ha expuesto fundamento serio para demandarlo. En efecto, HDI, no ha incumplido el contrato de seguro que da cuenta la póliza 139297 como tampoco ha cometido infracción alguna a la ley 19.496, fundamento de esta demanda y presupuesto previo e indispensable para *dar origen* a la obligación de resarcir perjuicios, además, tampoco ha visto afectado su nombre ni su honor, como tampoco ha expuesto en su libelo de demanda que se haya perjudicado su reputación comercial, su marca o prestigio comercial a consecuencia de los supuestos hechos graves que imputa a la aseguradora. Por lo que solicita el rechazo de la demanda civil en todas sus partes.

TERCERO: En mérito de lo razonado en cuanto a acoger la querella de autos correspondiendo al demandado señalar cuales son los incumplimientos contractuales del asegurado para no proceder al pago de la indemnización pactada y al tenor de lo dispuesto en el artículo 23 14 del Código Civil “El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito”, se dará lugar a la demanda civil de autos en la forma que se indicará.

CUARTO: Que la titularidad de la actora se encuentra acreditada con todo la prueba rendida y especialmente con el documento de fojas 225 y siguientes de póliza de seguros (cuaderno de documentos), además de no ser una cuestión debatida entre las partes, documentos que al mismo tiempo, acreditan la calidad de consumidora y asimismo la legitimación pasiva de la demandada.

QUINTO. Que por otra parte, los perjuicios materiales, señalados en la demandada y acreditados con la prueba rendida se refieren a la no pago injustificado de la prima de seguros por siniestro denuncio, que se refieren a los daños materiales del incendio, montos que señala informe de liquidación de fojas 1 y siguientes del cuaderno de documentos, es decir la suma demandada por daño emergente de 17.128,83 Unidades de Fomento.

SEXTO: Que en cuanto al lucro cesante demandado sin bien la justificación de su procedencia en la demanda y corroborada por la prueba rendida, es compartida por la sentenciadora, la difícil cuantificación de las ganancias que no se obtuvieron y que en este caso concreto son

PUERTO MONTT, 26 FEB 2010
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU

ostensibles, toda vez que el negocio no pudo seguir funcionando, hace que no se pueda dar lugar a él.

SEPTIMO: Que en cuanto al daño moral demandado, corresponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida en autos, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral, que atenta contra los derechos del consumidor denunciante y demandante civil. Los hechos acreditados permiten presumir que se occasionaron daños producto de la falta de prestación de servicios, sin lugar a dudas occasionaron angustias y sufrimientos a la parte denunciante y demandante civil, afectación de ánimo que constituyeron fenómenos naturales y ordinarios que, por ello, no necesitan ser especialmente probados, ya que la existencia de su efectividad va incluida en la existencia misma del infortunio, sin perjuicio de lo anterior, como lo señala la actora, el motivo del rechazo del pago deja traslucir un imputación reñida con la moral, afectando el prestigio y moral de una persona dedicada a sus clientes, nacionales y extranjeros, por lo anterior no se dará lugar a la defensa de la demandada en cuanto a la improcedencia del daño moral para las personas jurídicas, por ser este el preciso caso en que excepción confirma la regla. Perjuicios causados no solamente por el incumplimiento contractual de no pagar la indemnización correspondiente que la demandada considera improcedente, sino también por negarse a pagar las sumas que se estimó correspondía, lo cual no hace sino agravar el proceder de la compañía de seguros. Lo señalado fue latamente fundado en la declaración del testigo don SANDRO MARCELO OVANDO YUTRONIC, asesor contable de la empresa, quien relata las existencias, los negocios que se estaban realizado y los que dejaron de concretarse. Razones por las cuales se condenará a la demandada y querellada al pago de una indemnización por daño moral, estableciéndose en forma prudencial un monto de \$150.000.000, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

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 se da lugar a la querella de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor HDI SEGUROS S.A, representada como se ha señalado, al pago de una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales, por infracción al artículo 12, 13 y 23 de la Ley 19.496, en relación con el artículo 24 del mismo cuerpo legal.
- II. Que se da lugar a la demanda civil de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor HDI SEGUROS S.A, representada como se ha señalado, al pago de una indemnización de perjuicios al actor SOCIEDAD COMERCIALIZADORA DE MUSGOS SPJ SPHAGNUM SPA equivalente en pesos al día del pago efectivo de 17.128,83 Unidades de Fomento), ello por daño emergente más la suma de \$150.000.000 (por daño moral), suma que deberá pagarse con sus reajustes legales e intereses corrientes para operaciones reajustables, debiéndose los reajustes aplicarse desde la notificación del fallo y los intereses

PUERTO MONTT. 26 FEB 2010

desde que el deudor se constituya en mora, apreciación que se hace según el inerito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

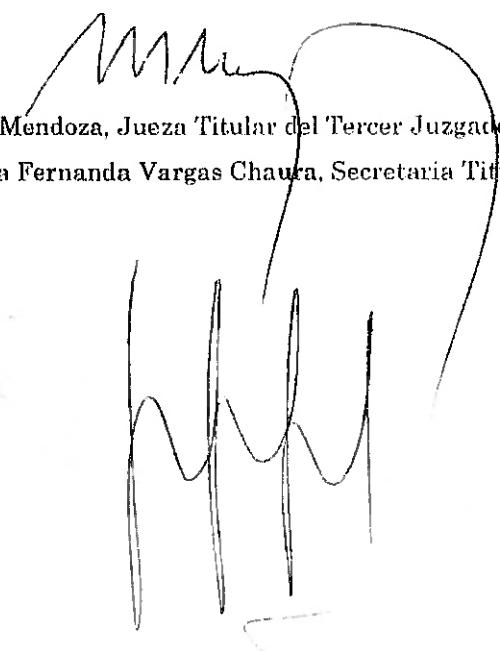
- III. Que no se da lugar al lucro cesante demandado.
- IV. Que se da lugar a la condenación en costas.

Regístrate y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. 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° 8969-2017.

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



26 FEB 2018
PUERTO MONTT,
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU
ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A

Puerto ~~Madero~~ 26 de Febrero del 2018

Silmas los 18:40 hrs procedo a notificar

a Nicolas Consales Postuszyc de

la sentencia cause RJI: 8969-2017

JM

Marcelo Arce Arce
Receptor AD-HOC

3º Juzgado Policia Local

