

ANTOFAGASTA, a seis días del mes de julio del año dos mil veinte.-

Como se pide, certifíquese por la señora Secretaria lo que corresponda.

= Notifíquese.

= Rol N° 21.030/19-7

Proveyó doña Dorama Acevedo Veras, Juez Titular.-

Autoriza doña Ingrid Moraga Guajardo, Secretaria Titular.-

Certifíco: Que, revisado los antecedentes en la causa Rol N°21.030/19-7, consta que la sentencia se encuentra firme y ejecutoriada. Antofagasta, a seis días del mes de julio del año dos mil veinte.

Mapfe Cia Seguros -

16/06/2011

San Pedro 223

ANTOFAGASTA, a nueve días del mes de Marzo del año dos mil veinte.-

VISTOS:

A fojas 17 y siguientes, don **FRANCISCO REYNALDO CUEVAS LUONI**, chileno, natural de Antofagasta, 38 años, acuerdo de unión civil, Cédula Nacional de Identidad N° 14.110.126-9, estudios universitarios incompletos, supervisor, domiciliado en Pasaje Domingo Santa María N° 935, Población La Portada, Antofagasta, formula querella infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES DE CHILE S.A.**, representada legalmente por **Edmundo Raúl Agramunt Orrego**, R.U.T. N° 96.508.210-7, ambos con domicilio en calle San Martín N° 2331, Antofagasta, por haber incurrido en infracción a los artículos 12, 13, 17 B letra f) y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al negarse a pagar un siniestro en las condiciones acordadas, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley, como asimismo, las sumas de \$ 3.330.037 por daño material, la suma de \$ 231.946 por arriendo de vehículo, la suma de \$ 338.700 por gastos de viajes en bus y la suma de \$ 1.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; acciones que fueron notificadas a fojas 31.

A fojas 248 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de la querellante y demandante civil Francisco Cuevas Luoni y de su apoderado y del apoderado de la parte querellada y demandada civil rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.}

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

**PRIMERO:** Que, a fojas 17 y siguientes, don **FRANCISCO REYNALDO CUEVAS LUONI**, ya individualizado, formuló querella infraccional en contra de la empresa **MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES DE CHILE S.A.**, representada legalmente por **Edmundo Raúl Agramunt Orrego**, por infracción a los artículos

12, 13, 17 B letra f) y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496 por no pagar el siniestro en las condiciones acordadas, razón por la cual, solicita se condene a la empresa querellada al máximo de la multa prevista en la Ley.

**SEGUNDO:** Que, la parte querellante fundamenta su querella en los siguientes hechos: Que, a través de la Corredora de Seguros Banchile, celebró un contrato de seguro con la Compañía Mapfre Seguros Generales S.A, cuyo número de póliza es el 830-18-00010455; el objeto de la convención y póliza es el automóvil marca Hyundai, motor G4LAJM872246, modelo I10, chasis MALA741CAJM317273, año 2018, placa patente A/D FSSW.98-0. Agrega que los riesgos asumidos por la aseguradora y su cobertura son los siguientes: Daños materiales, pérdida total, robo, robo de accesorios, hechos de la naturaleza (granizo y sismo), huelga, terrorismo-maliciosos. Responsabilidad Civil por daño emergente - responsabilidad civil por daño moral, responsabilidad civil por lucro cesante, viaje al extranjero, defensa personal y constitución de fianza, daño causado por propia carga, daños a terceros por propia carga, muerte accidental, incapacidad, asistencia de vehículo. Refiere que el día 06 de Agosto del 2019 a las 10.00 horas aproximadamente el vehículo de su propiedad sufrió un accidente en las afueras de la ciudad de Iquique que afectó gravemente diversas estructuras, especialmente el motor; que este ocurrió mientras viajaba desde Iquique a Antofagasta, a la salida de la ciudad; relata que el accidente se produjo luego que condujera sin ningún problema durante 20 minutos aproximadamente, momento en el cual escucharon junto a su pareja un fuerte golpe en la parte inferior delantera del auto, provocando inmediatamente una baja de potencia en el motor, por lo que se detuvo, estacionándose al costado de la carretera. Luego, intentó encender el vehículo, sin embargo, el motor no dio arranque; que, para evitar mayores daños, llamó al servicio de grúa otorgada por el seguro, el que transportó el vehículo a la ciudad de Iquique a las dependencias de Gildemeister, el que luego de examinarlo determinó que la

principal afección que sufrió el vehículo fue "**daños en el motor por alza de temperatura producto de la pérdida de refrigerante**"; que a la época del accidente estaba vigente el contrato de seguro, por ello al denunciar el accidente ante la compañía Mapfre S.A, se le asignó el siniestro N° 83019000002481; el 08 de Agosto del 2019 se le puso en conocimiento por parte de la gerencia de operaciones de seguro Mapfre, a través del gestor de indemnizaciones y prestaciones que se le habría asignado como liquidador a Luis Cataldo Chavez. Que, con fecha 15 de Agosto del mismo año fue notificado a través de correo electrónico del informe ANTO22350-1/2019 remitido por el liquidador, el que aconsejaba "**denegar el reclamo, sin mediar indemnización de ni ninguna naturaleza**", conforme al análisis de la cobertura, indicando el liquidador que el artículo 6 letra K (póliza 1 2017 0062) del contrato señala expresamente: "los daños mecánicos o hidráulicos que sufra el vehículo asegurado causados por falta o insuficiencia de lubricación o refrigeración o por mantener encendido el vehículo o haberse puesto en marcha o haber continuado ésta después de ocurrido un accidente, sin haberse efectuado antes las reparaciones técnicas necesarias". Que, el daño provocado en el vehículo no tiene su origen en las causas que hace referencia el liquidador sino que fue producto de una rotura en el panel del radiador a causa de un componente externo, un objeto que fraccionó el panel del radiador; que, al escuchar que un objeto golpeó su vehículo, se produjo una baja de potencia en el motor por lo que se detuvo. Agrega que impugnó el informe, el que fue rechazado con fecha 04 de Septiembre esgrimiéndose otros argumentos, quedando en la indefensión para contra argumentarlos.

En cuanto al derecho, funda su reclamo en los artículos 12, 13, 17 B letra f) y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496; y en cuanto a la demanda civil, solicita como daño emergente la suma de \$ 3.300.037, más \$ 231.946 por arriendo de vehículo y \$ 338.700 gastos de viajes en bus y \$ 1.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas.

**TERCERO:** Que, a fojas 30, presta indagatoria el querellante, ratifica la querella y agrega que la empresa denunciada no le ha dado solución a su problema, que lo han tratado muy mal e incluso, de mal conductor, lo que le ha perjudicado animicamente; que su vehículo es su fuente laboral; que el móvil es nuevo, que tiene menos de 12.000 kms recorridos.-

**CUARTO:** Que, a fojas 40, presta indagatoria doña PILAR LORENA PIZARRO CIFUENTES, chilena, natural de Ovalle, 49 años, casada, Cédula de Identidad N° 11.512.203-7, estudios técnicos superiores, Gerente de Oficina, domiciliada para estos efectos en calle San Martín N° 2331, Antofagasta, en representación de la querellada y demandada civil, señalando en resumen que el querellante al momento del siniestro mantenía una póliza de seguros vigente con la querellada denominada "**Póliza de Daños Propios y también daños a Terceros**". Que, tomaron conocimiento de lo acontecido al cliente mediante Call Center, quien se desplazaba desde la ciudad de Iquique y tuvo problemas mecánicos en el trayecto, según lo narrado por el querellante. Con ello se activó el seguro y se dio un código de siniestro, siendo el vehículo trasladado a través de una grúa e ingresado a un taller de Gildemeister por ser Hyundai, quienes después de la inspección, elaboraron un informe técnico, señalando en palabras simple, un calentón del motor debido a un alza de temperatura producto de la pérdida del líquido refrigerante e hicieron llegar este informe al liquidador de la compañía, en este caso, a un liquidador externo, Luis Cataldo, quien revisa los antecedentes recopilados y es quien finalmente se pronuncia en el rechazo de pago de indemnización. Agrega que las pólizas adquiridas en cualquier compañía aseguradora dice que "ésta cubre cualquier hecho fortuito e inesperado y que el dueño del bien debe velar porque el daño no sea agravado"; que en este caso el liquidador piensa que se debió prender alguna luz indicando el desperfecto y que el cliente no se dio cuenta y siguió avanzando, y lo que debió hacer, era parar el móvil y evitar el mal mayor.

**QUINTO:** Que, a fojas 41, el Tribunal llama a comparendo de estilo.

**SEXTO:** Que, la parte querellada y demandada civil formuló sus descargos a fojas 44 y siguientes, en los siguientes términos:

Como consideraciones previas alega:

a) Que, el artículo Décimo Cuarto de las Condiciones Generales de la Póliza, relativo a la liberación del asegurador de su obligación de indemnizar señala: "Salvo los casos expresamente regulados en este condicionado, cualquier incumplimiento del asegurado, contratante o tomador del seguro de las obligaciones, cargas o deberes contenidas en este contrato, provocará la exoneración del asegurador de la obligación de indemnizar en el caso de ocurrencia de un siniestro". Y respecto de los deberes del asegurado en caso de siniestro éste "tiene que acreditar su ocurrencia, y declarar fielmente y sin reticencia, sus circunstancias y consecuencias; en cuanto a las condiciones particulares de la póliza, señala que si en cualquier momento la compañía comprueba que toda o parte de la información entregada por el asegurado no es fidedigna, aquella tendrá el derecho a rechazar el siniestro"; agrega que lo hace presente, por cuanto, existen dos versiones respecto a la forma en que habrían ocurrido los hechos.

Que, de acuerdo a la versión del asegurado respecto de la forma en que habrían ocurrido los hechos, el evento carece de cobertura desde un doble punto de vista; el alza de temperatura del vehículo no se habría producido por un agente externo, sino que debido a un desperfecto mecánico que carece de cobertura. Que, el querellante al denunciar el siniestro ante la compañía nunca afirmó haber escuchado un ruido como consecuencia que su móvil hubiese impactado a algún objeto, sino que el vehículo perdió potencia, lo estacionó y apagó el motor, por lo que su avería se debió a un desperfecto mecánico, lo que es responsabilidad del asegurado.

b) Que, las condiciones generales de la Póliza contempla como exclusiones "los daños producidos por deterioro, desgastes, uso normal, carga en exceso o que se deban a desperfectos mecánicos".

c) Que, el querellante después de efectuar el denuncio del siniestro ante la Compañía cambió la versión de los hechos señalando que "escuchó un impacto debajo de la parte delantera de su móvil, cuando circulaba por la mencionada ruta", como insinuando que algún objeto lo había golpeado, originando la pérdida del líquido refrigerante de su motor, lo que, finalmente, habría traído como consecuencia que se fundiera.

d) Que, el asegurado no tuvo el cuidado ni diligencia en la conservación de su vehículo, no evitando el riesgo y que el siniestro se produjo por la culpa exclusiva del querellante.

e) Que sólo están cubiertos por el seguro los riesgos que no pueden evitarse que ocurran; que en el caso de autos, el móvil fue expuesto al riesgo.

f) Que, el vehículo asegurado le avisó anticipadamente que existían problemas de funcionamiento, por cuanto, tanto en la denuncia del siniestro como en la querella señala que el vehículo experimentó una baja de potencia en el motor.

g) Que, los daños que se indemnizan son los directos y no se rezarse el indirecto, que es el evitable.

h) Que, las pólizas de seguros, amparan riesgos fortuitos, involuntarios e imprevisibles, lo que no ocurre en el caso de autos, por cuanto, no detuvo de inmediato su vehículo, lo que produjo que el motor se fundiera.

i) Que, de acuerdo a las condiciones generales y particulares de la póliza, se exceptúan de cobertura, los daños mecánicos o hidráulicos que sufra el vehículo por falta o insuficiencia de lubricación o refrigeración.

j) Que, Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A, carece de legitimación pasiva para tener la calidad de demandada en autos -por cuanto, el siniestro carecía de cobertura-.

k) Que, no le es exigible a la querellada una conducta diversa, atendido al informe del liquidador.

En subsidio, alega la doctrina del acto propio, en subsidio, la exposición imprudente al daño, en subsidio impugna la naturaleza y monto de los daños demandados.

**SEPTIMO:** Que, para acreditar los daños la parte querellante y demandante civil presentó las siguientes pruebas:

- A fojas 1 a 16, póliza de Mapfre Seguros S.A N° 830-18-00010455, correspondiente al vehículo marca Hyundai I10, año 2018, placa patente A/D, entre el demandante y Mapfre Seguros Generales del 10 de Septiembre del 2018 hasta el 10 de Septiembre del 2019 y las condiciones particulares, las cláusulas y deducible y en el comparendo de estilo, los siguientes:

- A fojas 144 a 146, Certificado de inscripción y anotaciones vigentes en el Registro de Vehículos Motorizados del vehículo placa patente KSSW.98-9.

- A fojas 147, Certificado de homologación individual N°5238215 de fecha 4 de septiembre de 2018.

- A fojas 148, Orden de servicio N°OT-10001080756 de fecha 06 de agosto de 2019 de Gildemeister.

- A fojas 149 a 150, Cotización de servicio N°COT-001743872-1 de fecha 13 de agosto de 2019 de Gildemeister.

- A fojas 151 a 152, Correo electrónico "SINIESTRO 83019000002481 ANTO 22350" entre Mariela Hormazabal (asistente de siniestros Cataldo Liquidadores) y el querellante de fecha 07 de agosto de 2019.

- A fojas 153 a 154, Declaración jurada simple del querellante de fecha 07 de agosto de 2019.

- A fojas 155 a 161, Correos electrónicos "RE: SOLICITUD DE PRESUPUESTO HYUNDAI I-10 PTTE. KSSW-98 STRO. 83019000002481" entre don Héctor Inostroza (Torre de control Gildemeister) y doña Mariela Hormazabal (asistente de siniestros Cataldo Liquidadores) de fechas 07, 08 y 13 de agosto de 2019.

- A fojas 162, Correo electrónico "SOLICITUD: Estado de Siniestros y Reparación del Vehículo" de fecha 15 de agosto de 2019 de Luis Cataldo Chavez al querellante.
- A fojas 163 a 168, Informe ANTO 22350-1/2019 de fecha 14 de agosto de 2019 de don Luis Cataldo Chávez.
- A fojas 169 a 171, Impugnación por parte del querellante al informe del liquidador de fecha 29 de agosto de 2019.
- A fojas 172 a 174, Respuesta impugnación de fecha 04 de septiembre de 2019 de don Luis Cataldo Chávez.
- A fojas 175 a 178, Boleta electrónica N°283910 de fecha 16 de agosto de 2019 emitido por Europcar por la suma de \$40.001; acta recepción vehículo N°1539983 y Contrato condiciones generales de arriendo para vehículos de reemplazo
- A fojas 179 a 180, Contrato de arriendo de vehículo N°009060 de American Rent a Car por la suma de \$216.580.-
- A fojas 181 a 182, Contrato de arriendo de vehículo N°009189 de American Rent a Car por la suma de \$433.160.-
- A fojas 183 a 184, Boleta electrónica N°292282 de fecha 15 de noviembre de 2019 emitido por Europcar por la suma de \$27.997 y acta de recepción vehículo N°1506142.
- A fojas 185 a 188, Comprobante de liquidación de contrato N°141614 de fecha 18 de noviembre de 2019 por la suma de \$57.780 emitido por Euro Renta a Car; informativo de arriendo del mismo contrato y acta de entrega y devolución N°59171.-
- A fojas 189 a 192, Contrato de arriendo N°14873 por la suma de \$111.116 emitido por Euro Renta a Car; informativo de arriendo del mismo contrato y documento de descripción del vehículo.
- A fojas 193 a 196, Comprobante de liquidación de contrato N°15268 de fecha 26 de diciembre de 2019 por la suma de \$115.561 emitido por Euro Renta a Car; Contrato de arriendo N°15268; informativo de arriendo del mismo contrato y acta de entrega y devolución N°59633.-

- A fojas 197 a 200, Comprobante de liquidación de contrato N°15434 de fecha 02 de enero de 2020 por la suma de \$115.561 emitido por Euro Renta a Car; Contrato de arriendo N°15434; informativo de arriendo del mismo contrato y acta de entrega y devolución N°59650.-

- A fojas 201 a 204, Comprobante de liquidación de contrato N°15583 de fecha 08 de enero de 2020 por la suma de \$50.896 emitido por Euro Renta a Car; Contrato de arriendo N°15583; informativo de arriendo del mismo contrato y acta de entrega y devolución N°59929.-

- A fojas 205 a 210, Comprobantes compra de pasajes en empresa Turbus mes de agosto 2019 por la suma total de \$114.936.-

- A fojas 211 a 214, Comprobantes compra de pasajes en empresa Turbus mes de septiembre 2019 por la suma total de \$72.890.-

- A fojas 215 a 221, Comprobantes compra de pasajes en empresa Turbus mes de octubre 2019 por la suma total de \$146.400.-

- A fojas 222 a 229, Comprobantes compra de pasajes en empresa Turbus mes de noviembre 2019 por la suma total de \$130.600.-

- A fojas 230 a 236, Comprobantes compra de pasajes en empresa Turbus mes de diciembre 2019 por la suma total de \$126.600.-

- A fojas 237 a 240, Comprobantes compra de pasajes en empresa Turbus mes de enero 2020 por la suma total de \$77.300.-

- A fojas 241 a 242, Certificado del médico psiquiatra don Jaime Martínez Mura de fecha 09 de enero de 2020 y boleta de honorarios N°013887 del mismo médico por la suma de \$70.000

- A fojas 243 a 247, Contrato de trabajo del querellante.

**OCTAVO:** Que, la parte querellada y demandada civil acompañó a los autos las siguientes pruebas:

- A fojas 87 a 116, Condiciones particulares de la póliza de seguro de vehículos, correspondiente a póliza N° 830-18-

00010455 a nombre de FRANCISCO REYNALDO CUEVAS LUONI, vehículo patente A/D 2018.

- A fojas 117 a 131, Condiciones generales de la Póliza de seguro de vehículos motorizados.

- A fojas 132 a 133, Denuncio de siniestro N° 83019000002481.

- A fojas 134 a 139, Informe de liquidación N° 22350-1/19, expedido por Luis Cataldo Chavez, liquidador oficial de seguros, de fecha 14 de Agosto del 2019.

- A fojas 140 a 142, Respuesta a impugnación del informe de liquidación, efectuado por el querellante, de fecha 04 de Septiembre del 2019.

Además, en el comparendo de estilo trajo el testimonio de **LUIS RAFAEL CATALDO CHAVEZ**, chileno, natural de Santiago, 53 años, casado, Cédula Nacional de Identidad N° 9.902.006-7, estudios técnicos superiores, técnico en seguro y liquidador oficial de seguros, domiciliado en Avenida Argentina N° 2244, oficina 502, Antofagasta, quien debidamente juramentado en resumen señala que es liquidador de la compañía de seguros, que recomendó el rechazo de la cobertura del siniestro en razón de que los daños indemnizables deben provenir de una causa directa e inmediata del riesgo que lo produce; agrega que todo daño indirecto o agravado no tiene cobertura en la póliza. Que, en el caso puntual hubo un impacto en el radiador del vehículo -(daño directo y cubierto); que el continuar circulando con el vehículo en tales condiciones, provocó la pérdida del líquido refrigerante con una paulatina elevación de la temperatura en el motor que de no mediar una diligente acción de detener el vehículo, éste termina por fundirse por colapso calórico, lo que ocurrió en este caso. Consultado sobre cómo determina que hubo un problema del radiador, señala que el cliente lo indica en la denuncia del siniestro y luego lo constataron físicamente en el taller. Agrega que, todos los móviles pasan inmediatamente a un taller mecánico, en este caso, Gildemeister de Iquique; que el vehículo fue también inspeccionado por el Inspector Zonal de la oficina.

Que, el servicio de Gildemeister elaboró un informe y un presupuesto. Que, los riesgos que la póliza cubre son cinco: colisión con objetos en movimiento o estacionarios; incendios, volcamientos, explosión y caída de rayo. Que, en este caso hubo una colisión con una piedra en el radiador que es el daño cubierto. Que, es responsabilidad del usuario seguir conduciendo el vehículo en tales condiciones; que la tecnología automotriz emite señales y avisos de advertencia cuando hay un defecto en el funcionamiento del vehículo; que para el caso de la temperatura en alza tiene testigos en el panel de instrumentos y la funcionalidad del motor cambia de sonido cuando la temperatura en la unidad es extrema; que se advierte una cierta negligencia en la conducción del vehículo. Interrogado si sabe el lugar de donde fue retirado el vehículo, responde que no lo sabe concretamente, que le parece que fue cerca del aeropuerto de Iquique. Interrogado para que señale si el vehículo está en condiciones de avisar al momento del impacto en el radiador, responde: el impacto de la piedra no puede avisarlo, pero si el elevamiento de la temperatura que se produce cuando pierde el aceite, el cual avisa en el panel mediante una luz que se enciende; que esto se produce paulatinamente y al encenderse la luz, además, el ruido del motor va cambiando y es percibido en forma audible y el olor que emite el aceite quemado es el aviso para que el conductor detenga el vehículo. Agrega que, con la mínima diligencia, deteniendo el vehículo, se hubiera evitado la fundida del motor. Repreguntado para que diga si en su calidad de liquidador oficial de seguros, siempre tiene la instrucción de rechazar pago de coberturas de siniestro, responde eso es ilegítimo, lo que las compañías le piden es una opinión técnica.

Contrainterrogado para que diga cómo le consta que el querellante luego del impacto de la piedra siguió manejando el vehículo, responde: todos estos casos tienen una base empírica similar que se sustenta que un daño agravado a un motor por temperatura, es paulatino y

creciente, en ningún caso súbito, jamás. Agrega que, luego para el caso del asegurado, primero, sufre un impacto en el radiador que provoca la pérdida lenta y paulatina, hasta producirse un daño mayor.

**NOVENO:** Que, a fojas 252, la querellada y demandada civil, observa los documentos acompañados por la querellante y demandante civil, en el comparendo señalando que ellos no afectan ni controvieren los fundamentos de la defensa. En cuanto a los documentos que dan cuenta de los supuestos daños sufridos por la demandante, le son inoponibles porque dichos detrimientos no se pueden atribuir a la responsabilidad de la demandada; además, no hay pruebas que permitan concluir que dichos gastos se hayan debido a los hechos de marras.

**DECIMO:** Que, a fojas 253, el Tribunal como medida para mejor resolver, solicitó que la demandante acompañara el manual de mantenimiento del vehículo del demandante.

**DECIMOPRIMERO:** Que, la querellante denuncia la infracción a los artículos 12, 13, 17 B letra f) y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496 en que habría incurrido la querellada, por no cubrir el pago del siniestro, toda vez que el querellante cumplió con efectuar la denuncia y dar aviso a la compañía de seguros denunciada.

**DECIMOSEGUNDO:** Que, el artículo 12 de la Ley N° 19.496, dispone: "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"; luego, el artículo 13 de la Ley señalada "Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas"; el artículo 17 B letra f): "Si el contrato cuenta o no con sello SERNAC vigente conforme a lo establecido en el artículo 55 de esta ley" y el artículo 23 inciso primero del mismo cuerpo legal dispone: "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".

DECIMOTERCERO: Que, por otra parte, el inciso primero del artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable en estos autos por remisión hecha por el artículo 56 de la Ley N° 19.496, dispone: "El Juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un Carabinero, Inspector Municipal o funcionario que en ejercicio de su cargo debe denunciar la infracción. El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existe relación de causa a efecto entre la contravención o infracción y el daño producido".

DECIMOCUARTO: Que se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

DECIMOQUINTO: Que, según da cuenta el documento de fojas 132, el asegurado denunció el siniestro ante la Compañía de seguros el día 06 de Agosto del 2019 declarando: "en la ciudad de Iquique saliendo de Iquique antes de llegar al peaje y aeropuerto de Iquique, me dirigía a la ciudad de Antofagasta, el vehículo lo iba manejando perdió potencia y me estacioné a un costado de la carretera y apagué el motor, luego lo prendí y no arrancó".

DECIMOSEXTO: Que, por otro lado, a fojas 153 y siguientes, rola declaración jurada del querellante la que en lo pertinente señala: "Saliendo de Iquique, por ruta 1, kilómetro 386-100, frente al stad de asistencia en ruta, me detuve en la orilla debido a que note que el motor del vehículo empezó a perder potencia y luego de estacionarme y volver a encender el vehículo ese no quiso arrancar más y se apagó por completo (sin saber el motivo)".

**DECIMOSEPTIMO:** Que, según consta del documento que rola a fojas 133, al siniestro de autos le fue asignado el liquidador oficial, Luis Cataldo Chavez.

**DECIMOCTAVO:** Que, no obstante, los términos del denuncio y la declaración Jurada referida, las partes no discuten que el vehículo del asegurado fue impactado por un elemento externo -piedra-, que produjo una rotura en el panel del radiador y que el daño al radiador se encuentra cubierto por la póliza.

**DECIMONOVENO:** Que, sin embargo, de la cotización de servicio efectuado por el taller de la Hyundai de Iquique y que rola a fojas 149, **se desprenden como daños entre otros, el reemplazo del motor, reemplazo de culata**, pago que fue rechazado por la compañía sosteniendo ésta, que aquello constituye un agravamiento del siniestro que la póliza no cubre.

**VIGESIMO:** Que, en virtud de la prueba rendida en autos, y que consta de los documentos acompañados por las partes como de la testimonial de fojas 249 vta. y siguientes, apreciados según las reglas de la sana crítica, se desprende: **a)** Que, en el mes de Septiembre del 2018, el querellante contrató un seguro automotriz con la querellada, respecto de su vehículo marca Hyundai, modelo I10, año 2018, placa patente A/D, VIN MALA741CAJM317273, según póliza acompañada a los autos a fojas 1 a 16 vuelta; **b)** Que, el día 06 de Agosto del 2019, a las 10.00 horas aproximadamente, el vehículo asegurado conducido por el querellante Francisco Reynaldo Cuevas Luoni, sufrió un accidente en las afueras de la ciudad de Iquique, afectando gravemente diversas estructuras de éste, especialmente el motor, el que ocurrió mientras viajaba desde Iquique a Antofagasta. **c)** Que, mientras conducía, escuchó un fuerte golpe en la parte inferior delantera del auto, provocando una baja potencia en el motor, fundiéndose éste. **d)** Que, la querellada no reembolsó el valor del siniestro al asegurado debido al informe del liquidador, el que rola a fojas 134 y siguientes.

VIGESIMOPRIMERO: Que, al efecto, de la póliza de seguro acompañada en autos por ambas partes, -a fojas 2 y siguientes, por el querellante y a fojas 89 y siguientes por la querellada, **constituyen riegos excluidos, además de los expresamente establecidos en la ley, los daños mecánicos o hidráulicos que sufre el vehículo asegurado causados por falta o insuficiencia de lubricación o refrigeración o por mantener encendido el vehículo o haberse puesto en marcha o haber continuado esta después de ocurrido un accidente, sin habersele efectuado antes las reparaciones técnicas necesarias**" (artículo 6 letra K -Póliza 1 2017 0062).

VIGESIMOSEGUNDO: Que, por otra parte, el **artículo 9**, de dicha póliza señala: **EL ASEGURADO ESTARA OBLIGADO A: N° 5: No agravar el riesgo y dar noticia al Asegurador sobre las circunstancias que lleguen a su conocimiento y que reúnan las características señaladas en el artículo 526 del Código de Comercio.**

VIGESIMOTERCERO: Que, la negativa de pago del siniestro por parte de la compañía fue basado en el informe de liquidación efectuado por el liquidador Luis Cataldo Chavez, documento que rola a fojas 134 y siguientes, ratificado por éste en autos en el comparendo de estilo a fojas 249 y siguientes, y que en resumen señala: **"siendo evidente el deterioro material del móvil según puede constatarse por evaluación técnica efectuada por personal ad-hoc del taller Gildemeister, es dable concluir que el siniestro constituye un agravamiento de riesgo, en atención a que se produjo por condiciones extremas (pérdida de refrigerante motor) producto de una rotura en el panel del radiador a causa de componentes externos provocando un alza de temperatura que torció los elementos de aluminio, como la culata, situación que a la postre provocó el daño severo, por colapso de temperatura, en el motor de la unidad.** Agregando que, **la coyuntura expuesta conforma un riesgo excluido expresamente en el artículo 6º letra k (POL 1 2017 0062)**, del contrato que señala expresamente **"Los daños mecánicos o hidráulicos que sufre el vehículo asegurado causados por falta o**

insuficiencia de lubricación o refrigeración o por mantener encendido el vehículo o haberse puesto en marcha o haber continuado esta después de ocurrido un accidente, sin haberse efectuado antes las reparaciones técnicas necesarias". Informe que a juicio de esta Juez, se encuentra suficientemente fundado.

**VIGESIMOCUARTO:** Que, además el liquidador en su declaración de fojas 250 vta y siguientes, sostiene que "la tecnología automotriz emite señales y avisos de advertencia cuando hay un defecto en el funcionamiento del vehículo, para el caso la temperatura en alza tiene testigos en el panel de instrumentos y la funcionalidad del motor cambia de sonido cuando la temperatura en la unidad es extrema" y más adelante señala "que el vehículo avisa el elevamiento de la temperatura que se produce cuando pierde el aceite, el cual se avisa en el panel mediante una luz que se enciende". Agrega el testigo que "esto se va produciendo paulatinamente y al encenderse la luz, además que el ruido del motor va cambiando y es percibido en forma audible y el olor que emite el aceite quemado es el aviso para que el conductor detenga el vehículo". Reitera en la contrainterrogación que "un daño agravado a un motor por temperatura es paulatino y creciente, en ningún caso súbito, jamás".

**VIGESIMOQUINTO:** Que, así las cosas y analizados los antecedentes acompañados, cabe preguntarse ahora si se encuentra acreditado que la querellada y demandada incurrió o no en infracción a los artículos 12, 13, 17 B letra f) y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496, que es lo denunciado en esta causa, y en base a lo cual se solicita aplicar sanción, derivando de la misma infracción la solicitud de condena a indemnización por los perjuicios causados.

**VIGESIMOSEXTO:** Que, los hechos descritos no permiten dar por acreditado alguna infracción a dicha ley, por no haber un incumplimiento a los términos del contrato -artículo 12- lo que se desprende de los propios documentos acompañados por la querellante, Póliza N° 830-18-00010455, orden de servicio -fojas 148-, cotización de servicios de fojas 149, 150;

correos electrónicos de fojas 151 y 152; tampoco hay infracción al artículo 13 de dicho cuerpo legal, por cuanto, la demandada no se ha negado injustificadamente a la prestación del servicio; como tampoco al artículo 17 B letra f), que nada alteran los hechos; y, en cuanto al artículo 23 inciso primero de la ley 19.496, cabe tener presente que éste sanciona al proveedor que incurre en incumplimiento de sus obligaciones "actuando con negligencia", lo que nos centra en el incumplimiento arbitrario y sin fundamento, excluyendo situaciones como la presente en que el proveedor invoca justa causa para la negativa al pago.

En efecto, en el caso de autos, la compañía de seguros, y conforme se estableció, justifica la negativa al pago por estar expresamente excluido en la póliza e incumplimiento del querellante quien estaba obligado a realizar lo razonablemente necesario para evitar un daño mayor del bien asegurado, basando esto en el informe del liquidador de seguros, a quien precisamente corresponde la emisión de los informes en caso de un siniestro. Que, además, dicha decisión no es arbitraria o absolutamente falta de fundamento, desde que se basa en el informe de liquidación.

VIGESIMOSEPTIMO: Que, por otra parte y aún cuando el informe del liquidador no necesariamente es la última palabra, el querellante no rindió prueba alguna que lleve al Tribunal a una conclusión distinta, por cuanto, además se trata de un vehículo año 2018, el que necesariamente debe contar con elementos indicadores de alza de temperatura, lo que lleva a cualquier conductor a detener de inmediato el vehículo evitando así un daño al motor como ocurrió en la especie.

VIGESIMOCUARTO: Que, por último, fundándose la negativa al pago precisamente en cláusula del contrato de seguro (plasmado en la póliza), y existiendo antecedentes que dan seriedad a la negativa, la que claramente no puede sostenerse sea sólo una acción contumaz, lleva a excluir la conclusión de que exista patente una acción que no respete

los términos, condiciones o modalidades del contrato, lo que excluye la existencia de la infracción denunciada.

**VIGESIMONOVENO:** Que, las demás pruebas rendidas no alteran lo resuelto.

**TRIGESIMO:** Que, por tanto, el Tribunal apreciando los antecedentes probatorios aportados a la causa conforme a las reglas de la sana crítica, estima que ellos no son lo suficientemente concordantes, conexos, graves, múltiples ni precisos, como para formar convicción plena que la querellada haya incurrido en infracción a los artículos 12, 13, 17 B letra f) y 23 ni a ninguna otra de la Ley 19.496, razón por la cual, tanto la querella infraccional como la demanda civil, serán rechazadas.

Y, VISTOS, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento y Ley 19496 que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, **SE DECLARA:**

- a) Que, se rechaza tanto la querella infraccional como demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don **FRANCISCO REYNALDO CUEVAS LUONI**, en contra de la empresa **MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES DE CHILE S.A.**, representada legalmente por don **EDMUNDO RAUL AGRAMUNT ORRREGO**, ya individualizados, por los motivos expuestos en la parte considerativa de esta sentencia.
- b) Que, cada parte pagará sus costas.
- c) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.
- d) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 21.030/19-7

Dictada por doña Dorama Acevedo Vera. Juez Titular.-  
Autoriza, doña Ingrid Moraga Guajardo. Secretaria Titular.

