

93601-Y

Ciento cuarenta y dos-142

Temuco, a veintinueve de marzo de dos mil diecinueve.

**VISTOS:**

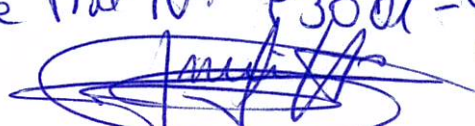
Doña Gabriela Isabel Troncoso González, abogada, con domicilio en Pasaje Lefún N°0305, de esta ciudad, en representación de María Yolanda Álvarez Novoa, dueña de casa, cédula de identidad N°5.244.696-1, y de Eduardo Antonio Pradenas Álvarez, constructor, cédula de identidad N°13.963.671-6, ambos con domicilio en calle Colchane N°0736, de Temuco, interpone querrela por infracción a la ley 19.496, en contra de BCI Seguros Generales S. A., representada por don José Luis Rojas Uribe, ambos con domicilio en avenida Alemania N°0849, local 5, de Temuco, que funda en los siguientes hechos:

Con fecha 21 de julio del año 2017, se contrata con Aseguradora BCI Seguros Generales S. A. una póliza de seguros renovable automáticamente por parte de su representada María Yolanda Álvarez Novoa, que tiene como beneficiario a su hijo, Eduardo Antonio Pradenas Álvarez -propietario del vehículo- y Forum Servicios Financieros S. A., que tiene por finalidad cubrir los riesgos de la camioneta marca Toyota, modelo Hilux, patente JRHZ.33, año de fabricación 2017, color blanco, resumiendo las coberturas, entre los que estaban daños materiales al vehículo, robo, hurto o uso no autorizado, lucro cesante, etc.

La Póliza tenía el N°WP 8108268, con vigencia desde el día 22 de junio de julio del año 2017 a 22 de julio de 2018.

El día 5 de junio de 2018, don Eduardo Pradenas, que es constructor y trabaja en la empresa Aguas San Isidro como Inspector Técnico de Obras (I.T.O.), sufre el robo de la camioneta a las 17:20 horas, en los momentos que se encontraba en una obra del empleador, bodega del Supermercado Acuenta, ubicada en calle La Cosecha esquina El Molino, de Labranza. La camioneta quedó estacionada en el acceso a la obra, para que otros trabajadores descargaran unos materiales que se encontraban en el pick-up de dicho vehículo, la camioneta estaba sin seguro y con las puertas cerradas, momento en que un sujeto desconocido sustrajo la camioneta y se dio a la fuga con destino desconocido.

Agrega que, el mismo día del hurto -05 de junio de 2018- a las 17:41 horas, su representado don Eduardo Pradenas, realiza la denuncia del delito en la unidad policial de Carabineros en la localidad de Labranza, asignándose al parte el N°533. Ese mismo día, a las 22:30 horas, la camioneta es encontrada gracias a las publicaciones que realizó don Eduardo Pradenas en las redes sociales. La camioneta fue encontrada en calle Alessandria esquina calle Imperial, pero lamentablemente, los malhechores ocupando la camioneta

Notifícase al representado de la querrela, de  
civil de temuco Cense Nal N° 93601-Y  
Fede: 02-04-19  
Hore: 2022 Bs.  




hurtada habían participado en un accidente de tránsito, sufriendo la camioneta diversos daños, siendo llevada mediante grúa al concesionario de la marca, Medina y Ballart.

Informado del hurto a la demandada, ésta le asignó el número de siniestro 6512026, designando como liquidador a don Diego Zúñiga, quien con fecha 28 de junio del año 2018, informa a su representado que la Compañía aceptó el informe de liquidación, el cual indica que el siniestro no se encuentra amparado por la póliza contratada.

El informe de liquidación, en relación a las recomendaciones de rechazo, detalla "Es opinión de este liquidador que el siniestro no se encuentra amparada en la póliza contratada, por lo que la Compañía no tiene responsabilidad sobre las pérdidas derivadas del evento denunciado. Por el presente informe se procede a rechazar totalmente el siniestro ya que luego de haber revisado el parte de denuncia e inspeccionado el vehículo y habiendo determinado su causa basal robo, éste presenta daños en la parte frontal por completo, air bags activados, capot, parachoques delantero, radiadores, puntas de chasis con una importante deformación calificable como para pérdida total. Por tanto y en virtud de los antecedentes expuestos se rechaza siniestro de manera total debido al incumplimiento del ARTICULO 7°. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO: letra J y K. En base a la información entregada anteriormente el hecho de haber dejado el vehículo abierto con las llaves dentro indica que no se hizo lo razonablemente necesario para resguardar el bien asegurado y no se tuvo un cuidado para evitar el robo. Además, se denuncia a la compañía que el asegurado entró a ver una obra y al salir se encuentra que habían sustraído su camioneta, pero en el parte de carabineros se menciona que se encontraba descargando materiales de construcción y se percató que un sujeto desconocido, del que no mantiene mayores antecedentes le sustrajo dicho vehículo para luego darse a la fuga en dirección a Temuco, cambiando las versiones en ambas declaraciones y así no cumpliendo con la letra K del artículo número 7. Por lo tanto se procede a rechazar el siniestro en virtud a las exclusiones ya señaladas."

El informe califica los daños con pérdida total.

El concesionario de la marca, Medina y Ballart, confeccionó un presupuesto, que fue enviado por dicho concesionario al liquidador, que da un valor de reparación de \$28.813.293.-, por mano de obra y repuestos.

En el mismo informe se establece el valor comercial de la materia asegurada en la suma de 746 UF (setecientos cuarenta y seis unidades de fomento).

Sus representados impugnaron el Informe de Liquidación, pero con fecha 9 de julio de 2018, mediante una carta, el seguro concluye lo que sigue: "No advirtiéndose en la lectura de su recurso impugnatorio nuevos antecedentes que permitan desvirtuar la decisión adoptada, y de acuerdo a lo señalado en el artículo 524 del Código de Comercio, la Compañía ha dispuesto mantener el rechazo de la cobertura del referido siniestro."

La Compañía se refugia en hechos alejados de la realidad, y es más, de los cuales declara culpable a su representado, acusándolo de no cuidar su camioneta. En circunstancias normales, no solo su representado, sino que ninguna persona que con esfuerzo ha podido realizar la compra de un vehículo nuevo -el cual todavía está siendo pagado a la Financiera Forum Servicios Financieros- dejaría voluntariamente que lo hurtaran.

En cuanto al derecho, reproduce los artículos 3 letra e), 12 y 23 inciso primero, produciéndose la infracción por no prestar la cobertura que la póliza del seguro indica, por lo cual, no se prestó los servicios contratados.

Termina solicitando que se acoja la querella y en definitiva se condene a la querellada al pago del máximo de las multas que la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores señala, con expresa condenación en costas.

A fojas 114, don Carlos Gil López, contesta la querella por la parte querellada y luego de hacer una reproducción de los hechos que contiene la querella señala que, en este caso, el liquidador de seguros pudo constatar, durante su investigación, que el vehículo se encontraba en la calle con las llaves dentro, lo que constituye una conducta negligente que no se condice con la obligación del asegurado de hacer lo razonablemente necesario para resguardar su vehículo y en definitiva evitar la pérdida o daño. Adicionalmente esta conducta pugna con la debida diligencia que debe tener el asegurado impuesta como una obligación esencial del contrato de seguro en el artículo 524 N°4 del Código de Comercio, plenamente aplicable al contrato de seguro conforme a lo dispuesto expresamente en el artículo 1° de la póliza, conforme al cual, se aplicarán al presente contrato de seguro las disposiciones contenidas en los artículos siguientes y las normas legales de carácter imperativo establecidas en el Título VIII, del Libro II, del Código de Comercio.

Por otra parte, el liquidador pudo constatar una serie de inconsistencias en el relato sobre la ocurrencia del siniestro, que no son compatibles con la obligación de declarar fielmente y sin reticencias sobre las circunstancias del siniestro.

Es por ello, que el 28 de junio de 2018 el liquidador del siniestro emitió su informe final de liquidación, concluyendo la improcedencia del pago del



siniestro y consecuente denegación de cobertura en razón del incumplimiento del artículo 7 letras J y K del Condicionado General de la Póliza contratada POL 120131318, que reproduce.

El asegurado impugnó el informe, impugnación que fue rechazada por la Compañía.

En cuanto a las excepciones, alegaciones y defensas respecto de la querella infraccional, señala en primer término la improcedencia de la aplicación de la ley de protección al consumidor, pues conforme al relato el vehículo se usaba para desarrollar una actividad comercial, que en palabras del querellante era para llevar materiales a la obra de Aguas San Isidro, por lo que el Sr. Pradenas no puede ser considerado como un consumidor, sino que debe ser considerado como proveedor.

Luego alega la inexistencia de infracciones a la normativa de protección al consumidor relacionado con seguros. No ha habido por parte de su representada un incumplimiento a las normas invocadas, artículos 3 letra e), 12 y 23 y 24 de la ley, que corresponden a las supuestamente infringidas, normas que exigen la ocurrencia de acciones negligentes por parte del agente y evidentemente la acreditación de las mismas, para poder subsumir los hechos a las hipótesis que plantea. Esta acreditación es carga de la demandante, y asimismo al haber infringido los términos del contrato.

Las aseveraciones del denunciante son total y absolutamente falsas, por cuanto la compañía ha cumplido todos los procedimientos y las obligaciones que le impone el contrato de seguro celebrado. En este caso no se trata que su representada haya vulnerado los derechos del consumidor, sino que se trata de un conflicto civil generado a propósito de la disconformidad del asegurado con el rechazo de la cobertura, conflicto que conforme a la ley debe ser resuelto por un juez árbitro o por la justicia ordinaria, en un procedimiento de lato conocimiento.

En cuanto a la infracción al artículo 3 letra e). Este artículo requiere para su procedencia el incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor del servicio, el cual no ha sido explicado en autos, aludiendo únicamente a su disconformidad con el rechazo de la cobertura del siniestro denunciado, lo que, en virtud del artículo 543 del Código de Comercio, es un asunto que debe ventilarse ante la justicia arbitral u ordinaria.

En este caso, lo que pretende el denunciante es obtener una cobertura a pesar de haber incumplido sus obligaciones propias derivadas del contrato de seguro celebrado, lo cual contraría abiertamente el espíritu de la legislación de seguro, así como las cláusulas contenidas en la Póliza.

Agrega que es relevante que de acuerdo a lo señalado por los propios querellantes en su demanda, al momento del robo del vehículo asegurado era utilizado para el transporte y carga de materiales que habrían sido utilizados en la obra en que trabajaba, lo que constituiría una causal de exclusión, pues declaró al momento de contratar que el vehículo tendría un uso exclusivamente particular, conforme a lo que señala el artículo 6 letra b de la Póliza que excluye d cobertura "Los siniestros ocurridos mientras el vehículo asegurado esté siendo destinado a un fin diferente al declarado al contratar el seguro".

En cuanto a la supuesta infracción al artículo 12, su representada ha dado cabal cumplimiento a las cláusulas del contrato y a la normativa vigente y especialmente al artículo 12 de la ley 19.496, que establece la obligación de 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.

Es el denunciante que no ha respetado las cláusulas contractuales vigentes por las partes, sin embargo alega que su representada habría incumplido el artículo 3° del Condicionado general de la póliza contratada, señalando que en el informe se aducen hechos que son alejados de la realidad y hacen configurar una causal genérica por decir menos, en virtud del cual, la Aseguradora no presta el servicio para la cual fue contratada.

Señala que la causal no es genérica, sino específica, ya que se fundamenta en el incumplimiento del asegurado de sus obligaciones contractuales, toda vez que la misma póliza contempla que en el caso de marras las obligaciones infringidas liberan a BCI Seguros del pago de la indemnización.

Conforme a lo señalado en la letra J) del artículo 7, el asegurado debe tener un mínimo de cuidado para evitar la ocurrencia del riesgo, lo que no ocurrió en el caso de marras, toda vez que el vehículo al momento de ser robado se encontraba abierto y con las llaves en el interior, lo que demuestra que no se adoptó las medidas mínimas para evitar la ocurrencia del siniestro, ya que los riesgos traspasados a la compañía son aquellos que con un nivel de diligencia de un buen padre de familia no pueden evitarse.

Por otra parte, el asegurado debió declarar fielmente las circunstancias en que ocurrió el siniestro.

Luego de repetir aseveraciones hechas con anterioridad, señala que no existe infracción al artículo 23 señala que su representada cumplió con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el contrato de seguro y en la normativa de liquidación de siniestros, no siendo plausible que el cumplimiento o no del contrato, por parte de su representada, dependa exclusivamente de las



expectativas de la demandante y que estén por sobre lo pactado sobre la cobertura del seguro.

De los antecedentes que narran los actores resulta improcedente calificar de negligente el actuar de su representada, toda vez que el liquidador Sr. Zúñiga emitió un informe final de liquidación que recoge los hechos de las propias declaraciones realizadas por el asegurado, no siendo el rechazo un actuar antojadizo por parte de su representada.

Por último, alega la improcedencia de la aplicación de multas porque la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores no resulta aplicable a este caso, toda vez que la legislación aplicable es el Código de Comercio que ha establecido que las diferencias entre los asegurados y las compañías de seguro deben someterse a la justicia arbitral u ordinaria, mediante juicios de lato conocimiento.

### **CONSIDERANDO**

#### **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

**1º)** Que, la abogada Gabriela Isabel Troncoso González, en representación de doña María Yolanda Álvarez Novoa y de don Eduardo Antonio Pradenas Álvarez, interpuso querrela por infracción a la ley 19.496 en contra del proveedor BCI Seguros Generales S. A, que funda en el hecho de que doña María Yolanda Álvarez Novoa celebró un contrato de seguros con la querellada respecto del vehículo camioneta marca Toyota, modelo Hilux, patente JRHZ.33, año de fabricación 2017, color blanco, siendo beneficiario del mismo don Eduardo Antonio Pradenas Álvarez, Póliza N° WP 8108268, con vigencia del 22 de julio de 2017 a 22 de julio de 2018, vehículo que el día 5 de junio de 2018, aproximadamente a las 17:20 horas, le fue sustraído por un desconocido, siendo encontrado ese mismo día en la noche, con daños de consideración que superan su valor comercial. Se realizó la denuncia del siniestro y este fue rechazado por el liquidador designado, aceptando la Compañía dicho informe, manteniendo su negativa a dar cobertura, pese a la impugnación que se hizo.

**2º)** Que, la Compañía querellada señala que es improcedente la aplicación de la ley 19.496 a este caso, toda vez que el querellante y beneficiario del seguro estaba utilizando el vehículo en la carga de materiales que llevaba a una obra, por lo que estaba realizando una actividad comercial y por tanto debe ser considerado proveedor, alegación que debe ser desechada tanto porque el uso de un vehículo para carga -lo que por lo demás es propio de una camioneta- no significa necesariamente que se esté realizando una actividad comercial, cuanto porque no se alegó como una cuestión de incompetencia, que si se hubiese planteado, de igual modo debía rechazarse por aplicación de la ley 20.416.

3º) Que, en cuanto al fondo la querellada, luego de insistir sobre algo resuelto, como es la competencia del tribunal, solicita el rechazo de la querella por cuanto no ha existido incumplimiento de parte de su representada, toda vez que el hecho de no haber otorgado cobertura al siniestro denunciado se funda en circunstancias objetivas conocidas en la investigación realizada en el proceso de liquidación, cual fue el incumplimiento por parte del asegurado de obligaciones que el contrato de seguro, manifestadas en la póliza, le imponía al asegurado, consignadas en el artículo 7 letras J y K de la misma, correspondiendo la primera al hecho de que no se hizo todo lo razonablemente necesario para evitar la pérdida o el daño, pues el asegurado dejó el vehículo con sus puertas sin seguros y con las llaves; y la segunda al hecho de que el relato de los hechos denunciados manifestados en oportunidades diferentes –ante Carabineros y el denuncia a la Compañía- eran inconsistentes entre sí, por lo que se ha declarado con reticencia y sin la fidelidad que la cláusula exige.

4º) Que, no existe discusión entre las partes la existencia del contrato de seguro, sus condiciones y beneficiarios, como asimismo que el vehículo asegurado sufrió un siniestro al ser robado o hurtado por un tercero y ser posteriormente chocado, resultando con daños que le han significado su pérdida total.

5º) Que, también se encuentra acreditado en el proceso que el querellante don Eduardo Pradenas Álvarez al hacer su denuncia ante Carabineros, como consta a fojas 130 señala que “dejó su camioneta.... con las puertas abiertas y las llaves puestas...”.

6º) Que, en el contrato de seguro rige la buena fe, entendida como regla de lealtad de trato, rectitud de intención, honorabilidad comercial y de actuar exento de todo propósito de perjudicar al otro contratante de una forma particular, pues las partes no solo quedan sujetas al deber general que impone el artículo 1546 del Código Civil, sino que, también, al régimen legal que el contrato de seguro les impone, esto es a un deber adicional referido al máximo deber de lealtad con concreciones normativas expresas.

En este caso, dichas concreciones normativas expresas, respecto del asegurado, están dadas por lo que el contrato, reflejado en la Póliza, establece en su artículo 7 letra J, cuando señala como obligación del asegurado el “hacer todo lo razonablemente necesario para evitar la pérdida o daño del vehículo asegurado y para mantenerlo en buen estado de conservación”. Además, el artículo 524 N°1 del Código de Comercio dispone que “el asegurado debe emplear el cuidado y celo de un diligente padre de familia para prevenir el siniestro.”



**7º)** Que, el artículo 7º inciso final de la Póliza se establece que "el incumplimiento del asegurado respecto de las obligaciones establecidas en este artículo en las letras f), g), h), i), j), k), l), m), liberará al asegurador de toda obligación derivada de este contrato.

El artículo 530 del Código de Comercio establece que el asegurador responde de los riesgos descritos en la póliza, con excepción de las situaciones expresamente excluidas en ella.

Para que exista obligación de indemnizar debe entre otros presupuestos darse el que el asegurado cumpla con sus obligaciones y no exista una causal de extinción de la obligación del asegurado. En consecuencia si el incumplimiento de obligaciones específicas y normadas trae con ello aparejada una causal de exclusión en favor de la aseguradora para no otorgar cobertura a un siniestro, debe así declararse si se acredita el incumplimiento. Estas obligaciones contraídas en virtud del contrato son verdaderas cargas, cuya observancia es necesaria si se quiere alcanzar un determinado resultado, de manera que su infracción impide al contratante infractor el ejercicio de su derecho.

**8º)** Que el término razonable implica justamente el uso de la razón como primera acción y es por eso que un acto o una persona razonable serán aquellos que se llevan a cabo de manera lógica, con el uso de la razón. En el caso de autos debe analizarse si el hecho de dejar un vehículo con las puertas abiertas y con las llaves puestas son actos ejecutados conforme a la razón, que significa saber lo que conviene o no conviene hacer. Desde luego la acción ejecutada por el actor es desaprensiva y alejada a la razón, pues el solo acto significa la posibilidad de que el vehículo pueda ser sustraído, máxime que es de público conocimiento la gran cantidad de robos de vehículos que se producen diariamente, por lo que dejar el vehículo en la vía pública, en un sector de supermercado (el testigo José Miguel Catalán Fuentes -fojas 139- señala que estaban trabajando en el supermercado Acuenta) sin el cuidado de alguien, en las condiciones declaradas por el querellante, era razonablemente previsible que fuera robado, lo que demuestra el incumplimiento de la obligación de tomar las medidas razonables que eviten que se produzca el riesgo. Si bien el contrato de seguro es un contrato de riesgo para la Compañía aseguradora, ello no significa que siempre y en toda situación deba dar cobertura al siniestro, pues claramente existen normas que limitan ese riesgo de modo de no verse afectado por acciones dolosas, culpables o negligentes de los asegurados, situación que, a juicio de este sentenciador, ha ocurrido en este caso, pues claramente el asegurado incumplió la obligación de resguardo del bien asegurado, evitando el



riesgo de que fuera apropiado por un tercero y como consecuencia de lo mismo resultara con daños totales.

**9º)** Que, en consecuencia, este sentenciador no ha adquirido convicción, más allá de toda duda razonable que la querellada haya incumplido sus obligaciones contratadas y, como consecuencia de lo mismo, haya infringido las normas de protección de los derechos de los consumidores, lo que lleva al rechazo de la querella.

**EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.**

**10º)** Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 52, la abogada doña Gabriela Isabel Troncoso González, en representación de don Eduardo Antonio Pradenas Álvarez, fundado en los hechos de la querella de lo principal, que da por reproducidos, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BCI Seguros Generales S. A., solicitando el pago de las sumas de \$23.000.000.- por concepto de daño emergente; \$2.100.000.- por lucro cesante y \$10.000.000.- de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

**11º)** Que, conforme a lo que se resolverá en lo infraccional se rechazará la demanda, pues con tal declaración ha desaparecido el fundamento para que dicha demanda sea acogida.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 3º letra e), 12, 23, 24, y 50 y siguientes de la ley 19.496; 1, 9, 14 y siguientes de la ley 18.287 **SE DECLARA: 1º** Que, se rechaza la querella interpuesta por la abogada Gabriela Isabel Troncoso González, en representación de doña María Yolanda Álvarez Novoa y de don Eduardo Antonio Pradenas Álvarez, en contra de BCI Seguros Generales, proveedor al que se absuelve; **2º)** Que, se rechaza la demanda civil interpuesta por la abogada Gabriela Isabel Troncoso González, en representación de doña María Yolanda Álvarez Novoa y de don Eduardo Antonio Pradenas Álvarez, en contra de BCI Seguros Generales, sin costas, por estimar el sentenciador que ha tenido motivo plausible para litigar.

Tómese nota en el **Rol N° 93.001-Y**. Notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictó don Gabriel Montoya León, Juez titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

**CERTIFICO:** que la copia que antecede es fiel a su original.

Temuco, 29 de marzo de 2019.



**MARIA INÉS EYSSAUTIER SAHR**

**SECRETARIA ABOGADO**