

### TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO

Temuco, cinco de marzo de dos mil diecinueve

**VISTOS:** La querella y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 1 y siguientes por la abogada Gabriela Isabel Troncoso González, en representación de **CAROLA PATRICIA MAGOFKE RODRÍGUEZ**, en contra de **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**, representada para estos efectos por don Francisco Moreno González, ambos con domicilio en Avenida Alemania N° 0750, comuna de Temuco, por infracción a disposiciones de la Ley 19.496; la notificación rolante a fs. 47; la audiencia de comparendo celebrada a fs. 52 y siguientes; el escrito de contestación de querella y demanda civil de indemnización de perjuicios rolante a fs. 59 y siguientes; la resolución que decretó autos para fallo, así como los demás antecedentes agregados a estos autos.

#### Y CONSIDERANDO

##### EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

**1°.-** Que, se ha incoado causa rol 157.402-W, a partir de la querella que rola a fojas 1 y siguientes, interpuesta por la abogada Gabriela Isabel Troncoso González, en representación de **CAROLA PATRICIA MAGOFKE RODRÍGUEZ, C.N.I N° 13.517.808-K**, domiciliada en calle Sajonia N° 2420, comuna de Temuco, en contra de **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**, representada para estos efectos por don Francisco Moreno González, ambos con domicilio en Avenida Alemania N° 0750, comuna de Temuco.

**2°.-** Que, la querellante expone que con fecha 26 de agosto de 2017, su representada contrató una Póliza de Seguro renovable automáticamente, que tiene por finalidad cubrir riesgos de su automóvil marca Volvo, modelo XC90, PPU BLVP-21, siendo doña Carola Patricia Magofke Rodríguez la beneficiaria de dicho seguro, N° de Póliza 4505033, con vigencia desde el día 26 de agosto del año 2017 al día 26 de agosto del año 2018. La cobertura del referido seguro abarcaba, entre otras cosas, el robo, hurto o uso no autorizado. Con fecha 09 de abril de 2018, Juan Carlos Puelma Bachmann –cónyuge de su representada-, se percató que individuos desconocidos en el transcurso de la noche o la madrugada, habían sustraído el vehículo marca Volvo ya individualizado, para huir en dirección desconocida, el cual se encontraba estacionado en el domicilio familiar de calle Sajonia N° 2420, comuna de Temuco. Ese mismo día, su cónyuge realiza denuncia del robo ante la Octava Comisaría de Carabineros de la ciudad de Temuco, N° PARTE 2146. A su vez, informó del robo a la aseguradora Chilena Consolidada, asignándose número de siniestro 1366370. Luego, con fecha 20 de abril del año 2018, el vehículo es encontrado por personal de Carabineros de Chile en la comuna de Villarrica, con evidencias de haber sido chocado. Posteriormente, con fecha 23 de abril de 2018, personal de Carabineros de la 7° Comisaría de Villarrica realiza acta de reconocimiento y entrega de especies a don José Oscar Aravena Moraga, en representación de la Aseguradora Chilena Consolidada, constando en la correspondiente acta que se trata del vehículo marca Volvo, modelo XC90, PPU BLPB-21, lo que avalúa en \$11.000.000, siendo retirado el vehículo mediante grúa proporcionada por la Aseguradora, con destino a dependencias de Automotriz Portillo en la comuna de Temuco. Agrega que con fecha 26 de abril de 2018, don Carlos Sandoval Bravo, en representación de Sandoval Liquidadores E.I.R.L, le informa a su representada que se les ha asignado su siniestro y que requieren la

documentación respectiva. Con fecha 23 de mayo de 2018, se le envía a su representada el Informe de Liquidación de Vehículos Motorizados, el cual indica que el siniestro no se encuentra amparado en la póliza respectiva. Luego detalla el contenido del Informe, el cual entre otras cosas concluye que "el siniestro NO encuentra cobertura en la Póliza contratada. Lo anterior, de acuerdo a lo indicado en la Póliza de Seguro para Vehículos Motorizados en el TÍTULO III...", ello por cuanto "no es posible acreditar la ocurrencia del hecho denunciado por el asegurado, lo anterior, debido al sistema de seguridad que posee el vehículo, hace que no sea posible ponerlo en funcionamiento sin sus llaves originales y, de acuerdo a la inspección de daños realizada al vehículo asegurado, se puede determinar que este se puso en funcionamiento con sus llaves, no habiendo para este caso, otra forma de hacerlo". Su representada impugnó el referido informe, pero con fecha 07 de junio de 2018, el Liquidador mediante una carta le informó que se mantiene la recomendación de rechazo. Estima la querellante que la conclusión a la que arriba el Informe de Liquidación, no es más que un subterfugio usado por la aseguradora para no cumplir con su obligación emanada del contrato celebrado con su representada. Por último, hace referencia a las disposiciones de la ley 19.496 aplicables al caso de autos, específicamente los artículos 1, 12, 23, 24, además del artículo 1546 del Código Civil, solicitando se condene a la querellada al máximo de la multa establecida en la ley, en calidad de autora de las infracciones cometidas, con costas. La notificación de la querella consta a fojas 47.

**3°.-** Que, el comparendo de estilo se celebró a fojas 29 y siguientes de autos. A la audiencia asiste la parte querellante y demandante civil, representada por su abogada doña Loreto San Martín Arteaga, y la parte querellada y demandada civil, representada por el abogado don Patricio Mackenna Cortés. La parte querellante ratifica tanto la querella como la demanda civil interpuestas y solicita que el tribunal dé lugar a ellas con costas. La parte querellada y demandada civil contesta la querella y demanda deducidas en autos, mediante minuta escrita, solicitando sean rechazadas en cada una de sus partes, con costas.

**4°.-** Que, a fojas 59 y siguientes, el abogado de la querellada contesta la querella y demanda civil interpuestas en su contra. En primer término, niega y contradice todos los hechos y conclusiones planteadas por la querellante, toda vez que de acuerdo al artículo 1698 del Código Civil, corresponderá a la actora probar los hechos y consecuencias jurídicas planteados en la querella. Se refiere a continuación a la excepción del contrato no cumplido, expresando que en el caso de autos la actora contrató un seguro tendiente a cubrir los riesgos que por daño material, responsabilidad civil, robo o hurto pudiera sufrir el vehículo de su propiedad. Con fecha 09 de abril de 2018, el cónyuge de la actora efectúa ante Carabineros un denuncia de siniestro por robo. Al proceder el señor Carlos Sandoval Bravo a liquidar el siniestro, le generó dudas la versión de la asegurada, toda vez que cuando el vehículo es ubicado por Carabineros, su cónyuge, sin antes constatar el estado del mismo, manifiesta a la Policía no tener interés en recuperarlo. También llamó la atención del liquidador que el vehículo haya sido encontrado estacionado en una esquina de alta afluencia vehicular, con sus puertas cerradas, sin sus llaves, sin señal de haber sido forzada la chapa de encendido y sin haberse sustraído ningún accesorio desde su interior. Sumado a lo anterior, el liquidador confirmó mediante el concesionario de la marca Volvo, que el vehículo de la actora no podía ser puesto en marcha sin las llaves del vehículo, las cuales al momento del siniestro se encontraban en poder de su dueña. Agrega que no pudo ser aclarado cómo pudo ser puesto en marcha el vehículo sin sus llaves, pues las mantenía en su poder la dueña, y no hay denuncia efectuada en la compañía de una pérdida o sustracción previa de un duplicado de las mismas. En este sentido, la querellante no habría dado cumplimiento a diversas obligaciones del contrato, razón por la cual su representada rechazó dar cobertura al siniestro. Agrega que tanto la lógica como las máximas de la experiencia obligan a concluir que

cualquier persona medianamente diligente, cambia la chapa y cerraduras de su vehículo, si extravía o le sustraen las copias de las llaves del mismo, daría aviso a Carabineros, y por cierto, informaría oportunamente de ello a la compañía aseguradora. Del mismo modo, nadie roba un auto, lo abandona en pleno centro de la ciudad, y sin sustraer ningún accesorio de su interior, ni se da el trabajo de quitar las llaves del contacto. Mucho menos se da el trabajo de cerrar sus puertas con llave. Así las cosas, la actora faltó a principios básicos en materia contractual, como es el de la buena fe, la oportuna comunicación del agravamiento del riesgo y el del debido cuidado. Por ello, su representada no ha cometido infracción alguna a las normas de la Ley del consumidor, ya que ha cumplido con todo lo pactado en la póliza respectiva, en los términos señalados en la misma, por lo que solicita el rechazo de la querella, con costas.

**5°.-** Que, en apoyo de sus alegaciones, la parte querellante y demandante civil ratifica los documentos que rolan de fojas 18 a 44 de estos autos. En audiencia acompaña documentación rolante de fs. 101 a 193.

**6°.-** Que, a su turno, la parte querellada y demandada civil ratifica los documentos rolantes de fojas 70 a 100 de autos. Además, rinde prueba testimonial, compareciendo a fs. 54 don Carlos Octavio Sandoval Bravo, C.I N° 13.509.220-7, testigo legalmente examinado, que da razón de sus dichos, y que no fue tachado por la contraria, declara ser el liquidador a quien se le asignó el siniestro. Señala que notó que no había coincidencia entre el estado del vehículo y lo denunciado. El vehículo no presentaba señales de robo, cuenta con un inmovilizador, y la chapa de contacto no estaba forzada. Sobre el funcionamiento del vehículo, averiguó que no puede ser puesto en funcionamiento sin su llave original, por lo que concluyó que el vehículo fue puesto en movimiento con su llave. Agrega que estuvo en la comuna de Villarrica, y se entrevistó con personal de Carabineros que adoptó el procedimiento de hallazgo del vehículo, el cual fue encontrado en la vía pública, estacionado y con daños. Finalmente, esta parte solicita: 1. Se cite a absolver posiciones a la querellante en estos autos; 2. Se decrete la realización de un peritaje mecánico tendiente a establecer si el vehículo siniestrado cuenta con sistema de inmovilizador, y en caso de ser afirmativo, que indique si es posible darle arranque sin contar con sus llaves originales. Además, deberá informar si las chapas del vehículo o la chapa de contacto presentan señales de fuerza.

**7°.-** Que, a fojas 198 se realiza la audiencia de absolución de posiciones con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por su abogada doña Gabriela Troncoso González, de la parte querellada y demandada civil, representada por su abogado Mario Darwitt Fuentes, y de la Absolvente doña Carola Patricia Magofke Rodríguez. Se procedió a la apertura del pliego de posiciones que rola a fojas 200, y el absolvente bajo juramento de decir verdad, respondió afirmativamente respecto de los hechos categóricamente afirmados en las posiciones signadas con los números 1, 5, 6, 7 y 8, mientras que respondió negativamente respecto de los posiciones signadas con los números 2, 3, 4 y 9 del pliego en cuestión.

**8°.-** Que, para los efectos decretados en autos, el Tribunal designa como perito a don Carlos Alex Garrido Morales, quién acepta el cargo y acompaña el informe solicitado, rolante a fojas 207 y siguientes. El Informe concluye, en primer término, que el vehículo siniestrado cuenta con sistema inmovilizador antirrobo. Agrega que, de acuerdo a consulta efectuada a concesionario de la marca, para poder dar arranque y el motor entre en funcionamiento se deben cumplir dos condiciones: 1. Solo con paleta y combinación única se podrá efectuar giro de la chapa de contacto; 2. Mecanismo electrónico de reconocimiento (Sistema inmovilizador antirrobo). Luego, procede a explicar la forma en que opera el sistema inmovilizador.

**9°.-** Que, resulta ser un hecho cierto aunque controvertido respecto de sus circunstancias y responsabilidades contravencionales, que la querellante contrató

con la empresa querellada una póliza de seguro, mediante la cual aseguró su vehículo marca Volvo, PPU BLPV-21, el cual resultó siniestrado con fecha 09 de abril de 2018, negándose la querellada a otorgar cobertura ante dicho acontecimiento. Así las cosas, el Tribunal está llamado a dirimir si en el actuar de la querellada ha existido infracción a disposiciones de la Ley 19.496 como lo sostiene la parte querellante, o bien que no existe infracción alguna al citado cuerpo legal, como afirma la parte querellada.

**10°.-** Que, al revisar la legislación vigente en materia de Protección de los Derechos de los Consumidores, el artículo 3 de la Ley 19.496 prescribe que: *"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, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea"*. A su vez, el artículo 12 dicha ley 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"*. Además, conforme al artículo 23 de la Ley 19.496, *"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, peso o medida del respectivo bien o servicio"*.

**11°.-** Que, conforme al peritaje que se ha evacuado, el cual no ha recibido observaciones de las partes, se ha constatado fehacientemente en autos que el vehículo siniestrado cuenta con sistema inmovilizador antirrobo. El informe concluye además que, - de acuerdo a consulta efectuada a concesionario de la marca- para poder dar arranque y el motor entre en funcionamiento se deben cumplir dos condiciones: 1. Solo con paleta y combinación única se podrá efectuar giro de la chapa de contacto; 2. Mecanismo electrónico de reconocimiento (Sistema inmovilizador antirrobo).

**12°.-** Que, por otra parte, la querellante no aportó el material probatorio necesario, tendiente a fin de acreditar fehacientemente los hechos que permiten dar sustento a su querella. Así las cosas, el Tribunal estima que no existen indicios suficientes que le permitan alcanzar convicción respecto a que los eventos se han desarrollado en la forma señalada por la actora, toda vez que no logró siquiera acreditar en autos la hipótesis del siniestro cubierta en la póliza -robo del vehículo-, por lo que no podría esta sentenciadora dirimir si ha existido un incumplimiento contractual o negligencia imputable a la compañía aseguradora.

**13°.-** Que, según se ha venido razonando en los considerandos anteriores, y habiendo analizado los antecedentes allegados a los autos conforme a las reglas de la sana crítica, ello en virtud del artículo 14 de la Ley 18.287, esta sentenciadora no ha logrado adquirir la convicción en cuanto a que la querellada hubiere infringido las disposiciones de la Ley 19.496. Por consiguiente, cobra en autos indiscutible vigencia el enunciado judicial de que nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido, por los medios de prueba legal, la plena convicción de que realmente se haya cometido una infracción y que en él le haya correspondido una participación culpable y penada por la ley. Por lo anterior, la querella interpuesta a fojas 1 y siguientes no será acogida.

#### **EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACION DE PERJUICIOS.**

**14°.-** Que, en el primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes, la abogada Gabriela Isabel Troncoso González, en representación de **CAROLA PATRICIA MAGOFKE RODRÍGUEZ**, ya individualizada, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS**

**GENERALES S.A.**, representada para estos efectos por don Francisco Moreno González, ambos con domicilio en Avenida Alemania N° 0750, comuna de Temuco. Funda su accionar en los fundamentos de hecho y derecho expuestos en materia infraccional, adicionando que debe tenerse presente lo dispuesto en el artículo 50 A de la Ley 19.496.

Acciona demandando: A) la suma de \$7.500.000 a título de daño emergente; B) la suma de \$1.500.000 por concepto de lucro cesante; C) la suma de \$40.000.000 por concepto de daño moral, además de los reajustes e intereses correspondientes, más costas.

**15°.-** Que, por haberse resuelto en materia infraccional que la demandada no ha infringido la Ley 19.496, el Tribunal rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en autos.

**Y VISTOS:** Además lo dispuesto en los artículos 1 n° 1, 3, 12, 23, y 50 y siguientes de la Ley 19.496, artículos 1, 13 y demás pertinentes de la Ley 15.231, además de lo dispuesto en los artículos 1°, 3°, 7°, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley N° 18.287 y demás disposiciones legales pertinentes **SE DECLARA: 1.-** Que, **NO HA LUGAR**, a la querella infraccional interpuesta a fojas 1 y siguientes por la abogada Gabriela Isabel Troncoso González, en representación de **CAROLA PATRICIA MAGOFKE RODRÍGUEZ, C.N.I N° 13.517.808-K**, domiciliada en calle Sajonia N° 2420, comuna de Temuco, en contra de **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**, representada para estos efectos por don Francisco Moreno González, ambos con domicilio en Avenida Alemania N° 0750, comuna de Temuco, conforme a lo señalado en el considerando décimo tercero de esta sentencia. **2.-** Que, **NO HA LUGAR**, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por **CAROLA PATRICIA MAGOFKE RODRÍGUEZ, C.N.I N° 13.517.808-K**, domiciliada en calle Sajonia N° 2420, comuna de Temuco, en contra de **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S.A.**, representada para estos efectos por don Francisco Moreno González, ambos con domicilio en Avenida Alemania N° 0750, comuna de Temuco, ello en base a lo expresado en el considerando décimo quinto del presente fallo. **3.-** Que, no se condena en costas a la parte querellante y demandante, por estimar el Tribunal que tenía motivos plausibles para litigar.

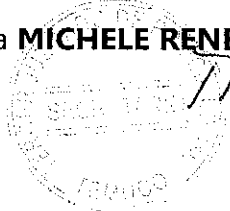
En virtud de lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496, remítase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

**Rol N° 157.402-W**

Pronunció doña **MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE**, Juez Titular.

Autorizó doña **MICHELE RENEE CAMINONDO EYSSAUTIER**, Secretaria Abogado.



*M. Caminondo*