

La Serena, veinte de Junio de dos mil dieciocho.

LA SERENA,
de
Con esta fecha se notificó la
Sentencia de autos.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

- 1.- Que con fecha 21 de Febrero de 2017, a fs. 46 a fs. 55 de autos se dedujo denuncia y demanda Civil por infracción a la ley 19.496, interpuesta por don **RODRIGO ANDA DOS REIS**, cédula de identidad N° 18.910.166-K, domiciliado en Parcela N° 65, Condominio Lomas de Elqui, El Rosario, La Serena, en contra de **"CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A."**, R.U.T. N° 99.037.000-1, representada por don Carlos Ugarte, ambos domiciliados en Avenida El Santo N° 1626, La Serena.
- 2.- El denunciante señaló que el día 03 de Septiembre de 2015, suscribió Póliza de Seguro "Hogar Total con Sismo" con BanChile Corredores de Seguros y Chilena Consolidada Seguros Generales S.A., ésta última como Compañía de Seguro emisora de la presente póliza cuyo Folio es N° 110000007868181. Cuenta que con fecha 15 de Julio de 2016, desde su domicilio de aquel entonces ubicado en El Lingue N° 4686, Villa La Florida, La Serena, se dirigió junto a su grupo familiar, en dirección al Valle de Elqui, retornando el día 18 de Julio de 2016. Cuenta que al llegar a su domicilio se percató que había sido víctima de un robo en su domicilio, como consta en parte denuncia correspondiente, ya que la cadena metálica que resguardaba su portón de estacionamiento había sido cortada, además de haber forzado la puerta de ingreso del inmueble por el o los delincuentes. Cuenta que el mismo día del siniestro, realizó la denuncia a Carabineros, siguiendo los procedimientos en caso de siniestro señalados por la póliza en cuestión. Señala que seguido de la denuncia, y continuando con el procedimiento, se informa a Chilena Consolidada sobre el siniestro, dentro de los plazos y bajo las mismas formas contempladas en la póliza, siendo esta mediante correo electrónico, sin embargo, con fecha 23 de Septiembre de 2016, por el mismo medio electrónico, recibió respuesta de doña María Teresa Díaz, de Marchard Ajustadores Ltda., compañía

B 243 / documentos ucray y tres

designada por Chilena Consolidada para atender y tramitar el siniestro y su calificación. La conclusión de esta fue el rechazo del pago de la cobertura, señalando que *"En este caso, el inmueble al momento del robo, no contaba con ninguna de las medidas de seguridad exigidas por la póliza"*. El denunciante cuenta que lo señalado por la agencia ajustadora, son las medidas de seguridad ubicadas en la cláusula VII, de la propuesta de Seguro Hogar Total con Sismo contratado por esta parte, que consta de lo siguiente: para robo de contenido es condición expresa del seguro, tener al menos una de las medidas mínimas de seguridad que se mencionan a continuación: 1. *Chapa de seguridad en todas las puertas de acceso y rejas de protección en todas las ventanas del primer piso.* 2. *Alarma conectada a central, carabineros, o teléfono del propietario.* 3. *Vigilancia permanente 24 horas"*. Conforme al tenor literal, solo basta que exista una de las condiciones señaladas anteriormente, y al ser una casa ubicada en una calle abierta, no existe vigilancia permanente las 24 horas, tampoco alarma de la forma que se especifica, sin embargo cumple cabalmente con la primera medida de seguridad expresada, esto es *"chapa de seguridad en todas las puertas de acceso y rejas de protección primer piso"*. Dada la razón anterior el denunciante señala que cumplió con al menos una de las medidas de seguridad mencionadas en la póliza, por lo tanto el día 23 de Septiembre de 2016, realizo apelación, a la institución Marchard Ajustadores Ltda., quienes con fecha 29 del mismo mes, le informaron que mantendrían firme su decisión de no recomendar el otorgar la cobertura de robo en caso de siniestro. Posteriormente el informe de liquidación de siniestro N° 1279133, le fue remitido y notificado el pasado 26 de Octubre, en donde ratifica el rechazo a proporcionar la cobertura detallada. Cuenta que por los hechos acaecidos, tomo la decisión de efectuar un reclamo ante la superintendencia de Valores y Seguros, toda vez que a su parecer, las condiciones de asegurabilidad para otorgar cobertura de robo son las especificadas en la *"propuesta de seguro hogar total con sismo"*. Con fecha 12 de Enero obtiene

respuesta de la Superintendencia de Valores y Seguros, a través de don Juan Eduardo Reyes, respondiendo que: *"Considerando, analizados los antecedentes del reclamo y la respuesta de las entidades reclamadas, es posible advertir que la controversia que mantiene con la aseguradora dice relación con el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en la póliza, situación cuya determinación excede de las atribuciones de este servicio en el marco de una reclamación administrativa, cúpleme informar los resultados de su presentación, informándole que, en caso de perseverar en su disconformidad, le asiste el derecho de recurrir al Tribunal de Justicia o arbitro que resulte competente a las condiciones del seguro"*. En conclusión al ser un tema que excede las atribuciones de la superintendencia de Valores y Seguros, queda vigente el conflicto sobre las medidas de seguridad. Con todo lo anterior el denunciante cuenta que se ha visto en la necesidad de solventar y soportar cabalmente el siniestro, desde el primer día de ocurrido, aun cuando, inclusive, era beneficiario de "asistencia por robo", ítem incluido en la cláusula XV, de la póliza suscrita por su parte, que es parte integrante de autos.

CONSIDERANDO

1.- A fs. 58, Rola Declaración Indagatoria de don Rodrigo Elías Anda Dos Reis, cédula de identidad N° 18.910.166-K, domiciliado en Parcela N° 65, Condominio Lomas de Elqui, El Rosario, La Serena, quien ratificó denuncia infraccional y demanda civil de fojas 46, precisando que el día 03 de Septiembre de 2015, tomó una póliza de seguro denominada "Hogar Total con Sismos", tomado con Banchile Corredora de Seguros para la Chilena Consolidada Seguros Generales S.A., esta última como compañía de seguros emisora de la presente póliza, pagada mensualmente a través de descuento mensual en su tarjeta de crédito MasterCard del Banco de Chile, adscrita a su cuenta corriente con el referido banco, asignándole el Siniestro N° 110000007868181. De forma previa señala que su casa habitación está ubicada entre dos viviendas, con reja de protección metálica en el

\$5.245 / siniestro urgente junio

antejardín, cerradura en las puertas y las ventanas exteriores, tipo box windows, protegidas con madera, varios cuadros en vidrio y fija. Cuando tomó la póliza de seguro el ejecutivo del banco le hizo llenar un formulario pertinente, después le enviaron la copia por correo electrónico, nunca visitaron su casa, no se opusieron, ni observaron alguna cosa que tuviera pertinencia con la seguridad de su vivienda. El día 15 de Julio de 2016, con su grupo familiar fueron de viaje por un fin de semana al Valle del Elqui, dejando puertas y ventanas cerradas, y el portón de reja del antejardín, correspondiente al estacionamiento, cerrado y reforzado con una cadena metálica y candado. Al regresar del paseo, el día 18 de Julio de 2016, pudo percibir inmediatamente que la cadena de la puerta de acceso vehicular había sido cortada y llevada por terceros. Seguidamente accedió a la puerta principal viendo que estaba forzada y entreabierta, ingresó y vio que las cosas estaban tiradas y desordenadas, con claros indicios de haber sido forzadas y algunos de sus enseres robados. Dentro del nerviosismo tuvo la tranquilidad de contar con un seguro que protegía su hogar. Antes que todo llamó a Carabineros, tomaron su declaración, les mencionó ser poseedor del seguro, hizo el catastro general de pérdida y dentro del mismo día se contacto telefónicamente con la corredora de seguros Banchile, porque Chilena Consolidada no contestó. La ejecutiva del banco dijo que se comunicarían en forma interna y que tomarían contacto con él, corroborando que sus teléfonos no eran habidos. También indicaron que tenía que formalizar el denuncia a través de un correo electrónico, lo que cumplió cabalmente. Posteriormente hizo el catastro de todos los objetos perdidos y que estaban descritos en la denuncia ante Carabineros, para luego complementarla ante la Fiscalía Local de La Serena. Con fecha 23 de Septiembre recibió un correo electrónico de Marchar Ajustadores, empresa designada por Chilena Consolidada, para atender y tramitar el siniestro. Enviaron a una ajustadora hasta mi hogar para verificar en terreno el hecho, tomando fotografías

solo de la vivienda. Posteriormente Marchar ajustadores le informaron que la póliza no cubriría el robo, porque su casa no cumplía con las cláusulas de seguridad descritas en la póliza, ya que no contaban con ninguna de las medidas de seguridad exigidas por ellos, como chapa de seguridad, rejas de protección en el primer piso, alarma conectada y vigilancia permanente. Cuenta que rechazo tal fundamento porque su casa cumplía con una de las obligaciones, tener chapa de seguridad en todas las puertas de acceso, no estando circunscritas las otras a la primera. Apeló al rechazo y nuevamente respondieron no poder acceder al beneficio de la póliza, porque estimaron que la reja de protección de las ventanas no se ajusta al criterio de ellos, en circunstancias que al tomar la póliza y pagarla por largo tiempo nunca observaron tal protección. Demás está decir que el robo se produjo porque el o los ladones forzaron la puerta principal y accedieron por ella y no por la ventana tan cuestionada y los únicos que no cumplieron con su obligación es la denunciada. Con fecha 26 de Octubre del año pasado recibió el informe de liquidación de siniestro N° 1279133, refrendando el rechazo a proporcionar la cobertura detallada. Con el segundo rechazo apeló a la superintendencia de valores y seguros exponiendo su caso, recibiendo respuesta el día 12 de Enero de 2017, diciendo que no tenían atribuciones para resolver un tema como el suyo, por tanto no podían dar solución, quedando como único camino el judicial. Lo ocurrido le ha causado un grave perjuicio económico, porque el seguro que contrató no respondió por las especies robadas, tampoco dio cumplimiento al servicio denominado asistencia al robo, la que dentro de otras obligaciones está la reposición de cerrajería, servicio de alojamiento en caso de robo o asalto, servicio de asistencia psicológica, lo que tampoco cumplieron porque el número de contacto que le dieron, para la emergencia u ocurrencia del siniestro no contestó y definitivamente tuvo que asumir personalmente todo el costo.

Fs. 247 | Cientos cuarenta y siete

Lo sucedido le ha causado un grave perjuicio económico porque perdió sus pertenencias, tuvo que reponerlas, pagar psicólogo para él y todo su grupo familiar, tuvo que cambiarse de casa, porque perdió seguridad, temiendo ser víctima nuevamente de robo, quedando con stress post traumático y vitiligo poststress, respaldos por informes médicos y todo ello ha repercutido en su estado de ánimo, al igual que el de su grupo familiar.

2.- A fs. 66, rola Acta de comparendo, el que contó con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de don **RODRIGO ANDA DOS REIS**, asistido por el abogado don **FRANCISCO SALAZAR MIRANDA**, y la abogado doña **PAULA PERALTA GODOY**, y la comparecencia de la parte denunciada y demanda civil de **CHILENA CONSOLIDADA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, representada legalmente por doña **MARIA PILAR VALLES**, asistida por el abogado don **SERGIO CORTES GONZALEZ**.

La parte denunciante y demandante civil ratificó denuncia y demanda civil en todas sus partes con expresa condenación en costas.

La parte denunciada y demandada civil opuso las excepciones dilatorias de incompetencia del tribunal y de ineptitud del libelo

3.- A fojas 114, a fojas 122, rola presentación del abogado don **FRANCISCO SALAZAR MIRANDA**, por la denunciante y demandante civil, evacuando traslado, conferido a fs. 66.

4.- A fojas 123, rola Resolución del Tribunal rechazando las excepciones de incompetencia del Tribunal e ineptitud del libelo.

5.- A fojas 128, Acta de comparendo, el que contó con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de don **RODRIGO ANDA DOS REIS**, asistido por el abogado don **FRANCISCO SALAZAR MIRANDA**, y la comparecencia de la parte denunciada y demanda civil de **CHILENA CONSOLIDADA DE**

SEGUROS GENERALES S.A., representada por el abogado don **SERGIO CORTES GONZALEZ**.

La parte denunciada y demandada civil contestó denuncia infraccional, haciendo mención que la póliza de seguros suscrita por las partes considera un marco de cobertura o "protección indemnizatoria" cuando se verifica un hecho que constituya un siniestro que provoque el pago por parte de la compañía de seguros. En la póliza se indica que el asegurado deberá declarar en la propuesta de seguros todos los objetos que superen las 40 unidades de fomento de valor individual. Se agrega que el asegurado podrá solicitar incluir en la póliza bienes especiales que se encuentran excluidos en el artículo 3 de las condiciones generales, tales como: joyas, relojes, cuadros, obras de arte, estatuas, frescos y otros similares tales objetos deberán ser declarados en la propuesta de seguros y deberán contar con tasación que la compañía se reserva el derecho de solicitar en caso de siniestro.

En caso de robo y/o asalto procede el Servicio de alojamiento hasta 2 unidades de fomento por día y persona con un máximo de 6 unidades de fomento, además de contemplar una tabla de depreciación en caso de robo e incendio que detalla en la misma póliza. Por lo tanto, para estos casos, se entienden que los bienes afectados no eran nuevos y por ende hay que depreciarlos o disminuir su valor por el uso, desgaste, obsolescencia o simplemente por el transcurso del tiempo. La póliza contempla que así como se puede hacer efectivo el pago del siniestro por parte de la compañía, el asegurado debe a su vez pagar un deducible que, para el caso de robo con fuerza en las cosas equivale al 5% de la pérdida con un mínimo de 5 unidades de fomento. Finalmente, la póliza contempla exclusiones a la cobertura y los llamados requisitos de asegurabilidad para otorgar cobertura que para el caso de robo son las siguientes: *"para robo de contenido es condición expresa del presente seguro, tener al menos una de las medidas mínimas de seguridad que se mencionan a*

FS. 249 | *Exposición de motivos*

continuación: Chapas de seguridad en todas las puertas de acceso y rejas de protección en todas las ventanas del primer piso.

- Alarma conectada a central, carabineros, o teléfono del propietario.

- Vigilancia permanente 24 horas.

Se agrega que "si no cumple con algunas de estas condiciones al momento del siniestro no tendrá cobertura". En resumen la compañía aseguradora, asume y paga los perjuicios contratados, asegurables y depreciables, en la medida que el asegurado cumpla con los mínimos estándares de seguridad de su propio hogar. La póliza contemplaba la concurrencia, Copulativa, de dos medidas. Una de ellas es la existencia de chapa de seguridad en todas las puertas de acceso al hogar y rejas de protección en todas las ventanas del primer piso del inmueble. En la especie, el hogar del denunciante contaba solo con una cadena con un candado en la reja perimetral de su inmueble. La puerta principal de ingreso tenía una chapa de mínima seguridad, es decir, no estaba reforzada con una segunda chapa de protección, y las ventanas de primer piso estaban diseñadas con marcos de madera delgados que destacaban lo estético por sobre la seguridad del inmueble. No tenían protección con barrotes de fierro u otro material parecido que impidiera ingresar a la casa. Si un ciudadano pretende que una compañía de seguros le pague los perjuicios sufridos tras un robo en su hogar, a lo menos, debe tomar las mínimas medidas de protección habida consideración a las cosas que guarnece. Creemos que el asegurado no tomó las mínimas medidas de seguridad como contratar para su hogar un sistema de alarma que lo alerte a él, a carabineros o una central de seguridad; no refuerza sus puertas y ventanas con medidas que desanimen a terceras personas a robar, tales como una segunda chapa en la puerta y protecciones de fierro en las ventanas; reja perimetral con puntas de fierro; y lo más importante, advertir a los vecinos que durante tantos días estará fuera de su casa, dejándola encargada por si detectan alguna anomalía. Todas estas medidas

pretenden hacer frente a los actos delictuales causados por terceros, sin embargo, el denunciante no tenía ninguna de ellas. El informe de liquidación confeccionado por doña María Teresa Trillat, en representación de Machard Ajustadores, solo ratifica los dichos precedentes. En síntesis, la empresa liquidadora concluye que el siniestro se verifica, *"toda vez que al momento de ocurrir el siniestro, el inmueble asegurado no cumplía con ninguna de las medidas mínimas de seguridad exigidas para la cobertura de robo, anteriormente descritas"*.

La parte denunciada y demandada civil contesta Demanda Civil de indemnización de perjuicios, reiterando lo expuesto al contestar la denuncia.

3.- A fojas 239, rola presentación del abogado don **FRANCISCO SALAZAR MIRANDA**, por la parte denunciante y demandante civil, solicitando que se tenga presente al resolver.

Prueba Documental

La parte denunciante y demandante civil ratificó la documentación rolante a fs. 1 a fs. 14, consistente en Propuesta de Seguro Hogar Total con sismo Folio 110000007868181, de fecha Agosto de 2014; a fs. 15 a fs. 19, rola copia de Parte Denuncia N° 992, DEL Ministerio Público, de fecha 18 de Julio de 2016; a fs. 20 a fs. 23, rola copia de correo electrónico, de fecha 23 de Septiembre de 2016; a fs. 24 a fs. 29, rola copia de correo electrónico, con fotografías adjuntas, de fecha 28 de Septiembre de 2016; a fs. 30 a fs. 38, rola Informe de Liquidación de Siniestro N° 1279133, de fecha 26 de Octubre de 2016; a fs. 39 a fs. 41, rola oficio N° 1176, de la Superintendencia de Valores y Seguros, de fecha 12 de Enero de 2017; a fs. 42, rola Certificado Médico del doctor Luis Montes, de fecha 09 de Febrero de 2017; a fs. 43 a fs. 45, rolan 3 boletas a Honorarios, emitidas por la psicóloga Paula Schurter Garriga, de fecha 26 y 31 de Enero de 2017, y 02 de Febrero de 2017; a fs. 148, rola Contrato de arrendamiento, de fecha 25 de Octubre de 2016; a fs. 149, rola Certificado de Dominio Vigente del inmueble objeto del siniestro; a fs. 150, rola set

fs. 251/ Los autos concuerdan
uno

de 11 fotografías del inmueble objeto del siniestro; a fs. 151, rola fotografía de la ventana del frontis del inmueble objeto del siniestro; a fs. 152 a fs. 154, rola Informe Psicológico del denunciante, emitido por la psicóloga doña Paula Schurter Garriga, de fecha 10 de Marzo de 2017; a fs. 155 a fs. 161, rola Ejemplar Norma Chilena de la Construcción 641.0f72, emanado del Instituto Nacional de Normalización; a fs. 162 a fs. 173, rola Ejemplar de la Norma Chilena de la Construcción 3327/1, emanado del Instituto Nacional de Normalización; a fs. 174 a fs. 189, rola Ejemplar Norma Chilena de la Construcción 3327/4, emanado del Instituto Nacional de Normalización.

La parte denunciada y demandada civil acompañó documentación a fojas 72 a fs. 113, copia de la póliza de Seguro N° 4252518, celebrada entre las partes.

Prueba Testimonial

La parte denunciante y demandante civil hizo deponer a su favor a don Arnal Valentino Valencia Ledezma, don Bastián Alejandro Villarroel Tapia.

La parte denunciada y demandada civil, hizo deponer a su favor a doña Maria Teresa Díaz Trillat.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

PRIMERO; De los antecedentes acompañados, ponderados conforme al principio de sana crítica prescrito en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, es posible establecer que el denunciante don Rodrigo Elías Anda Dos Reis, ha acreditado en autos que, el día 03 de Septiembre de 2015, suscribió Póliza de Seguro "Hogar Total con Sismo" con BanChile Corredores de Seguros y Chilena Consolidada Seguros Generales S.A., ésta última como Compañía de Seguro emisora de la presente póliza cuyo Folio es N° 110000007868181. Que el día 15 de Julio de 2016, viajó con su familia al Valle de Elqui, y al regresar el día 18 de Julio de 2016; verificó el siniestro producido en su ausencia. Que el hecho consta en el Parte Denuncia N° 992, del Ministerio Público, de fecha 18 de Julio de 2016, acompañado a fs. 15 a 19.

Que de igual manera, el siniestro fue denunciado a Carabineros de Chile y a Chilena Consolidada, dentro de los plazos y bajo las mismas formas contempladas en la póliza, siendo el medio idóneo el correo electrónico: Que con fecha 23 de Septiembre de 2016, recibió respuesta de doña María Teresa Díaz, de Marchard Ajustadores Ltda., compañía designada por Chilena Consolidada para atender y tramitar el siniestro y su calificación. Que la conclusión del informe fue el rechazo del pago de la cobertura, señalando que *"En este caso, el inmueble al momento del robo, no contaba con ninguna de las medidas de seguridad exigidas por la póliza"*. Que ello se encuentra referido a las medidas de seguridad ubicadas en la cláusula VII, de la propuesta de Seguro Hogar Total con Sismo contratado por el denunciante, que especifica lo que sigue: Para robo de contenido es condición expresa del seguro, tener al menos una de las medidas mínimas de seguridad que se mencionan a continuación: 1. *Chapa de seguridad en todas las puertas de acceso y rejas de protección en todas las ventanas del primer piso.* 2. *Alarma conectada a central, carabineros, o teléfono del propietario.* 3. *Vigilancia permanente 24 horas"*. Conforme al tenor literal, solo basta que exista una de las condiciones señaladas anteriormente, y al ser una casa ubicada en una calle abierta, no existe vigilancia permanente las 24 horas, tampoco alarma de la forma que se especifica, sin embargo cumple cabalmente con la primera medida de seguridad expresada, esto es *"chapa de seguridad en todas las puertas de acceso y rejas de protección primer piso"*. Que así las cosas el denunciante cumplió con al menos una de las medidas de seguridad, mencionadas en la póliza. Que el denunciante el día 23 de Septiembre de 2016, ante la determinación de la institución Marchard Ajustadores Ltda., apeló, quienes con fecha 29 del mismo mes, le informaron que mantendrían firme su decisión de no recomendar el otorgar la cobertura de robo en caso de siniestro, y el informe de liquidación de siniestro N° 1279133, fue remitido y notificado el día 26 de Octubre, documento en el cual se ratificaba el rechazo a proporcionar la cobertura detallada. Que lo

5253/ bien ton en cuenta
tes

determinado en el informe, hace que el consumidor ocurra ante la superintendencia de Valores y Seguros, toda vez que las condiciones de asegurabilidad para otorgar cobertura de robo son las especificadas en la "propuesta de seguro hogar total con sismo". Que con fecha 12 de Enero, obtiene respuesta de la Superintendencia de Valores y Seguros, documento que en su parte medular establece que: *"Considerando, analizados los antecedentes del reclamo y la respuesta de las entidades reclamadas, es posible advertir que la controversia que mantiene con la aseguradora dice relación con el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en la póliza, situación cuya determinación excede de las atribuciones de este servicio en el marco de una reclamación administrativa, cúpleme informar los resultados de su presentación, informándole que, en caso de perseverar en su disconformidad, le asiste el derecho de recurrir al Tribunal de Justicia o arbitro que resulte competente a las condiciones del seguro"*.

Que a efecto de acreditar los hechos denunciados en autos, la parte denunciante y demandante civil, acompañó en parte de prueba instrumental los siguientes documentos: A fs. 1 a 14, consistente en Propuesta de Seguro Hogar Total con sismo Folio 110000007868181, de fecha Agosto de 2014; a fs. 15 a 19, rola copia de Parte Denuncia N° 992, del Ministerio Público, de fecha 18 de Julio de 2016; a fs. 20 a fs. 23, rola copia de correo electrónico, de fecha 23 de Septiembre de 2016; a fs. 24 a fs. 29, rola copia de correo electrónico, con fotografías adjuntas, de fecha 28 de Septiembre de 2016; a fs. 30 a fs. 38, rola Informe de Liquidación de Siniestro N° 1279133, de fecha 26 de Octubre de 2016; a fs. 39 a fs. 41, rola oficio N° 1176, de la Superintendencia de Valores y Seguros, de fecha 12 de Enero de 2017; a fs. 42, rola Certificado Médico del doctor Luís Montes, de fecha 09 de Febrero de 2017; a fs. 43 a fs. 45, rolan 3 boletas a Honorarios, emitidas por la psicóloga Paula Schurter Garriga, de fecha 26 y 31 de Enero de 2017, y 02 de Febrero de 2017; a fs. 148, rola Contrato de arrendamiento, de fecha 25 de Octubre de 2016; a fs. 149, rola

Certificado de Dominio Vigente del inmueble objeto del siniestro; a fs. 150 , rola set de 11 fotografías del inmueble objeto del siniestro; a fs. 151, rola fotografía de la ventana del frontis del inmueble objeto del frontis; a fs. 152 a fs. 154, rola Informe Psicológico del denunciante, emitido por la psicóloga doña Paula Schurter Garriga, de fecha 10 de Marzo de 2017; a fs. 155 a fs. 161, rola Ejemplar Norma Chilena de la Construcción 641. of 72, emanado del Instituto Nacional de Normalización; a fs. 162 a fs. 173, rola Ejemplar de la Norma Chilena de la Construcción 3327/1, emanado del Instituto Nacional de Normalización; a fs. 174 a fs. 189, rola Ejemplar Norma Chilena de la Construcción 3327/4, emanado del Instituto Nacional de Normalización.

Que asimismo, los hechos fueron ampliamente corroborados en el proceso a fs., 129, 130, 131, 132, 133, y 134 de autos, por los testigos hábiles y contestes don Arnal Valentino Valencia Ledesma y don Bastián Alejandro Villarroel Tapia, quienes coincidieron en manifestar que "... habían tomado conocimiento del siniestro acaecido en el domicilio de don Rodrigo, que con antelación había contratado un seguro con la Chilena Consolidada, quienes no le querían responder ya que faltaba cierto requerimiento de la empresa , pero el parte policial decía que habían entrado por la puerta y no por la ventana ...".

Que a mayor abundamiento, y sin perjuicio de los aspectos establecidos precedentemente, es importante tener presente que, entre los argumentos esgrimidos por la contraria se señala que: " Finalmente, la póliza contempla exclusiones a la cobertura y los llamados requisitos de asegurabilidad para otorgar cobertura que para el caso de robo son las siguientes: *"para robo de contenido es condición expresa del presente seguro, tener al menos una de las medidas mínimas de seguridad que se mencionan a continuación: Chapas de seguridad en todas las puertas de acceso y rejas de protección en todas las ventanas del primer piso.*

- Alarma conectada a central, carabineros, o teléfono del propietario.

- Vigilancia permanente 24 horas.

B. 255 / documentos, cinco

Estableciendo del mismo modo que, "si no cumple con algunas de estas condiciones al momento del siniestro no tendrá cobertura". Afinando la cuestión de autos, la compañía aseguradora, asume y paga los perjuicios contratados, asegurables y depreciables, en la medida que el asegurado cumpla con los mínimos estándares de seguridad de su propio hogar. Y en la situación de autos, el consumidor-denunciante cumple con chapa de seguridad en todas las puertas de acceso al hogar.

Que de igual manera es sumamente importante, tener presente los dichos de la testigo de la parte contraria, doña María Teresa Díaz Trillat, funcionaria de Machard Ajustadores, quien a través de sus expresiones dejó asentado que, no hubo revisión del inmueble por parte de la aseguradora ni de Machard Ajustadores, en forma previa a la suscripción de la respectiva póliza. De modo tal que no puede el proveedor denunciado, exigir de forma ulterior al denunciante, requerimientos que no proceden una vez ocurrido el siniestro.

Que la funcionaria Díaz Trillat, estableció por medio de sus dichos que no ostenta título profesional o técnico, que la posesione firmemente en el rubro de la construcción y materias afines, de modo que el informe emitido por la srta. María Teresa Díaz Trillat, de no otorgar cobertura del siniestro, no obedece a un criterio profesional.

SEGUNDO; Que en virtud de lo dispuesto por los artículos 3° letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores que establecen en lo pertinente que: Artículo 3° Son derechos y deberes básicos del consumidor letra: letra d) "La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles." El artículo 12 establece que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio", y por su parte el artículo 23 del mismo texto legal establece que: "Comete infracción a las disposiciones

de la presente ley, el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, pesos o medida del respectivo bien o servicio...". Que de lo expuesto en la norma precitada, es posible concluir que los prestadores **"CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A."** Representada legalmente por Carlos Ugarte, infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos 3° letra d), 12, y 23 de la Ley del Consumidor, debiendo ser sancionado por estas infracciones tenidas por acreditadas.

EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

I.- Que por lo Principal a fs. 46 de autos, don **RODRIGO ANDA DOS REIS**, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **"CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A."** Representada legalmente por don Carlos Ugarte, demanda que se funda los hechos ilícitos que han conllevado un **daño emergente** ascendente a la suma de **\$11.047.411**, y al **daño Moral**, ascendente a la suma de **\$25.000.000**, más intereses, reajustes y costas.

Que en virtud de los antecedentes analizados en la parte Infraccional de este fallo, resulta responsable de infracciones a la Ley del Consumidor, **"CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A"**, representada por don Carlos Ugarte, debiendo responder por los perjuicios causados por su negligencia en su operar administrativo.

Que, para que sea procedente una demanda civil de indemnización de perjuicios, es necesaria la existencia de un hecho ilícito que cause daño, y que además exista una relación causal entre la conducta infraccional del querellado y los perjuicios producidos, y que esté acreditado el monto de los perjuicios.

Que, en relación al ilícito, atendiendo a lo resuelto en el presente fallo, en la parte infraccional se tendrá por suficientemente acreditada la existencia de éste.

fs. 257 siniestro anexo, siete

Que, en orden a acreditar que dicho ilícito haya ocasionado daños materiales al demandante, se encuentran allegados los siguientes documentos:

1.- A fs. 1 a fs. 14, consistente en Propuesta de Seguro Hogar Total con sismo Folio 110000007868181, de fecha Agosto de 2014; 2.- A fs. 15 a fs. 19, rola copia de Parte Denuncia N° 992, del Ministerio Público, de fecha 18 de Julio de 2016; 3.- A fs. 20 a 23, rola copia de correo electrónico, de fecha 23 de Septiembre de 2016; 4.- A fs. 24 a fs. 29, rola copia de correo electrónico, con fotografías adjuntas, de fecha 28 de Septiembre de 2016; 5.- a fs. 30 a fs. 38, rola Informe de Liquidación de Siniestro N° 1279133, de fecha 26 de Octubre de 2016; a fs. 39 a fs. 41, rola oficio N° 1176, de la Superintendencia de Valores y Seguros, de fecha 12 de Enero de 2017; a fs. 42, rola Certificado Médico del doctor Luís Montes, de fecha 09 de Febrero de 2017; a fs. 43 a fs. 45, rolan 3 boletas a Honorarios, emitidas por la psicóloga Paula Schurter Garriga, de fecha 26 y 31 de Enero de 2017, y 02 de Febrero de 2017; a fs. 148, rola Contrato de arrendamiento, de fecha 25 de Octubre de 2016; a fs. 149, rola Certificado de Dominio Vigente del inmueble objeto del siniestro; a fs. 150, rola set de 11 fotografías del inmueble objeto del siniestro; a fs. 151, rola fotografía de la ventana del frontis del inmueble objeto del siniestro; a fs. 152 a fs. 154, rola Informe Psicológico del denunciante, emitido por la psicóloga doña Paula Schurter Garriga, de fecha 10 de Marzo de 2017; a fs. 155 a fs. 161, rola Ejemplar Norma Chilena de la Construcción 641.0f72, emanado del Instituto Nacional de Normalización; a fs. 162 a fs. 173, rola Ejemplar de la Norma Chilena de la Construcción 3327/1, emanado del Instituto Nacional de Normalización; a fs. 174 a fs. 189, rola Ejemplar Norma Chilena de la Construcción 3327/4, emanado del Instituto Nacional de Normalización.

Que la prueba documental no fue impugnada dentro de plazo legal.

Que en orden a exigir el pago de los **daños materiales**, se considerará los documentos rolantes a fs. 1 a 14 de autos, que corresponden a la Propuesta de

Seguro Hogar Total con sismo Folio 110000007868181, de fecha Agosto de 2014; y la documentación que rola a fs. 43 a fs. 45, que corresponden a las 3 boletas a Honorarios, emitidas por la psicóloga Paula Schurter Garriga, de fecha 26 y 31 de Enero de 2017, y 02 de Febrero de 2017; concediendo la suma prudencial de **\$9.647.411 (nueve millones seiscientos cuarenta y siete mil cuatrocientos once pesos)**. Cantidad que corresponde a la cobertura que a la época del siniestro correspondía a 366,93 UF conforme lo establecía la póliza suscrita, y a la suma de **\$75.000 (setenta y cinco mil pesos)**, por concepto de atención médica.

Que en lo referido al **daño moral** respecto, se considerará el padecimiento físico y malestar psicológico sufrido por el demandante de autos, originado por la negligencia y descuido de la parte demandada, no estando obligado a sobrellevar tal situación, fijándose por éste concepto la suma de **\$ 7.000.000 (siete millones de pesos)**.

Y VISTOS, además lo dispuesto por los artículos 1 y siguientes de la Ley 18.287, 14 del mismo texto legal; 1, 3 letra e), 24 y 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496, y artículo 22 de la Ley N° 18.287.

SE RESUELVE:

a.- Que se **CONDENA** de la denuncia de fs. 46 a 85 de autos a **"CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A."**, representada por doña Andrea Avendaño Leyton, ambos individualizados en autos, al pago de una multa de **\$ 461.370.- (Equivalente a 10 UTM)**, a beneficio municipal, como autor de las infracciones a los Arts. 1, 3 letra e), arts. 24 y 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496. Si no pagare la multa impuesta dentro del término legal, sufrirá por vía de sustitución y apremio **15 días de reclusión diurna**.

b.- Que se **ACOGA** la **demanda** de indemnización de perjuicios deducida en el Primer Otrosí de fs. 46 de autos, condenándose a la demandada civil **"CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A."**, representada por doña Andrea

F. 259 / devueltos, aumento puse

Avendaño Leyton, a pagar al demandante civil de autos don **RODRIGO ANDA DOS REIS**, por concepto de **daño emergente** la suma de **\$9.647.411 (nueve millones seiscientos cuarenta y siete mil cuatrocientos once pesos)**. Y por concepto de **daño moral** a la suma ascendente a **\$ 7.000.000 (siete millones de pesos)**. Sumas que deberán pagarse reajustadas conforme la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre la fecha de la notificación de la demanda y su pago efectivo, devengándose los intereses corrientes que correspondan a las operaciones reajustables, a partir de la fecha en que, eventualmente el demandado incurriese en mora.

c.- Que de acuerdo a lo establecido en el Art. 144 del Código de Procedimiento Civil, por haber sido vencido totalmente el demandado civil en juicio, **se le condena en costas.**

Anótese, notifíquese, archívese en su oportunidad y regístrese en el Libro de Reincidentes.

Rol N° 2732-17

Dictada por doña **NUBIA URRUTIA ROA**, Abogado, Juez Titular. Autoriza doña **XIMENA HIDALGO ESKUCHE**, Secretaria Abogado.

