

SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL
VALPARAÍSO

*Expo. B
Rptn 14-1602*

ESTER ESPINOZA FLORES
ACTUARIA
2º JUZGADO POLICIA LOCAL VALPARAISO

VALPARAÍSO, Nueve de septiembre de dos mil veintitrés. -

VISTOS:

1.- Que, con fecha 27 de marzo de 2023, y por escrito que rola de fojas 42 a 68, VICENTE JOSÉ VERA PEÑALOZA, abogado, en representación de MARÍA LUISA VERA PEÑALOZA, C.I. 9.500.6418, ambos domiciliados procesalmente en calle Prat N° 834, piso 2, Valparaíso, viene en deducir querella infraccional en contra de REALE SEGUROS S.A., R.U.T. 76.743.492-8, representado por su gerente general, jefe de oficina o administrativo PABLO CRISTIÁN ENRÍQUEZ ESSMANN, C.I. 7.108.729-8, ambos domiciliados en calle 8 Norte N° 1037, Viña del Mar, por los siguientes argumentos: en octubre de 2021, adquirió vehículo nuevo placa patente RHJY-23 y, con fecha 21 del mismo mes, suscribió contrato de seguro por daños propios y a terceros con Reale Seguros S.A., a través de Compara Online Corredora de Seguros S.A., con un período de vigencia hasta el 21 de octubre de 2022, con renovación automática y prima anual de 13,99 UF mensuales, pagadero en cuotas mensuales a través de descuento en cuenta corriente.

Bajo dicho contexto, es que, el 15 de febrero de 2023, fue víctima de una "encerrona" y le robaron su vehículo, por lo que, horas después, llama a Reale para denunciar el siniestro, momento en que la operadora le señaló que éste no se podía ingresar, ya que la póliza se encontraba "anulada por no pago" y que cualquier reclamo lo tenía que ver con la corredora.

En ese sentido, con fecha 7 de diciembre de 2022, recibió correo electrónico de Compara Online, avisando que el seguro sería cancelado el 16 de diciembre y que, para evitarlo, se puede pagar la totalidad de la deuda a través del botón de pago adjunto. Entonces, a pesar de que dicha comunicación no cumplía con lo establecido en el artículo 528 del Código de Comercio, ya que no se entregaba ningún detalle, de todas maneras, el 15 de diciembre de dicho año, hizo pago a través del link enviado, siendo debidamente recepcionada. No obstante, el 16 de diciembre recibió nuevo correo de Compara Online, avisando que el seguro estaba cancelado, sin embargo, pensó que se trataba de un desfase y que dichos mensajes se emitían de forma automática, por lo que supuso que el seguro seguía vigente. Agrega que dicho aviso tampoco cumple con los requisitos del aviso que contempla el citado artículo, ya que nunca recibió carta de aviso de cancelación por no pago.

A los 4 meses después del robo, Compara Online le informa que la razón de la cancelación de la póliza por parte de Reale fue por morosidad, ya que, en la renovación

2º JUZGADO POLICIA LOCAL
VALPARAISO

*Serán que el 15 de septiembre
Nueve de febrero Libran
Círculo del Bicentenario
Tomo #294 of 306 ff.
En donde - se
PROCESO N°: 1356/23
FOJAS: 20 P
F.Q.V.
30-1-23
16:51 Usn*

ES COPIA FIEL

de fecha 21 de octubre de 2022, la prima anual aumentó a 20,88 UF con un pago mensual de 1,74 UF. Fue en ese momento que recién se enteró que Reale había aumentado la prima unilateralmente en un 50%, sin informar ni pedir consentimiento y sin tener ningún fundamento técnico para hacerlo, ya que no tenía siniestros denunciados y llevaba recién un año de vigencia.

Por otro lado, en el certificado de cobertura de la póliza se establece que la moneda será en "UF", el período de pago será "mensual" y las condiciones serán "ajustables según contrato"; más adelante señala "CONDICIONES DE PRIMA: La prima puede ser fija, si el monto es el mismo durante toda la vigencia de la póliza, o puede ser ajustable, si ese precio puede ser modificado conforme a las normas incluidas en la póliza". O sea, la prima del seguro sería "ajustable según contrato", sin embargo, en ninguna parte de la póliza se señala cuáles son los mecanismos para ese ajuste, por lo que, aún si se hubiere notificado ese aumento, lo que niega, no hay ningún mecanismo establecido en el contrato que hiciere ejecutable dicha cláusula, por lo que debería tenerse por no escrita.

Además, hace presente que, cuando contrató la póliza, ese mismo día preguntó por el GPS que debían entregarle, respondiendo la corredora que tenía que verlo directamente con la compañía. No obstante, a pesar de que en más de una oportunidad llamó al número de ésta que aparecía en su página web para tener información, Reale nunca contestó para la entrega del GPS hasta el día del robo. Además, se enteró por la prensa que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ha demandado a varias compañías por el incumplimiento en su obligación de entregar el GPS.

En cuanto al derecho, la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en afiche informativo disponible en página web, señala que el Seguro Automotriz o de Vehículos Motorizados tiene por objeto "cubrir los daños totales o parciales que sufra el vehículo asegurado, y puede tener cláusulas adicionales para la cobertura en caso de robo o hurto; responsabilidad civil por daños a terceros, o daños causados por riesgos de la naturaleza, entre otros". "El costo (prima) de este seguro generalmente depende de factores tales como el valor y tipo de vehículo; el monto de los deducibles y el historial de siniestralidad del dueño del vehículo, entre otros". "El seguro cubre los daños del vehículo asegurado, ya sea que éstos constituyan una pérdida total o parcial. Así, por ejemplo, frente a la ocurrencia de un siniestro de robo o hurto del vehículo asegurado, y una vez recibida la liquidación del siniestro, la compañía debe tramitar si corresponde el pago y/o la reparación del vehículo en caso de hallazgo".

Al considerar la definición que entrega la CMF, la relación contractual que existe entre la Reale Seguros S.A. como aseguradora y ella como asegurada, es de total

RECIBIDO

ES COPIA FIEL

disparidad, por cuanto sólo el primero fija de forma genérica y absoluta las materias, objetos, modos y otros elementos del contrato de seguro, no existiendo capacidad ni libertad, en su calidad de consumidora, de discutir los términos y condiciones del citado instrumento. Mayor aún es la desigualdad en esta modalidad que abusivamente han adoptado compañías como Reale, a través del "Contrato Colectivo", en virtud del cual se está solicitando su incorporación como asegurado a una póliza o contrato de seguro colectivo cuyas condiciones han sido convenidas por Compara Online S.A. directamente con la compañía de seguros.

En tanto se configura la desigualdad contractual en favor del redactor, quien es además un proveedor de servicios en su rol de ente asegurador, es que se hace plenamente aplicable la regulación contenida en la Ley 19.496, cobrando especial relevancia lo dispuesto en el artículo 50, que permite solicitar la anulación de las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, razón por la cual primará la aplicación de esta ley por sobre el ordenamiento general en la forma de proceder y la normativa a citar, sin perjuicio de remisión a otros conjuntos normativos para fundar la querella así como los fundamentos y pretensiones que en este escrito se deducen.

En segundo lugar, tanto en materia de derechos de seguro como en protección al consumidor, existe un imperativo: las condiciones deben ser cumplidas en la forma en que estas fueron redactadas y aceptadas, por lo que, para modificar lo anterior, es necesario que la parte no redactora entregue el consentimiento de forma legal, informada e inequívoca. Sin embargo, en este caso, ella recién se enteró de la modificación efectuada por Reale sobre el valor de la prima mensual a pagar, con ocasión del correo electrónico enviado por la corredora, en el cual señalaba que existía un monto impago que debía ser regulado a fin de no dejar sin efecto el contrato de seguro contratado. Por lo anterior, al modificar Reale unilateralmente los términos y condiciones de la póliza contratada sin informar ni mediar consentimiento de su parte, incumplió sus obligaciones como proveedora de servicios en los términos del artículo 12; además de que no estaba facultada legalmente para cobrar un valor superior por concepto de prima, de modo que, junto con estar en una situación de infracción a los derechos del consumidor, se encontraría actualmente en una situación de morosidad para con la consumidora, debiendo restituirle lo excesivamente desembolsado por concepto de pago de prima mensual desde la fecha de la modificación ilegal del contrato de seguros. Finalmente, dado el efecto de inoponibilidad legal por falta de

ES COPIA FIEL

notificación en la modificación de la póliza de seguros, contenido en el artículo 517 inciso 4º del Código de Comercio, Reale no podía ni debía considerar el monto excesivamente recargado como fundamento de no pago para desprenderse de sus obligaciones como aseguradora.

Aparejado a lo señalado previamente, es menester señalar que ella regularizó su deuda dentro del plazo entregado, al pagar el valor excesivo que le estaba cobrando Compara Online en representación de Reale S.A., mediante el uso de la plataforma de pago de la empresa tomadora. Debido a lo anterior, la querellada no estaba legalmente facultada para dejar sin efecto el contrato de seguro, por cuanto la situación de morosidad había sido regularizada dentro del plazo legal.

Señala además que el contrato de seguro se encontraría plenamente vigente a la fecha de ocurrencia del siniestro, ya que, al haber pagado la cantidad señalada, su parte había dejado sin efecto la causal legal por la cual la Aseguradora podría haber justificado el término de la relación contractual y consecuente desafiliación de los siniestros que le ocurriesen con posterioridad. Por lo tanto, como se desprende de la lectura armónica de los artículos 528 y 529 N° 2 del Código de Comercio y del artículo 12 de la Ley 19.496, el contrato estaba plenamente vigente por pago oportuno de la prima y Reale estaba jurídico-legalmente obligada a indemnizar a la asegurada los siniestros asegurados por la póliza. Finalmente, es necesario hacer presente que la Aseguradora no dio cumplimiento a lo estipulado en el artículo 528 del Código de Comercio, en sentido de enviar con 15 días hábiles de anticipación, la comunicación indicando que dejarían sin efecto la póliza por no pago de la prima.

En tercer lugar, frente a un robo o hurto del vehículo asegurado, el consumidor afectado por el delito, en general, no puede georreferenciar en tiempo real la ubicación de su vehículo para lograr localizarlo. Frente a esta situación, y con el objeto de ayudar a los consumidores y de facilitar las labores de las Policías en el pronto recupero de las especies, es que el legislador introdujo el artículo 4 de la Ley 21.170 (conocida como la "Ley Anti Portonazo"), imponiendo a todas las compañías de seguros la obligación de incluir, en la contratación de una póliza de seguro automotriz o de vehículos motorizados, la entrega de dispositivos GPS, sin cobro adicional. De esta manera, Reale ha incumplido con la obligación de resultado impuesta por la ley en orden a entregar el dispositivo GPS a quienes contraten un seguro automotriz, ya que supeditó su cumplimiento al previo requerimiento del consumidor.

Como ha señalado SERNAC en múltiples entrevistas y conforme se desprende de la modificación legal citada, no basta con señalar la disponibilidad del derecho a obtener el dispositivo y supeditar su entrega al requerimiento del consumidor, sino que las compañías tienen la obligación de entregarlo a todo evento y gratuitamente, por lo



2° JUZGADO POLICIA LOCAL
VALPARAÍSO

que la alusión que realiza el artículo a la "contratación" se proyecta hacia la ejecución misma del contrato. Más llanamente, puede advertirse respecto de las compañías aseguradoras, la existencia de una obligación de entrega, de carácter principal y de resultado. Por lo tanto, supeditar su entrega a un requerimiento previo, además de constituir una contravención patente a la norma en cuestión como a la Ley 19.496, da cuenta de la inclusión arbitraria de requisitos adicionales no previstos por el legislador.

En cuarto lugar, la Ley 19.496 parte desde la noción de que el consumidor se encuentra en una posición vulnerable respecto del proveedor, y desde ahí es que se desprende el principio básico pro consumidor o "favor debilis", el cual ordena toda la interpretación de la ley, a fin de lograr que el resultado de la interpretación contribuya a otorgar una mayor protección al consumidor. De esta manera, el 24 de diciembre de 2021, comenzó a regir la Ley 21.398, cuyo artículo 2 ter, dispone que "Las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo con el principio pro consumidor, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4° del Título Preliminar del Código Civil".

De esta manera, la Ley mencionada vino a explicitar un principio cuya aplicación ya regía en el ordenamiento nacional. Así, el Tribunal Constitucional, en causa Rol N° 980-2007, sentencia de fecha 13 de mayo de 2008, expresó al respecto que el Derecho de Consumo tiene una "clara impronta social" y es un derecho protector, cuya "(...) normativa se funda en la constatación de las desigualdades o asimetrías presentes en la relación de consumo entre una y otra parte (...)", por lo que "(...) el legislador, en este ámbito de regulación, se ha orientado por un predicamento tuitivo de los intereses de la parte más débil o desfavorecida de la relación jurídica, vale decir, el consumidor, lo que imprime a esta normativa un marcado sello tutelar o protector (...)" . Siguiendo la misma argumentación, el 14° Juzgado Civil de Santiago, en causa Rol 11679-2004, sentencia de fecha 28 de septiembre de 2010, afirmó que la legislación del consumidor está compuesta por un conjunto de principios, instituciones y normas jurídicas de singular carácter, pues constituyen un "compendio de excepciones o modalidades respecto de los principios del derecho privado común". Y es que, repara el Tribunal "las asimetrías entre consumidor y proveedor permean sus relaciones, particularmente en materia de información, capacidad negociadora y costos de transacción para recurrir a la judicatura. De ahí que las normas sean "en su mayoría de índole preceptiva" por razones de "orden público o de interés social".

ES COPIA FIEL

En quinto lugar, sobre la responsabilidad infraccional, según se establece en el artículo 50 de la Ley 19.496, el incumplimiento de las normas contenidas en dicha ley da lugar a la aplicación de las sanciones por las infracciones respectivas. En tal sentido, el artículo 24 del mismo cuerpo legal contiene la sanción general ante las infracciones del proveedor, consistente en una multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales (UTM). A continuación, se revisarán cada una de las infracciones cometidas por el proveedor querellado:

1º Infracción al artículo 12, en relación al artículo 4 de la Ley 21.170: el artículo 12 dispone 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 la entrega del bien o la prestación del servicio, norma que constituye una verdadera manifestación de la regla contenida en el artículo 1545 del Código Civil, comúnmente llamada como “pacta sunt servanda” o intangibilidad de los contratos, agregando en este caso no sólo a aquello que se haya convenido con el consumidor, sino que además a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por el proveedor. De esta manera, los derechos y obligaciones consignados en las pólizas de seguro para vehículos motorizados, en las cuales se incluye la obligación legal de indemnizar, la de dar aviso en tiempo y forma en caso de mora en la prima, y la entrega del dispositivo GPS, no son de satisfacción voluntaria, sino que imperativa.

2º Infracción al artículo 3 inciso 1º letra e): uno de los principios fundamentales en materia de protección al consumidor, es el de reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños y perjuicios que, en el contexto de una relación de consumo, se causen a los consumidores. En el caso sub-lite, Reale no ha dado cumplimiento íntegro y oportuno a su obligación de dar curso al siniestro que se intentó denunciar, arguyendo que la póliza se encontraría anulada por no pago, lo que carece de todo fundamento. Como consecuencia de lo anterior, la querellada ha causado un perjuicio patrimonial a la asegurada, el cual no ha sido reparado adecuada y oportunamente, vulnerando la norma señalada.

3º Infracción al artículo 23: este artículo establece la responsabilidad infraccional del 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 de éste. En este contexto, conforme a la definición de proveedor contenido en el artículo 1 N° 2, que lo entiende como personas naturales o jurídicas que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios; y lo dispuesto en el artículo 24, que incluye dentro de los criterios de determinación del quantum infraccional “los



ES COPIA FIEL



212

PROCESO N°: 1356/23
FOJAS:
F.Q.V.-

parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor", aparece un deber de profesionalidad del proveedor. En este caso, Reale ha incumplido su deber de profesionalidad, al no cumplir con su obligación legal de informar el cambio de condiciones, de informar la mora en el pago de la prima, de entregar el dispositivo GPS y de no aceptar la denuncia del siniestro.

Finalmente, señala algunas consideraciones respecto a la aplicación de multas: 1º Sobre las circunstancias agravantes: el artículo 24, bajo la redacción actual dada por la Ley 21.081, establece una serie de circunstancias agravantes y atenuantes para ponderar racionalmente el quantum de la multa a imponer. En este caso, estima que concurre la circunstancia agravante establecida en la letra b) del inciso 5º, que refiere a "Haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores", por cuanto considera gravísimo el daño que Reale le ha causado, al privarla de su derecho a exigir la indemnización que por derecho le corresponde, al haber contratado un seguro para cubrir el riesgo de pérdida de su vehículo.

2º Sobre el cálculo de las multas: para su fijación, debe tenerse en cuenta, en primer lugar, las circunstancias agravantes que concurren, de tal manera, y según se expuso, concurre en este caso la agravante de haber causado un daño patrimonial grave a su persona como consumidora. También S.S. deberá considerar que la normativa sobre protección de los derechos de los consumidores se funda y justifica en la posición de asimetría que existe en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, en cuanto al acceso a la información, el poder de negociación y la posibilidad de representación de sus intereses, entre otros, por lo que los derechos que la Ley 19.496 establece para los consumidores no son disponibles por las partes, tal como lo demuestra su artículo 4, al establecer que los derechos de los consumidores son irrenunciables. Tal asimetría se ve acentuada en materia de seguros, lo que se explica por la gran cantidad de normativas y regulaciones que confluyen en este tipo de contratos, además de los tecnicismos que estas exigen, superando aquellas propias del Derecho de Consumo. Asimismo, es evidente que el proveedor demandado ha obtenido un beneficio económico importante, al percibir la prima sin problema y no pagar el siniestro que no se permitió denunciar. Por último, la capacidad económica de Reale es indiscutible, ya que se trata de una compañía que forma parte de un grupo mundial, en constante crecimiento y con un importante patrimonio.

Conforme con lo apuntado, corresponde aplicar la máxima multa por cada artículo de la Ley de Protección a los Consumidores que se vio infringido, por lo que

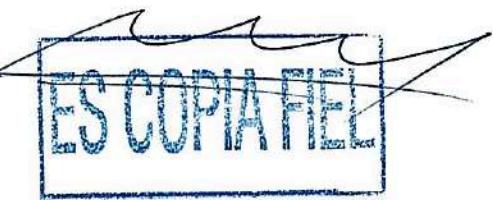
ES COPIA FIEL

solicita se aplique la multa de 300 UTM, atendida la gravedad de las infracciones y las particularidades del mercado en el que se desarrollan, o en su defecto, el monto que S.S. estime procedente.

En primer otrosí, VICENTE JOSÉ VERA PEÑALOZA, abogado, en representación de MARÍA LUISA VERA PEÑALOZA, ya individualizados, viene en deducir demanda de indemnización de perjuicios en contra de REALE SEGUROS S.A., representado por PABLO CRISTIÁN ENRÍQUEZ ESSMANN, ya individualizados, por los mismos hechos señalados en lo principal, los que da por enteramente reproducidos a efectos de economía procesal. Agrega que, de conformidad con los artículos 50 y 3 inciso 1º letra e) de la Ley 19.496, en caso de infracciones a sus disposiciones, corresponde la íntegra y oportuna reparación de todos los daños que con ello se provoque a los consumidores. Dicho lo anterior, los requisitos de la responsabilidad civil, en general, son los siguientes: 1º Una acción u omisión imputable o el incumplimiento contractual (ilicitud); 2º La existencia de un daño reparable; y 3º Que entre la acción imputable y el daño exista una relación de causalidad. Tal como se verá a continuación, todos ellos se cumplen en el caso de autos.

En primer lugar, sobre el requisito de imputabilidad o culpa infraccional, supone que el deber de cuidado exigible al agente ha sido definido por el legislador o por una autoridad facultada para ello, siendo uno de aquellos casos precisamente el ordenamiento de protección al consumidor, donde la ley establece los estándares de conducta exigibles al proveedor, por lo que, cuando existan daños que se deriven de la infracción a alguna de dichas reglas legales, ello será suficiente para dar por satisfecho el requisito de imputabilidad de la responsabilidad, sin que sea necesario entrar en calificaciones ulteriores. Por lo tanto, acreditada la infracción, se tendrá que dar por automáticamente comprobada la culpa, no siendo necesaria otra actividad probatoria, tal como lo ha sostenido el profesor Hernán Corral, al señala que "el sólo hecho de que el agente haya transgredido con su conducta la norma expresada da pie para considerar que ha existido culpa en su actuación".

Apuntado lo anterior, corresponde realizar dos precisiones: en primer lugar, el proveedor ha infringido sus derechos como consumidor, los que deben ser respetados en todo momento, constituyendo antecedente suficiente para estimar que los daños que se reclaman son imputables al proveedor. En segundo lugar, urge aclarar que lo indicado en ningún caso tiene como consecuencia plantear que la responsabilidad infraccional y civil establecidas en la Ley 19.496 son dependientes la una de la otra, existiendo actual consenso sobre su independencia, teniendo incluso plazos de prescripción distintos en la ley, por lo que es completamente admisible que exista



**SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL
VALPARAÍSO**



PROCESO N°: 1356/23
FOJAS:
F.Q.V.-

responsabilidad civil por infracción a las normas de la citada ley sin que exista responsabilidad contravencional, aun cuando éste no sea el caso.

En segundo lugar, sobre el requisito del daño patrimonial, para declarar la responsabilidad del demandado se requiere la existencia de un daño reparable, el cual ha sido definido como todo detimento, perjuicio, menoscabo, dolor o molestia que sufre un individuo en su persona, bienes, libertad, honor, crédito, afectos, etc. Corresponde acá abordar los requisitos para que el daño sea indemnizable, ya que éste debe derivar de derechos o intereses legítimos y relevantes, además de ser directo y cierto.

Para que un derecho o interés sea legítimo, éste no debe ser contrario a derecho. En el caso de autos, se nota fácilmente la legitimidad de su interés como consumidor afectado, pues el mismo emana de los derechos que le son garantizados por la propia ley y que han sido vulnerados por la demandada. Luego, la relevancia de los daños causados a su persona es igualmente patente, dado que están constituidos por el incumplimiento total de una o más obligaciones legales o por sumas de dinero cobradas injustamente, todos actos que repercuten directamente en su patrimonio y seguridad, lo que los vuelve clara y contundentemente en perjuicios significativos. En cuanto al carácter directo del daño, será revisado a propósito de la causalidad. Y en lo que respecta a la exigencia de certidumbre del daño, lo que se busca es evitar la indemnización de daños eventuales o hipotéticos, por lo que, para que el daño satisfaga esta condición, se requiere que éste exista, lo que es a todas luces efectivo en el caso de autos.

En tercer lugar, sobre el requisito de causalidad entre la conducta o infracción del proveedor y el daño, consiste en la existencia de un nexo causal entre la acción ilícita del proveedor demandado y los daños que experimentan los consumidores. En el caso de autos, el nexo no puede ser más evidente, ya que, si Reale hubiere cumplido con sus obligaciones legales, hoy no se encontraría en esta situación, con su automóvil robado, sin posibilidad de ser ubicado mediante el GPS y privada de la posibilidad de reclamar la indemnización en el seguro contratado.

Sobre el daño patrimonial, en el Derecho de Consumo se estima que la Ley 19.496, a partir del artículo 3 inciso 1º letra e), otorga a los consumidores el derecho a la reparación de los daños sufridos ante el incumplimiento o infracción cometida por el proveedor, por lo que, a continuación, se precisarán todos los daños padecidos por su parte y cuya indemnización se demanda: 1º Respecto al daño emergente, se

ES COPIA FIEL

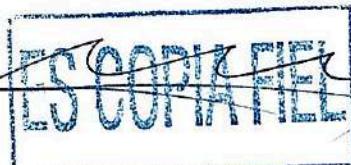
demandan los perjuicios consistentes en el monto indemnizatorio que la demandada debió haber pagado a costa de la póliza contratada, esto es, la suma de \$15.000.000, equivalente al valor comercial de su vehículo, más los gastos de traslado desde el día 15 de febrero de 2023 a la fecha, que suman \$100.000; 2º En cuanto al daño moral, los efectos generados por la brutalidad en la forma como tuvo lugar el siniestro asegurado, fueron ampliamente reforzados con la doble actitud que tomó la Aseguradora, traducidos en modificar unilateralmente y sin su consentimiento el contrato, no entregarle el dispositivo GPS, no enviar la comunicación en el tiempo y forma según lo dispone el artículo 528 del Código de Comercio, dejar sin efecto el contrato de seguro estando pagada la prima de aquél, y negar la denuncia e indemnización del siniestro cubierto por la póliza.

Por ello, ha experimentado diversos episodios de quiebres emocionales producto del miedo, la ansiedad y la desesperación de no poder hacer nada ni estar mínimamente protegida respecto a la situación ocurrida; ha disminuido considerablemente su desempeño laboral; ha sido incapaz de retomar su vida cotidiana e incluso presenta altos niveles de inseguridad en entornos familiares. A lo anterior debe sumar episodios reiterados de insomnio creados por el trauma y la ansiedad, los cuales han morigerado su carácter, perdiendo su forma de ser animada y proactiva en el trabajo, para dar paso a un carácter lúgubre, pasivo e inseguro, lo cual ha afectado su círculo familiar, sus relaciones de amistad y con compañeros de trabajo, todo lo cual avalúa en la suma de \$20.000.000, monto el cual puede adaptar S.S. al mérito de lo que resuelva.

Por lo tanto, solicita la suma total de \$35.100.000 o aquella que S.S. determine, con intereses, reajustes y expresa condena en costas.

En tercer otrosí, acompaña los siguientes documentos, con citación o bajo apercibimiento legal: 1º Carátula uniforme para póliza de seguro de vehículo/certificado de cobertura N° 300147519-20491, emitida por Reale Seguros S.A.; 2º Correo enviado por Compara Online Corredora de Seguros SpA., de fecha 7 de diciembre de 2022, informando situación de morosidad respecto del pago de la prima mensual y adjuntando link con botón de pago para regularizar la situación; 3º Comprobante electrónico de pago enviado por Compara Online Corredora de Seguros SpA., de fecha 15 de diciembre de 2022, que da cuenta del pago de la prima mensual y regularización del contrato de seguro; y 4º Póliza colectiva de seguros para vehículos motorizados, incorporada al depósito de pólizas bajo el código POL120190003.

2.- Que, de fojas 112 a 121, CRISTIÁN SILVA BROUSSET, C.I. 18.396.775-, abogado, en representación de REALE SEGUROS GENERALES S.A., representado legalmente por EDUARDO COUYOUMDJIAN NETTLE, C.I. 7.106.347-K, todos domiciliados





procesalmente en calle Ebro N° 2740, Las Condes, viene en interponer incidente de falta de jurisdicción o de competencia del Tribunal, solicitando a S.S. que se abstenga de seguir conociendo del asunto de autos y ordene que sea conocido por el Tribunal competente, por las razones que pasa a exponer: respecto de la oportunidad procesal para alegar la presente excepción, la Corte Suprema decidió, con fecha 13 de mayo de 2002, que la jurisdicción y la competencia no son conceptos sinónimos y que la vía adecuada para promover una alegación de falta de jurisdicción es por medio de un incidente de previo y especial pronunciamiento, conforme el artículo 87 del Código de Procedimiento Civil, o bien por la vía de la excepción dilatoria de corrección de procedimiento fundada en el artículo 303 N° 6 del mismo Código. Lo mismo opina el profesor Alejandro Romero Seguel, precisando, además, que la falta de jurisdicción no puede ser alegada como una excepción "perentoria", porque es una excepción procesal que enerva el ejercicio de la acción. Adicionalmente, en la misma resolución de la Excma. Corte citada, confirmó también que la falta de competencia sólo procede ser alegada por la vía de la excepción dilatoria consagrada en el artículo 303 N° 1.

Sobre la falta de jurisdicción del Juzgado de Policía Local en razón de existir un Tribunal especialmente llamado a resolver la cuestión litigiosa, resulta que la Ley 20.667 modificó completamente el Título VII del Libro II del Código de Comercio, "Del Contrato de Seguros" y, de acuerdo con la normativa vigente en materia de seguros, se ha establecido de manera unívoca en el nuevo artículo 543 del Código de Comercio, que las contiendas entre el asegurado y el asegurador deben ser conocidas por un Juez Árbitro nombrado de común acuerdo entre las partes cuando surja la disputa, o por la justicia ordinaria, en el caso excepcionalísimo que el asegurado opte por llevar el asunto ante éstos, cuando la disputa surja con motivo de un siniestro cuyo monto sea inferior a 10.000 UF. La antedicha norma tiene, además, carácter imperativo, según lo dispone el artículo 542 del mismo cuerpo legal.

Tratándose, además, el citado artículo 543 de una norma procesal, según el artículo 22 N° 1 de la Ley Sobre el Efecto Retroactivo de las Leyes, se trata de "leyes concernientes al modo de reclamar en juicio los derechos que resultaren de ellos", por lo que su vigencia es "in actum", vale decir, se aplica incluso a los contratos celebrados con anterioridad a la fecha de la entrada en vigor de la ley modificatoria.

Asimismo, la norma regula en calidad de "ley especial" y "ad hoc" la solución de controversias en materia de seguros, a través de un procedimiento arbitral, cuya única excepción consiste en el envío a la justicia ordinaria del conocimiento de un asunto

ES COPIA FIEL

controvertido en materia de seguros, cuando el siniestro o conflicto genere una reclamación igual o menor a 10.000 UF. Esta única excepción – que el conocimiento de la contienda corresponda a un “Juez ordinario” – tampoco permite traer el conocimiento de un conflicto en materia de seguros ante un “Juez de consumo”, por cuanto los Juzgados de Policía Local no integran ni menos tienen la calidad de “Tribunal Ordinario de Justicia” en virtud lo dispuesto por el artículo 5 del Código Orgánico de Tribunales.

Por otra parte, es del caso traer a colación aquí el artículo 2 bis de la Ley 19.496 que, en su literal a), dispone de manera perentoria que no serán aplicables sus normas ni menos las del procedimiento regulado por ella, respecto de aquellas actividades expresamente que contengan un proceso regulado por leyes especiales, salvo tres excepciones: “a) En las materias que estas últimas no prevean; b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales”.

Pues bien, ninguna de las 3 situaciones de excepción concurre en el caso de autos, porque: 1º Respecto de la letra a), las materias que se discuten en autos están expresamente reguladas por la Ley 20.667 y, a la sazón, el Título VII del Libro II del Código de Comercio; 2º Tampoco concurre la excepción contemplada en la letra b), ya que en el caso de marras no está comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores; y 3º No concurre la excepción contemplada en la letra c), ya que sin lugar a dudas se ha introducido un proceso indemnizatorio en el Código de Comercio.

Agrega que el artículo 543 hace alusión al concepto de “cualquier dificultad” entre las partes del contrato de seguros, por lo tanto, todos los presupuestos fácticos que pueden concurrir en un contrato de seguro entre asegurado y asegurador quedan cubiertos o comprendidos en la hipótesis sancionada por la antedicha norma.

Todos los argumentos expuestos han sido recogidos y acogidos por los Tribunales Superiores de Justicia, por ejemplo, la Corte de Apelaciones de Coyhaique, en causa Rol 37-2022 (Policía Local), resolvió que, si bien la definición de consumidor abarca a cualquier persona natural que contrate un seguro, el artículo 2 bis letra c) solo hace aplicables las normas del derecho del consumidor siempre y cuando no existan procedimientos indemnizatorios en las leyes especiales. En consecuencia, el presente conflicto es una situación que ha de encuadrarse y diligenciarse conforme a lo dispuesto en el inciso 3º del artículo 543 del Código de Comercio y ante la justicia

ES COPIA FIEL

**SEGUNDO JUZGADO POLICÍA LOCAL
VALPARAÍSO**



211
**PROCESO N°: 1356/23
FOJAS:
F.Q.V.-**

ordinaria o bien ante un Tribunal Arbitral, según opte el asegurado, ya que se trata de un contrato cuya cuantía es inferior a las 10.000 UF. Además, la ley no ha distinguido el tipo o naturaleza de la disputa entre el asegurado y la aseguradora, no siéndole lícito hacerlo al intérprete conforme lo dispone la primera parte del artículo 19 del Código Civil. Y finalmente, según lo dispuesto por el artículo 5 inciso 2º del Código Orgánico de Tribunales, los Juzgados de Policía Local no figuran dentro de la judicatura ordinaria del Poder Judicial. El mismo criterio fue adoptado por el Juzgado de Policía Local de La Cisterna, en causa Rol 4849-4, sentencia de fecha 26 de mayo de 2022.

En subsidio, alega la falta de competencia del Tribunal en razón de la materia, señalando que la competencia es, según el artículo 108 del Código Orgánico de Tribunales, "la facultad que tiene cada juez o tribunal para conocer de los negocios que la ley ha colocado dentro de la esfera de sus atribuciones". En el caso "sub iudice", tanto la ley como el contrato no han colocado dentro de la esfera de competencia de S.S. el conocimiento del asunto que aquí se ventila, sino que lo ha hecho dentro de la esfera de un Tribunal Arbitral claramente regulado en su nombramiento y atribuciones, y en subsidio, de la justicia ordinaria, nadie más.

Por lo tanto, la incompetencia absoluta que aquí alega es en razón de la materia, fundada en lo dispuesto en los artículos 111 y 112 del Código de Procedimiento Civil, así como en los artículos 2 y 2 bis de la Ley 19.496 y sus modificaciones, la que se alega por vía de declinatoria, solicitando a este Tribunal que se abstenga de seguir conociendo del asunto de autos y ordene que sea conocido por el Tribunal señalado en la póliza y, en último término, también en la ley.

Asimismo, si bien es cierto que la parte final del artículo 16 de la Ley 19.496 establece el derecho del consumidor a acudir al "Tribunal competente", en materia de solución de conflictos de seguros, dicho Tribunal no es el Juzgado de Policía Local sino aquél que dispone exclusiva y excluyentemente el artículo 543 del Código de Comercio, que además es especial en los términos en que este concepto es usado en los artículos 2 y 2 bis de la citada ley.

Que, señala además que es necesario profundizar acerca del ámbito de aplicación de la Ley 19.496, que impide que S.S. conozca del asunto "sub iudice", ya que, a nivel nacional, el contrato de seguro está especialmente regulado en el Código de Comercio, entre sus artículos 512 y 601, y muy particularmente los derechos de las partes, particularmente del asegurado, con especial cuidado en las cargas, información, obligaciones, derechos y deberes de las partes. Por otra parte, desde el año 1931 rige

ES COPIA FIEL

el Decreto con Fuerza de Ley (DFL) N° 251 sobre Compañías de Seguros, que establece la regulación general de las compañías y, básicamente, del mercado asegurador en general.

Entonces, la existencia de 2 leyes sustantivas bastante detalladas sobre seguros y que además contienen mecanismos de solución de controversias entre las partes de un contrato de seguros, impiden la aplicación de la Ley 19.496 por orden expresa de sus artículos 2 y 2 bis. Es más, la sola existencia de leyes especiales puede enarbolararse como impedimento para que la legislación de consumidores sea aplicable salvo para regular las situaciones que dichas leyes especiales no prevean, no obstante, la legislación especial que regula el contrato de seguro prevé precisamente la situación que el querellante alega como infracción (acción de cumplimiento de un contrato de seguro), por lo que la Ley 19.496 no puede recibir aplicación ni para efectos de una querella o denuncia infraccional, ni menos para efectos de una demanda como la intentada.

De esta manera, la Corte de Apelaciones de Valparaíso, en causa Rol 394-2013, declaró la incompetencia del Juzgado de Policía Local de Viña del Mar, señalando que, "si bien el artículo 2 de la Ley del Consumidor incluye dentro del ámbito de su aplicación los actos jurídicos que de conformidad con el Código de Comercio u otras disposiciones legales tengan el carácter de mercantil para el proveedor y civil para el consumidor, en el artículo 2 bis exceptúa aquellas actividades reguladas por leyes especiales. En el presente caso, en un hecho no discutido que la querella se dirige en contra de Chilena Consolidada Compañía de Seguros por no haber mantenido vigente la póliza que cubría el automóvil de la querellante, situación que escapa al ámbito de aplicación general de la ley en comento, en atención que, de conformidad con lo que dispone el artículo 3 letra i) del DFL N° 251 (...) ello queda sujeto a la fiscalización de la SVS pudiendo el beneficiario recurrir a arbitraje en caso de divergencias. 6) Que en consecuencia, el Juzgado de Policía Local resulta incompetente para conocer de esta materia...". Lo mismo ha resuelto la Corte de Apelaciones de Talca, en la causa Rol 413-2011.

Conforme lo anterior, debe entonces S.S. dar precisa aplicación de la normativa aplicable y ya señalada, declarándose absolutamente incompetente para el conocimiento del presente juicio ya que no resultan aplicables las disposiciones de la Ley de Protección del Consumidor al mismo.

En otrosí, viene en acompañar los siguientes documentos, con citación: 1° Sentencia de fecha 22 de junio de 2022, del Juzgado de Policía Local de Coyhaique, en causa Rol 18.723-2021; 2° Sentencia de fecha 27 de septiembre de 2022, de la Corte de Apelaciones de Coyhaique, en causa Rol 37-2022 (Policía Local); y 3°

ES COPIA FIEL



Sentencia de fecha 26 de mayo de 2022, del Policía Local de La Cisterna, en causa Rol 4849-4.

3.- Que, de fojas 122 a 139, CRISTIÁN SILVA BROUSSET, por REALE SEGUROS GENERALES S.A., ambos ya individualizados, viene en contestar querella infraccional interpuesta, solicitando su rechazo en todas sus partes, con costas, por los siguientes antecedentes: como primera defensa, niega rotundamente que haya tenido responsabilidad en los hechos que se le imputan, refutándolos en la forma que han sido traídos al litigio, por lo que deberán ser recibidos a prueba. Sobre todo, niega tajantemente que su mandante haya infringido sus obligaciones contractuales, sino más bien, el contrato de seguro culminó por una infracción de la actora respecto a sus obligaciones contractuales.

Haciéndose cargo de los principales hechos denunciados por la actora, en primer lugar, respecto a que era imposible que el contrato terminara por no pago, ya que tenía contratado el servicio "PAC", si bien es efectivo que el mandato "PAC" nunca dejó de funcionar, sin embargo, ella guarda silencio sobre un punto esencial: el monto por ella instruido a su Banco para pagar la prima mediante dicho sistema no alcanzaba a cubrir el monto de la prima de seguros que debía pagar después de la renovación de su póliza, lo que era de su resorte exclusivo, en el sentido de hacer las gestiones pertinentes para que éste cumpliera con el nuevo monto. En este punto insiste en que la Aseguradora nada podía hacer al respecto.

En segundo lugar, sobre que su mandante no tenía la facultad de modificar la prima de la póliza, nuevamente basta con atenerse a lo señalado en el propio libelo pretensor, donde se señala que efectivamente que las condiciones podían variar según ajustes que deban hacerse al contrato. En este sentido, la demanda señala que el alza fue arbitraria, pero éste no fue al azar, sino que tuvo en cuenta el costo de mano de obra, repuestos, automóviles nuevos, etc. Por lo demás, su representada no ha modificado unilateralmente el contrato celebrado, sino que lo ocurrido fue que las condiciones para su renovación fueron modificadas por las razones señaladas, lo que es una cosa muy distinta a "modificar unilateralmente el contrato celebrado" y, conforme esas nuevas condiciones, le propuso a la querellante la renovación de su póliza y quien, por lo visto, aceptó que así fuera.

En efecto, si la voluntad de la actora hubiera sido la contraria y por ello no hubiera sido de su interés renovar la póliza conforme al nuevo valor de la prima, no se entendería cómo es que ahora está exigiendo que el demandado cumpla con el



contrato celebrado. A mayor abundamiento, la póliza tenía una vigencia de un año, contado desde el 21 de octubre de 2021 hasta el 21 de octubre de 2022 y, en dicho contexto, Compara Online Corredora de Seguros S.A. envió un correo a la querellante antes de la fecha de término de la póliza, donde se le notificaba del cambio de condiciones debido al incremento del valor de los vehículos y sus robos a nivel nacional y donde además se le señaló la posibilidad de dar de baja el seguro en caso de no estar de acuerdo. Dicha comunicación fue enviada al correo electrónico indicado por la doña María Luisa Vera en las condiciones particulares de la póliza, forma de comunicación válida según aparece en su artículo 22. Por lo tanto, como ella no manifestó su voluntad de dar de baja el contrato ni tampoco su desacuerdo, la póliza fue renovada bajo estas nuevas condiciones.

Dilucidado lo anterior, en tercer lugar, respecto del argumento que, una vez recibido el aviso de no pago por parte de su mandante, la querellante pagó la totalidad de la deuda y, por ende, el actuar de su defendida es ilegal, aquello no es efectivo, ya que, si bien la primera pagó luego de la notificación de Compara Online Corredora de Seguros S.A., dicho pago sólo correspondía a la cuota de vencimiento de fecha 21 de octubre de 2022, quedando pendiente el pago de noviembre de dicho año, circunstancia que fue expresamente advertida por el ejecutivo de la corredora, conforme a mensaje que se acompaña y que fue confirmado por la propia actora, al confesar haber recibido un segundo aviso de no pago, al cual no le prestó atención por pensar que correspondía de un desfase. Por lo tanto, expirados todos los plazos para que doña María Luisa Vera pagara sus obligaciones, la Aseguradora cumplió con enviar carta certificada informando el término al domicilio señalado en las condiciones particulares.

Finalmente, respecto a la acusación que su mandante no cumplió con otorgar a la actora un GPS pese a que era su obligación, aquello no es efectivo porque sí puso a disposición de la querellante un GPS, dispositivo que requería ser retirado por la asegurada, lo cual consta expresamente en la póliza. Pues bien, aquella jamás hizo las gestiones necesarias para recibir un GPS, siendo que siempre estuvo a su disposición.

En cuanto al derecho, la querella cita una serie de preceptos legales supuestamente infringidos, sin precisar la forma en que su representada incurrió en dicha infracción. Respecto a los artículos 3 letra e) y 12 de la Ley 19.496, para su aplicación es necesario que se haya verificado un incumplimiento de parte del proveedor a alguna de las obligaciones que pesan sobre él, por lo que, en ausencia de incumplimiento imputable, consecuencialmente deviene en la ausencia de una infracción a la citada ley, siendo ésta inaplicable. En ese orden, mal podría haber un incumplimiento, si su defendida cumplió en tiempo y forma con cada una de sus

ES COPIA Falsa



obligaciones contractuales, no pudiendo la actora imputar hechos que no dependen de la exclusiva voluntad del primero, como manifestar su intención de renovar o no la póliza, el pago de la prima o no hacer las gestiones para solicitar un GPS.

En el caso del artículo 23, a partir de su lectura, se desprende que el menoscabo de la consumidora no es causal suficiente para dar por acreditado el incumplimiento de la ley, sino que éste debe ser producido por la negligencia por parte del proveedor. En este caso, desde ya se puede descartar que haya mediado alguna clase de negligencia por parte de la Aseguradora. Sin embargo, como el legislador omitió incorporar un estándar de culpa especial en la Ley 19.496, habrá que aplica el estándar general del artículo 44 del Código Civil, y, así las cosas, en el caso de autos es evidente que su mandante no ha obrado de algún modo que permita afirmar que vulnerase el estándar referido, básicamente porque no existió incumplimiento de ninguna especie, todo lo contrario, el incumplimiento radica en la propia querellante.

Como segunda defensa, sin perjuicio de lo anteriormente señalado, ha de tenerse presente que no sólo pesa sobre el proveedor la obligación de hacerlo de manera segura, sino que también pesa sobre el consumidor la obligación de consumir de modo seguro, tal como lo dispone el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496. Asimismo, no sólo pesa sobre el proveedor la obligación de dar información veraz y oportuna, sino también pesa sobre el consumidor la obligación de informarse sobre el servicio ofrecido, sobre todo si dicha información está disponible, tal como ocurre en la especie. Vale decir, no solo doña María Luisa Vera tenía el derecho a percibir o recibir o que le proveyeran un consumo seguro e informado, sino que también pasaba sobre ella la obligación de realizar un consumo seguro e informado, lo que naturalmente implicaba que tomara las precauciones mínimas y básicas en el contexto de la contratación de un seguro. Por ende, la actora deberá probar que consumió de manera segura y que obró de un modo tal, que pudiera haber evitado los hechos ocurridos.

Es más, tampoco es aplicable al caso de autos el artículo 23 de la Ley 19.496, por la sencilla razón que su representada no cometió ningún acto negligente en virtud del cual pueda imputársele responsabilidad. Por el contrario, quien obró de manera negligente fue la propia querellante y, por tanto, no puede pretender transferirle a su defendida la responsabilidad en los hechos ocurridos cuando ella misma ha sido su promotora y causante. Así lo ha señalado, por ejemplo, el Juzgado de Policía Local de Quilicura que, en causa Rol 179.321-2, ha señalado que "el sentenciador no ha logrado formarse la convicción plena acerca de la efectividad que en los hechos narrados en la

ES COPIA FIEL

querella de fs. 16 el proveedor querellado, WOM S.A., haya cometido infracción a la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor sino que, por el contrario, ha sido el consumidor querellante quien no veló por su deber de informarse completamente acerca de los términos de la promoción publicitada...”.

Como tercera defensa, y en subsidio de todas las demás opuestas, alega la improcedencia de las sanciones cuya aplicación ha solicitado doña María Luisa Vera, las cuales son absolutamente desproporcionadas en relación con lo que realmente ha ocurrido; y porque, además, implicaría sancionar a la Aseguradora múltiples veces por una sola conducta. De hecho, el principio “ne bis in ídem” es uno de los principios rectores de nuestro ordenamiento jurídico y, si bien su aplicación práctica se concentra en el derecho penal, su uso en sede administrativa es incuestionable, sobre todo considerando que el proceso versa sobre derecho administrativo sancionador. En ese sentido, la conducta que la actora considera digna de una sanción a título fiscal es solo una, por lo que no se podría aplicar 3 sanciones distintas en base a preceptos legales distintos cuando tengan como fundamento una misma conducta sin vulnerar el principio antes citado.

Como cuarta defensa, la carga de la prueba le corresponde a la querellante, conforme al artículo 50 letra h) de la Ley 19.496 y el artículo 1698 del Código Civil, disponiendo último que “Incumbe probar las obligaciones o su extinción el que alega aquellas o ésta”; y si bien dicho precepto tiene una aplicación supletoria en la materia, de todos modos, sí tiene una grave incidencia en el caso de autos por aplicación del “principio de la carga dinámica de la prueba” consagrado en el artículo 50 letra h) de la Ley 19.496, y que en el fondo implica ordenarle a doña María Luisa Vera que pruebe sus afirmaciones vertidas en autos. En el caso de autos, la carga de la prueba por parte de la actora resulta evidente, ya que el asunto esencial consiste en determinar si existió algún incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de su mandante, hecho que no consta, por lo que deberán ser acreditadas por la primera, bajo apercibimiento de rechazarse la acción en todas sus partes.

Como quinta defensa, en subsidio de lo anterior, para el caso improbable que S.S. estime que su representada es culpable en los hechos denunciados, solicita se apliquen las reglas de ponderación de la pena contempladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, específicamente las circunstancias atenuantes del inciso 6°, puesto que, si bien su defendida está convencida de que no ha incurrido en los incumplimientos que la querellante señala, sin embargo, si S.S. llegase a considerar lo contrario, consta que su la Aseguradora jamás ha sido condenada por un hecho similar, lo que al menos deberá ser calificado como atenuante calificada de responsabilidad; luego, respecto de las agravantes, su mandante no ha sido sancionada ante este Tribunal por los hechos que

ES COPIA FIEL

**SEGUNDO JUZGADO POLICÍA LOCAL
VALPARAÍSO**



218
PROCESO N°: 1356/23
FOJAS:
F.Q.V.-

denuncia la actora, no ha ocasionado daño ni físico ni psicológico, y tampoco ha puesto en riesgo su integridad. Por lo tanto, considerando que no concurren agravantes ni atenuantes, la multa deberá aplicarse en el grado más bajo.

En otrosí, CRISTIAN SILVA BROUSSET, por REALE CHILE SEGUROS GENERALES S.A., ambos ya individualizados, viene en contestar la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida, solicitando su rechazo en todas sus partes y con expresa condenación en costas; o en subsidio, que la indemnización sea rebajada en lo que en derecho y según el contrato corresponda, sin costas; por los siguientes fundamentos: en cuanto a los hechos, solicita tener por reiteradas todas y cada una de las alegaciones formuladas en lo principal de esta presentación, insistiendo que, conforme la descripción de los mismos efectuados por doña María Luisa Vera, no se aprecia que de parte de su mandante se haya verificado algún obrar en virtud del cual se le pueda imputar algún incumplimiento de las obligaciones señaladas en la Ley 19.496, y que por ello deba responder o reparar perjuicios.

En cuanto a las indemnizaciones demandadas, la actora ha solicitado de la justicia el pago de la suma total de \$35.000.000. Sin perjuicio de lo anterior, insiste que, según los términos y condiciones previa y correctamente informados a la demandante, ésta no tiene derecho a reparación alguna, por cuanto el contrato culminó por incumplimiento de ella misma luego de que su representada cumpliera con todas las formalidades para dar por terminada la póliza. No obstante lo anterior, desde ya su parte desconoce absolutamente la existencia tanto de los daños como de su apreciación y, en todo caso, los mismos no se condicen con los hechos ocurridos ni menos son atribuibles al obrar de su defendida, de modo tal que deberán ser rechazados en todas sus partes.

En cuanto al daño moral, doña María Luisa Vera alega que, producto de los hechos ocurridos, habría sufrido diversos menoscabos, pero para ser indemnizables, el daño debe cumplir con varios requisitos copulativos, dentro de los cuales se encuentra que éste sea directo, cierto y real, lo que no se cumple en el presente caso. En efecto, es un misterio para su parte, cómo o sobre qué la actora probará los daños que alega en su demanda.

En este sentido, el profesor Enrique Barros señala que "la certidumbre sólo puede resultar de su prueba", "el valor debe resultar de hechos probados" y "la prueba del daño corresponde al demandante, en aplicación a la regla general que corresponde probar los hechos en que se funda la existencia de una obligación a quien la alega". En



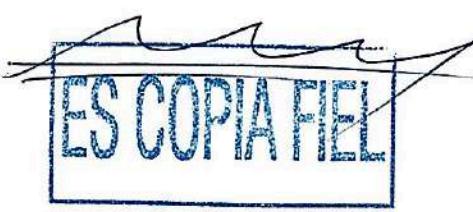
este mismo sentido, la Corte Suprema, en causa Rol 2076-2006, sentencia de fecha 25 de marzo de 2008, ha señalado que "Para que el daño dé lugar a reparación debe, en primer término, ser cierto. Esto quiere significar que debe ser real o efectivo, esto es, tener existencia. La afirmación importa rechazar la indemnización del daño eventual o meramente hipotético, es decir, aquel que no se sabe si va a ocurrir o no".

Esto mismo se aplica al daño moral, ya que, si bien hay ciertos litigantes que escudan su ineficacia probatoria señalando que "el daño moral se presume", los Tribunales Superiores de Justicia han sido claros en sentenciar que esto no es así y que la expresión "todo daño debe ser probado" no excluye de forma alguna al daño moral. En este sentido, la Corte Suprema ha dicho reiteradamente que "el daño moral debe ser probado por quién lo reclama, toda vez que éste constituye un presupuesto para el origen de la responsabilidad civil, por tanto, aquel que intente beneficiarse de la concurrencia de esta, tendrá la carga probatoria de demostrar su existencia. La indemnización del daño moral en el presente caso requiere que el mismo sea cierto, vale decir, que sea real, y no hipotético, el que deberá ser demostrado por los medios de prueba legalmente establecidos..." (Corte Suprema, causa Rol 1436-2008, sentencia de fecha 26 de noviembre de 2009).

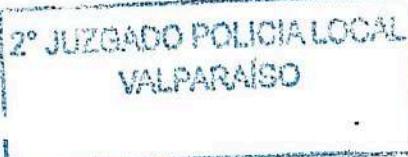
En subsidio, y para el improbable caso que S.S. diera lugar a la solicitud de perjuicios, solicita se avalúen éstos hasta la cantidad que la actora sea capaz de acreditar.

En cuanto al derecho, como primera defensa, por economía procesal, solicita se tengan por expresamente reiterados los fundamentos de derecho señalados en lo principal de este escrito.

Como segunda defensa, opone excepción de contrato no cumplido, ya que reitera que el contrato culminó por el no pago de la prima por parte de la demandante, tal como la obligaba el artículo N° 3 del Código del Comercio. Luego, el artículo 1552 del Código Civil señala que "En los contratos bilaterales ninguno de los contratantes está en mora dejando de cumplir lo pactado, mientras el otro no lo cumple por su parte, o no se allana a cumplirlo en la forma y tiempo debidos". Por ende, en aplicación de las normas ya citadas, mal podría pedirse el cumplimiento forzado de un contrato respecto del cual doña María Luisa Vera no había pagado sus obligaciones, particularmente la prima, que es por lo demás la forma de transmitir el riesgo al asegurador. En consecuencia, sin perjuicio que insiste en su convencimiento acerca que ha cumplido todas sus obligaciones contractuales, incluso para el caso de que así no sea, igualmente no podría estar en mora si las obligaciones de la actora han sido incumplidas, razón por la cual la demanda deberá rechazarse.



ES COPIA FIEL



Como tercera defensa, alega la ausencia de los elementos de responsabilidad, ya que la misma Ley 19.496, en su artículo 50 inciso final, dispone que cualquier acción de perjuicios requiere, para ser debidamente acogida, que respecto de ella se prueben el daño y el vínculo causal. Por lo tanto, será necesario que se pruebe por la demandante: 1º Que la persona a quien se le imputa la causación del daño se establezca fehacientemente que es capaz y que lo ha causado; 2º Que se haya causado un daño con culpa; 3º Que exista un daño efectivamente causado; y 4º Que entre el hecho causante del daño y el daño causado exista la debida y necesaria relación de causalidad.

Pues bien, al analizar los elementos de la responsabilidad alegada, se puede indicar que, respecto de la culpa, nada dice la actora acerca de este punto, a pesar de que ni el daño ni la responsabilidad deben presumirse, sino que es esencial que la culpa se pruebe para que se deba reparar perjuicios. En este sentido, lo cierto es que la Aseguradora ha mostrado una actitud sumamente receptiva y colaborativa en todo momento, no obstante, no corresponde indemnizar un contrato que culminó por los incumplimientos de la propia demandante.

En el caso de los daños, conforme a lo anterior, doña María Luisa Vera deberá explicar y justificar debidamente los perjuicios padecidos, porque de no hacerlo, S.S. no tendrá más remedio que negar lugar a las mismas. Y finalmente, sobre la relación de causalidad, para que efectivamente exista una obligación en virtud de la cual se deban reparar los daños y perjuicios, es condición esencial que se haya verificado previamente la necesaria y debida relación de causalidad entre el hecho causante del daño y el perjuicio causado, por lo que, en ausencia de esta relación, no se puede imputar responsabilidad alguna. Pues bien, por las razones expuestas precedentemente, no puede configurarse en el caso de autos una relación de causalidad entre el hecho supuestamente culpable (si existiera) y el resultado que la actora alega haber sufrido, y, por lo tanto, no puede ser objeto de imputación de responsabilidad su representada.

Como cuarta defensa, en subsidio de las alegaciones anteriores y para el caso que S.S. considere que procede una acción de cumplimiento forzado de contrato, de todas maneras, el monto demandado no corresponde, ya que la póliza contempla un límite en caso de robo correspondiente a 311 UF, monto que por lo demás se le debe descontar el deducible. Por ende, incluso en el escenario en que todas las defensas de su parte sean rechazadas, S.S. deberá considerar el límite de cobertura que contempla

ES COPIA FIEL

la póliza ya que, de lo contrario, concurriría un enriquecimiento injustificado de la demandante a costa de su defendida.

Como quinta defensa, en cuanto a los reajustes e intereses, éstos no pueden aplicarse sino desde la fecha que constituya un derecho establecido a favor de doña María Luisa Vera por fallo ejecutoriado, fijando una indemnización. De lo contrario, el sólo hecho de defenderse frente a pretensiones desmedidas e incluso ante faltas de legitimación, obraría en contra de la demandada, ya que, mientras más dure el proceso, más serán los intereses y reajustes que se aplicarían a las cantidades solicitadas. Por lo tanto, la existencia de la obligación de indemnizar y el monto de ella sólo nace con la sentencia definitiva, la que sólo podría cumplirse a partir de la fecha en que ella quede firme o ejecutoriada

Finalmente, como sexta defensa, en el caso de las costas, comprenderá S.S. que no cabe más que defenderse frente a las pretensiones del libelo, ya que hay motivo más que plausible para litigar y para exigir que la actora acredite en el proceso todo lo que ha sostenido en éste, en especial respecto del daño alegado en todas sus dimensiones, desde su existencia, pasando por su imputabilidad a la Aseguradora, y hasta su evaluación, ya que controvierte todo expresamente.

4.- Que, a fojas 140, se llevó a efecto comparendo de estilo, con la asistencia de la parte querellante y demandante MARÍA LUISA VERA PEÑALOZA, mediante su abogado VICENTE JOSÉ VERA PEÑALOZA; y la parte querellada y demandada REALE SEGUROS GENERALES S.A., mediante su abogado CRISTIÁN SILVA BROUSSET; y exponen:

- a) Llamadas las partes a conciliación, no se llega a acuerdo.
- b) La parte querellada y demandada, como asunto previo, viene a interponer por escrito incidente de falta de jurisdicción o competencia del Tribunal
- c) El Tribunal confiere traslado a la parte querellante y demandante, y de oficio suspende el presente comparendo.

5.- Que, de fojas 141 a 144, VICENTE JOSÉ VERA PEÑALOZA, por MARÍA LUISA VERA PEÑALOZA, viene en evacuar traslado, solicitando el rechazo del incidente de falta de jurisdicción o incompetencia absoluta del Tribunal, con expresa condena en costas, por los siguientes argumentos: si bien es cierto que, desde la introducción de la Ley 20.667, los contratos de seguros han sido profundizados, no es menos cierto que la Ley 19.496 ha sido constantemente modificada, expandiendo sus alcances con el fin de proteger los intereses de los consumidores como parte desfavorecida en los contratos celebrados para con los proveedores de bienes y servicios.

En tal aspecto, importa en esta etapa la factibilidad de aplicar los preceptos contenidos en la Ley de Protección al Consumidor, para lo cual hay que ceñirse a lo

ES COPIA FIEL

**SEGUNDO JUZGADO POLICÍA LOCAL
VALPARAÍSO**



220
PROCESO N°: 1356/23
FOJAS:
F.Q.V.-

dispuesto en los artículos 1 números 1, 2 y 6, en relación con el artículo 2 letra a). Especial atención debe merecer el N° 6 del primer artículo, que define el contrato de adhesión como figura especial, donde una de las partes establece en perjuicio de la otra las condiciones contractuales que sólo pueden ser aceptadas o rechazadas totalmente por el último, implicando el rechazo la no celebración del contrato que dé lugar a la entrega del producto o la prestación del servicio. Luego, si se considera que, en el contrato de seguros, sólo la Aseguradora puede redactar la póliza que luego será depositada en la CMF y es, por tanto, aquella parte quien puede establecer los contenidos que quedarían sometidos a los artículos 512 y siguientes del Código de Comercio, sin que el asegurado pueda en caso alguno modificar alguna de sus cláusulas, entonces se puede establecer con claridad que el contrato de seguro es por esencia uno de adhesión, en donde todos los preceptos han sido establecidos por redactor o pro Aseguradora y que, por ello, más que su carácter mercantil contractual, hay que considerar su naturaleza desfavorable para la parte suscriptora, quien está bajo constante riesgo de ser perjudicada por los efectos del contrato en caso de suscribirlo y que, por tanto, requiere como parte más débil en la relación contractual ser protegida de forma especial, a fin de atenuar los efectos propios derivados del contrato de adhesión, siendo por esta razón aplicable la Ley 19.496 por sobre lo estipulado en el Código de Comercio, ya que, de lo contrario, todo asegurado como consumidor financiero quedaría desprovisto de herramientas para defenderse ante eventuales infracciones contractuales.

En cuanto a la inaplicabilidad del artículo 2 bis, se remite a lo expresado en el punto anterior, esto es, que los artículos 512 y siguientes del Código de Comercio deben siempre ser entendidos para aquellos casos donde el consumidor tenga mecanismos reales y en relativa igualdad de condiciones para iniciar procedimientos o concurrir ante órganos jurisdiccionales distintos a los señalados en la Ley 19.496. Entonces, no siendo el presente juicio una situación como la señalada, debido a que reitera que la parte contratante precisamente está en una situación desmejorada contractualmente, en tanto se somete a las cláusulas previamente redactadas de forma unilateral por la contraparte, las que no puede modificar ni participar de su redacción, debiendo aceptarlas o rechazarlas de manera completa, y que frente a una empresa como lo es la compañía de seguros, que posee un amplio abanico de recursos y medios para cautelar sus intereses, mientras el contratante sólo puede acceder a una cantidad limitada de recursos, los cuales por regla general siempre serán inferiores en

ES COPIA FIEL

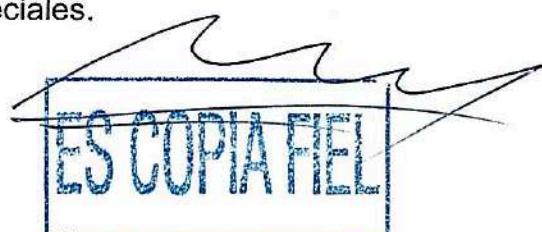
términos de posibilidades para hacer efectivos sus derechos y defensas ante eventuales conflictos jurídicos.

Finalmente, en lo que respecta al argumento de que la jurisprudencia supuestamente se inclina en rechazar la competencia de los Juzgados de Policía Local, hay que señalar que actualmente no existe uniformidad en esta materia. En este sentido, por ejemplo, la Corte de Apelaciones de Santiago, en causa Rol 594-2016, sentencia de fecha 8 de julio de 2016, señaló en su considerando séptimo "Que en lo concerniente a la existencia de una cláusula compromisoria que, según estima la compañía de seguros, sustrae el conocimiento de este asunto de los juzgados de policía local, cabe señalar que ella no puede hacerse valer respecto del ejercicio de acciones que deriven de la Ley N° 19.496, cuya competencia es entregada a los juzgados de policía local, más aún encontrándonos ante un derecho infraccional o sancionatorio – de orden público –, que no puede ser encomendado a un juez árbitro". Asimismo, la Corte de Apelaciones de Rancagua, en causa Rol 169-2022, sentencia de fecha 12 de enero de 2023, señaló:

"3- Que nuestro ordenamiento jurídico, actualmente, ha considerado la existencia de un sistema dual para conocer los conflictos que se susciten entre el asegurado, el contratante o el beneficiario y el asegurador (...) El primero de éstos, reconocido en el artículo 543 antes citado, y que otorga competencia a la justicia arbitral para dirimir el conflicto, el segundo, de carácter general, previsto en la Ley 19.496, en donde el asegurado se considera como un mero consumidor, y por lo tanto, puede recurrir a esta justicia común para resolver su conflicto.

4- Que para estos efectos la doctrina ha estimado que el consumidor queda mejor protegido en el contexto de un procedimiento más rápido, eficaz y menos oneroso para dirimir el asunto, el que además equilibra de mejor forma la natural asimetría de poder ante una compañía de seguros dotada de mejores recursos y condiciones para litigar, y en este sentido la ley del consumidor deja a ambas partes en un mejor pie de igualdad".

6.- Que, a fojas 146 y 147, se resuelve la excepción de falta de jurisdicción o incompetencia absoluta promovida por la parte querellada y demandada, rechazándola sin costas, por cuanto, si bien el artículo 2 bis de la Ley 19.496 excluye su competencia de aquellas actividades reguladas en leyes especiales, como podría ser en materia de contrato de seguro, dado el tenor del artículo 543 del Código de Comercio, también hay que tener presente que el citado artículo 2 bis consagra una contra excepción para aquellas materias no reguladas por estas normas especiales.



ES COPIA FIEL

**SEGUNDO JUZGADO POLICÍA LOCAL
VALPARAÍSO**

221



PROCESO N°: 1356/23
FOJAS:
F.Q.V.-

En este caso, la regulación establecida por el citado artículo 543 no regula aquellos deberes que las Corredoras de Seguro y Aseguradoras tienen de conformidad a lo dispuesto en la Ley 19.496, en específico lo señalado en el artículo 12, que es justamente lo que en la especie se reclama, ya que no se está discutiendo la validez del contrato de seguro, su interpretación o aplicación de sus condiciones, o si procede o no una indemnización, es decir, no se está discutiendo la liquidación del siniestro, sino derechamente que la Aseguradora se niega a liquidar por supuestamente haber puesto término al contrato por problemas con la Corredora de Seguros y la negativa injustificada a proveer de dispositivo GPS al asegurado, de conformidad a lo dispuesto en la Ley 21.170.

Lo anterior no es sino lo que ha señalado la jurisprudencia, por ejemplo, en sentencia de fecha 19 de abril de 2022, dictada por la Corte de Apelaciones de San Miguel, en causa Rol 285-2021 (Policía Local), que se cita.

7.- Que, a fojas 192 y 193, se llevó a efecto continuación de comparendo de estilo, con la asistencia de la parte querellante y demandante MARÍA LUISA VERA PEÑALOZA, mediante su abogado VICENTE JOSÉ VERA PEÑALOZA; y la parte querellada y demandada REALE SEGUROS GENERALES S.A., mediante su abogado CRISTIÁN SILVA BROUSSET; y exponen:

- a) Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.
- b) La parte querellante y demandante ratifica querella infraccional y demanda civil en todas sus partes, solicitando se dé lugar a éstas, con costas.
- c) La parte querellada y demandada viene en contestar querella y demanda por escrito rolante de fojas 122 a 139, solicitando se tenga como parte integrante del presente comparendo.
- d) Prueba de la parte querellante y demandante: como prueba documental, ratifica todos documentos acompañados en autos, con citación.

La parte querellada y demandada se reserva el plazo legal para objetar documentos.

- e) Prueba de la parte querellada y demandada: 1º Documental: viene en acompañar, con citación: a) Comprobante de envío emitido por empresa Mecaniza, orden de trabajo N° 60200, enviada a doña María Luisa Vera el 12 de diciembre de 2022, a la dirección Lomas de Montemar N° 150, Concón; b) Captura de pantalla con conversación sostenida por chat entre ejecutivos de Compara Online con doña María Luisa Vera, con fecha 16 de diciembre de 2022; c) Endoso de cancelación de

póliza N° 300147519; d) Póliza de seguro automotriz N° 300147519, con vigencia desde el 21 de octubre de 2021 hasta el 21 de octubre de 2022; e) Correo electrónico de fecha 15 de septiembre de 2022, enviado por Compara Online a doña María Luisa Vera, a la casilla de correo "mauricio@yahoo.es"; y f) Carta de fecha 1° de diciembre de 2022, enviada por Reale Seguros a doña María Luisa Vera, con "aviso de término de póliza". 2° Oficios: solicita se oficie a la empresa Mecaniza, a fin de que remita al Tribunal toda documentación relacionada con la orden de trabajo N° 60200, incluyendo copia de la geolocalización del envío y, en general, todo antecedente que acredite el envío de la carta que dice relación con la orden de trabajo ya referido.

La parte querellante y demandante se reserva el plazo legal para objetar documentos y oficio solicitado.

El Tribunal acoge el oficio solicitado, autorizando su tramitación por mano.

8.- Que, de fojas 196 a 199, rola respuesta a oficio por parte de empresa Mecaniza, acompañando carta de aviso de término de póliza N° 300147519-211886, elaborada con fecha 1° de diciembre de 2022, dirigida a doña María Luisa Vera Peñaloza, domiciliada en calle Lomas de Montemar N° 150, Concón; e imagen que la empresa describe como comprobante de GPS con recepción de carta, con fecha 12 de diciembre de 2022.

9.- Que, de fojas 201 a 203, VICENTE JOSÉ VERA PEÑALOZA, por MARÍA LUISA VERA PEÑALOZA, viene en objetar documentos acompañados, por los siguientes argumentos: por falta de integridad, se objetan los documentos consistentes en el comprobante de envío emitido por la empresa Mecaniza; la orden de trabajo N° 60200, de fecha 25 de julio de 2023; y la información entregada por la empresa Mecaniza, en respuesta a oficio con fecha 10 de agosto de 2023, en razón de no cumplir con los requisitos esenciales que caracterizan a la carta certificada, los cuales han sido definidos por Correos de Chile, empresa que históricamente y desde la publicación del Decreto N° 394-1957 se ha encargado de realizar las comunicaciones por correspondencia a nivel nacional, entre las cuales están las notificaciones por carta certificada.

En efecto, dicha institución ha definido la carta certificada como el "Servicio de distribución de correspondencia que permite dar fe pública respecto de la entrega al destinatario, la fecha y el domicilio en el que fue recibida una carta, a nivel nacional. Entrega en propia mano al destinatario del envío", es decir, existe una diferencia sustancial entre lo que constituye una carta certificada de una carta pura y simple o propiamente tal, la cual es la capacidad de otorgar fe pública respecto del hecho de haberse entregado el sobre en propia mano/personalmente al destinatario señalado en





dicha carta, hecho que se acredita mediante la firma del comprobante de envío por parte del destinatario del documento, lo cual basta para tener por certificado que aquel ha efectivamente recibido la carta en comento. Esta solemnidad o requisito de la esencia no puede ser suplido por otro medio que la firma propiamente tal, de modo que no es el contenido ni la constatación de haberse apersonado en el domicilio del destinatario lo que determina si la carta es o no certificada, sino que lo es la certificación, mediante la firma del destinatario, lo que permite establecer que lo que se ha entregado es tal.

Analizando los documentos objetados, S.S. podrá determinar que no solo no cumplen con el requisito esencial para ser considerados como carta certificada sino que, además, en atención a que los documentos de fechas 25 de julio y 10 de agosto de 2023 solo cuentan con un estampe electrónico de GPS, que solo señala la fecha en que se habría efectuado la gestión, sin que la hora estampada pudiera ser efectivamente la correcta, podría válidamente discutirse si la empresa contratada por la parte querellada en juicio realmente intentó realizar la gestión que le fuera encomendada, por cuanto no solo falta la firma del destinatario de la carta y la certificación de haberse está efectivamente entregado, sino que la hora que aparece en el estampe electrónico es a lo menos de discutida veracidad.

Dado lo anterior, es menester establecer que no se trata de un hecho sin relevancia la circunstancia que la información entregada por Mecaniza no modifique sustancialmente el documento aportado por el querellado y demandado en el comparendo de estilo, por cuanto en ningún momento Reale Seguros S.A. realizó las gestiones necesarias y pertinentes para que se notificara conforme a derecho o la costumbre el aviso de término de póliza a su representada, toda vez que, conforme a los hechos que constan en carpeta así como la definición entregada, lo que se encargó por parte de la Aseguradora fue el envío de la carta pura y simple de morosidad, gestión que sólo pudo acreditar, por estampe GPS, que la empresa se constituyó en el domicilio con fecha 12 de diciembre de 2022, no logrando acreditar siquiera que se haya entregado efectivamente dicha carta pura y simple, menos aún que se haya entregado una certificada.

10.- Que, a fojas 205 y 206, VICENTE JOSÉ VERA PEÑALOZA, por MARÍA LUISA VERA PEÑALOZA, viene en objetar documento acompañado consistente en correo electrónico de fecha 15 de septiembre de 2022, que contendría la notificación de la modificación realizada a los términos y condiciones de la póliza de seguros suscrita por


ES COPIA FIEL

la querellante y demandante de autos, por los siguientes argumentos: la presente póliza de seguros no se configura como un contrato tradicional, sino que se reputa como un contrato de adhesión, el cual posee regulaciones adicionales y específicas contenidas en la Ley de Protección al Consumidor. A mayor abundamiento, regula en su artículo 16 los requisitos formales que debe cumplir la parte redactora del contrato de adhesión para modificar, conforme a derecho, los términos, alcances y condiciones de éste, especialmente lo que dispone el inciso 3º letra b), respecto a la modificación del valor que deberá pagar el suscriptor del contrato, so pena incurrir la parte redactora en una infracción respecto a los deberes contenidos en el artículo 12 de la citada ley.

Que, analizado el correo electrónico aportado por la parte querellada se podrá advertir que, como medio probatorio, dicho documento no puede ser considerado válido para acreditar que se había notificado legalmente a su representada del cambio unilateral de los términos y condiciones del contrato suscrito, en particular del valor a pagar por concepto de prima mensual, puesto que el referido documento no solo carece de argumentos específicos y comprobables que justifiquen el cambio efectuado en el contrato de adhesión, sino que también no especifica cómo influyen estos hechos en las condiciones originales que se tuvieron presentes al momento de suscribir la referida póliza de seguros. A mayor abundamiento, el correo electrónico omite toda indicación relativa a la forma en que se modifica el contrato suscrito, en especial respecto a señalar en cuanto se incrementaría el precio a pagar por la parte suscriptora y los fundamentos reales que se tendrían en consideración para justificar lo anterior, lo cual no permite sino deducir que el querellado de autos no cumplió con los requisitos que establece la Ley 19.496 para modificar unilateralmente un contrato de adhesión, debiendo aquél haber respetado los términos y condiciones del contrato original, no pudiendo por tanto haber hecho efectivo el incremento del precio a pagar por el servicio ofrecido, incurriendo en una infracción al artículo 16 inciso 3º letra b) en relación al artículo 12 del mismo cuerpo legal.

Por todo lo anterior, es que viene en objetar por falta de integridad el correo electrónico de fecha 15 de septiembre de 2022 enviado por Compara Online a doña María Luisa Vera a la dirección de correo electrónico "rencoretmauricio@yahoo.es", en razón de no cumplir el citado documento con los requisitos legales que establece la ley para modificar unilateralmente los términos y condiciones de un contrato de adhesión, especialmente cuando consiste en un incremento del precio que tendrá que pagar la parte más débil contractualmente para poder seguir recibiendo los servicios ofrecidos por la parte redactora del contrato.

CONSIDERANDO:



ES COPIA FIEL

SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL
VALPARAÍSO



223
PROCESO N°: 1356/23

FOJAS:
F.Q.V.-

PRIMERO: Que, resolviendo la objeción de documentos planteada por la querellante y demandante, los fundamentos de las objeciones formuladas dicen más bien relación con el valor probatorio de éstos, circunstancia que le corresponde al Tribunal determinar, por lo que se rechazarán las impugnaciones enunciadas, tal como se indicará en lo resolutivo.

SEGUNDO: Que, en virtud de demanda civil, contestación respectiva, comparendo de estilo, documentos acompañados y causa tenida a la vista, se determinan los siguientes hechos:

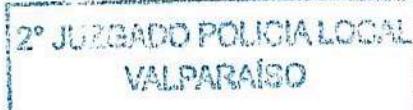
- a) De acuerdo con la totalidad de la prueba rendida, se acredita que doña María Luisa Vera Peñaloza, con fecha 21 de octubre de 2021, contrató seguro automotriz con la empresa Reale Seguros S.A., a través de las gestiones de la corredora de seguros Compara Online S.A.
- b) Conforme carátula uniforme para póliza de seguro de vehículo/certificado de cobertura N° 300147519-20491, que rola de fojas 1 a 11; póliza colectiva de seguros para vehículos motorizados, incorporada al depósito de pólizas bajo el código POL120190003, de fojas 12 a 38; y póliza de seguro automotriz N° 300147519, de fojas 179 a 188, se acredita que el contratante era la corredora, la asegurada la actora, domiciliada en Lomas de Montemar N° 150, Concón, que la póliza era colectiva, que tenía duración de un año con renovación automática, que la prima pactada era de 13,9 UF pagadero en cuotas mensuales en cuenta corriente, que las condiciones podrían ajustarse según contrato, que la comunicación entre las partes podía hacerse por escrito, mediante correo electrónico, carta cuyo despacho sea debidamente certificado y otro medio de contacto fehaciente, dirigida al domicilio del asegurador o tomador o al domicilio o dirección de correo electrónico que el contratante, asegurado o beneficiario haya informado para estos efectos al asegurador en caso que corresponda, ya sea en la propuesta de seguro, en las condiciones particulares o en el denuncio de siniestro si procede. En este sentido, tanto el resumen como la póliza señalan que el asegurado ha autorizado para efectuar las notificaciones asociadas por medio del correo electrónico "rencoretmauricio@yahoo.es". También es importante señalar que se prorroga la competencia en caso de cumplimiento de todas las obligaciones de la póliza a los Tribunales de Santiago, y que, al procedimiento contemplado en el artículo 543 del Código de Comercio, agrega la posibilidad de solicitar arbitraje al CMF cuando la dificultad sea menor a 120 UF.


ES COPIA FIEL

- c) Bajo dicho supuesto, según correo electrónico de fecha 15 de septiembre de 2022, enviado por la corredora Compara Online a doña María Luisa Vera, a la casilla de correo "mauricio@yahoo.es", rolante a fojas 189 y 190, Reale Seguros, a través de la corredora, avisa que la renovación automática del seguro ha sufrido un cambio de condiciones, debido al aumento en el valor de los vehículos y al incremento de los robos a nivel nacional, subiendo la prima actual de 13,988 UF a 20,88 UF, ofreciendo la posibilidad de, si no está de acuerdo, dar de baja la póliza, por lo que, si nada dice antes de la fecha de la renovación, se entenderán aceptadas las nuevas condiciones.
- d) A los 3 meses después, con fecha 7 de diciembre de 2022, la corredora envía un correo electrónico a la asegurada, rolante a fojas 39, informando situación de morosidad respecto del pago de la prima mensual y adjuntando link con botón de pago para regularizar la situación. Ante dicho correo, según comprobante electrónico de pago de fecha 15 de diciembre de 2022, rolante a fojas 40 y 41, y captura de pantalla de chat con conversación entre doña María Luisa y ejecutivo de Compara Online, que rola a fojas 176, la primera paga la prima mensual a través del botón de pago adjuntado el día 12 de diciembre. Sin embargo, conforme a esa misma conversación, aparece que el pago realizado corresponde a la cuota con vencimiento el 21 de octubre, debiendo también pagar la cuota de noviembre que venció, supuestamente dejando link de pago que no aparece en la captura.
- e) Sin embargo, de acuerdo a comprobante de envío emitido por empresa Mecaniza, de fojas 175 y en respuesta a oficio de fojas 196 a 199, supuestamente con fecha 12 de diciembre ésta hace entrega a la actora, en su domicilio señalado en la póliza, una carta elaborada por Reale Seguros S.A. con fecha 1º de diciembre de 2022, de fojas 191, donde da aviso del término de póliza, por atraso en el pago de la prima mensual de la póliza, y solicitando contactar a la corredora dentro del plazo de 15 días a contar de la fecha de emisión de la carta, a fin de normalizar el pago de la prima adeudada, de lo contrario se procederá efectivamente a poner término al contrato.
- f) Finalmente, según endoso de cancelación de póliza N° 300147519 emitido con fecha 9 de febrero de 2023, rolante a fojas 177 y 178, da cuenta del término de la póliza tipo colectiva el 16 de diciembre de 2022, motivo del endoso "morosidad".

TERCERO: Que, para resolver la presente causa conforme a las normas de la Ley 19.496, hay que tener presente los artículos 12, que establece la fuerza obligatoria del contrato de consumo, al disponer 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





PROCESO N°: 1356/23

FOJAS:
F.Q.V.-

servicio"; y 23, que establece el supuesto de responsabilidad infraccional, al disponer 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, peso o medida del respectivo bien o servicio".

Por lo tanto, habrá que determinar si Reale Seguros S.A. incumplió negligente sus obligaciones derivadas del contrato de seguro automotriz, debido a un deficiente servicio tanto en la validez de las cláusulas que contiene la póliza como, sobre todo, los avisos de aumento de la prima al momento de la renovación automática del período asegurado como del aviso de término del contrato por no pago del valor actualizado de la misma.

El Tribunal no se pronunciará sobre la entrega o no de dispositivo GPS, al no haberse rendido prueba alguna al respecto.

CUARTO: Que, para resolver sobre la legalidad de las cláusulas de la póliza, hay que tener presente lo dispuesto en el artículo 16, especialmente sus letras g) y h), que señala: No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: (...) g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales, y / h) Limiten los medios a través de los cuales los consumidores puedan ejercer sus derechos, en conformidad con las leyes".

Pues bien, tanto de la hoja resumen como de las condiciones generales de la póliza colectiva suscrita por la consumidora, aparece que la cláusula contenida en la página 4 de la carátula uniforme para póliza de seguro de vehículo/certificado de cobertura N° 300147519-20491, contiene una aparente prórroga de competencia a los Tribunales de Santiago, al disponer "Domicilio especial / Se fija como domicilio especial para el cumplimiento de todas las obligaciones derivadas del presente contrato en la ciudad de Santiago (Art. 27)", lo que a todas luces es abusivo, ya que produce un desequilibrio importante en perjuicio de la consumidora – que tiene su domicilio en

ES COPIA FIEL

Concón – y que la obligaría accionar ante los Tribunales de la comuna donde tiene su asiento la Aseguradora, limitando además los medios mediante los cuales la primera puede ejercer sus derechos emanados de la Ley 19.496. Lo mismo puede decirse de la Póliza de seguro automotriz N° 300147519 que rola de fojas 179 a 188.

Por otro lado, dicha disposición es ilegal, que va abiertamente en contra de lo dispuesto en los artículos 542 y 543 inciso 5° del Código de Comercio, ya que el primero dispone que las normas del Código que rigen el contrato de seguro son imperativas sobre las estipulaciones contractuales, a menos que la norma diga otra cosa o las estipulaciones sean más beneficiarias para el asegurado; mientras que el segundo señala que "Será tribunal competente para conocer de las causas a que diere lugar el contrato de seguro, el del domicilio del beneficiario". Entonces, como la estipulación le otorga competencia territorial a los Tribunales de una comuna en perjuicio de la actora, rige lo dispuesto en la ley, careciendo la cláusula de valor legal.

Además, dicha disposición resulta confusa, ya que hace remisión al artículo 27 de las condiciones generales, pero si vamos a dicho artículo, aparece que éste regula la responsabilidad del tomador o contratante (la corredora Compara Online en este caso), haciéndolo responsable de los daños causados por su actuación en las pólizas colectivas, no pudiendo el asegurador oponer al asegurado los errores, omisiones o deficiencias del tomador, que no es más que una reiteración de lo dispuesto en el artículo 517 incisos 7° y siguientes del Código de Comercio.

Por lo tanto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16 citado, dicha cláusula no produce efecto entre las partes de autos y, a su vez, constituye una infracción a la Ley 19.496.

QUINTO: Que, entrando a lo esencial de la presente causa, esto es, determinar si la terminación del contrato por el no pago de la prima se encuentra ajustado a derecho, especialmente en relación con los avisos y comunicaciones supuestamente enviadas por la querellada y su corredora – que desde ya se advierte que la Aseguradora responde directamente, en virtud de los citados artículo 27 de la póliza y 517 del Código de Comercio – y supuestamente recibidas por la consumidora.

En este sentido, a "prima facie", pareciera que los avisos cumplen en abstracto lo dispuesto en los artículos 517 inciso 4°, que obliga al asegurador, en caso de pólizas colectivas, notificar a través del tomador (la corredora) "todas las modificaciones del seguro, las que sólo podrán efectuarse y regir, a partir de la siguiente renovación del contrato", siendo inoponibles si no se informan; y 528 que contempla la terminación del contrato de seguro en caso de no pago de la prima, "a la expiración del plazo de quince días contado desde la fecha de envío de la comunicación que, con ese objeto, dirija el asegurador al asegurado"; ambos en relación con el artículo 22 de la póliza, que



**SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL
VALPARAÍSO**



221
**PROCESO N°: 1356/23
FOJAS:
F.Q.V.-**

dispone: "según art. 22 de las condiciones generales, deberán efectuarse por escrito, mediante correo electrónico, carta cuyo despacho sea debidamente certificado y otro medio de contacto fehaciente, dirigida al domicilio del asegurador o tomador o al domicilio o dirección de correo electrónico que el contratante, asegurado o beneficiario haya informado para estos efectos al asegurador en caso que corresponda, ya sea en la propuesta de seguro, en las condiciones particulares o en el denuncio de siniestro si procede".

No obstante, en los hechos concretos ocurre que, con fecha 15 de septiembre de 2022, la corredora avisa por correo electrónico el cambio de las condiciones de contratación del seguro para su renovación, aumentando el valor de la póliza, y como la asegurada nada dice al vencimiento del primer plazo, ésta se renueva con el valor actualizado, sin embargo, no consta en autos que la corredora haya enviado a la asegurada la nueva póliza o su resumen donde conste el nuevo valor de la prima y las cuotas mensuales de ésta.

Es bajo dicho contexto que, si bien se sigue descontando de la cuenta corriente las mensualidades de la prima, solo se hace sobre el valor del primer período de vigencia, generándose saldos de deuda en los meses de octubre y noviembre de dicho año. En vista a dicha deuda es que la Aseguradora "elabora", con fecha 1° de diciembre, carta con aviso de término de póliza por no pago de la prima, agregando que la asegurada tiene 15 días desde la "fecha de emisión" de dicha carta para regularizar, a través de la corredora, el pago de la deuda bajo apercibimiento de poner término al contrato. Dicha carta fue encargada su entrega a doña María Luisa Vera a través de la empresa Mecaniza, pero sin constar en autos la fecha de la emisión de la carta desde Reale a esta última. Posteriormente, el día 7 de dicho mes, la corredora comunica situación de morosidad respecto del pago de la prima mensual y adjunta link con botón de pago para regularizar la situación, la cual hace uso la asegurada el día 12 de diciembre, mismo día en que supuestamente Mecaniza hace entrega de la carta con aviso de término de póliza por no pago de la prima. Con fecha 15 de diciembre llega correo de la corredora dando cuenta del pago hecho a través de botón de pago, por lo que la asegurada, al día siguiente, se contacta vía mensajería con ejecutivos de la corredora, Carlos Calvo, quien literalmente responde "Hola María Luisa ¿cómo estás? Confirmo pago pero corresponde a la cuota con vencimiento 21/10, para rehabilitar tu póliza debe quedar pagada la cuota que venció en noviembre dentro de los próximos 5 días hábiles. Te dijo link de pago y una vez ok por favor me envías el comprobante"



ES COPIA FIEL

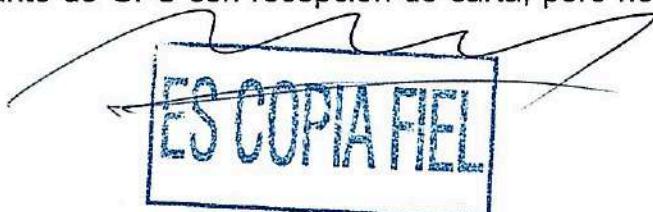
Finalmente, la Aseguradora emite, con fecha 9 de febrero de 2023, endoso de cancelación de póliza N° 300147519, con fecha de término el 16 de diciembre de 2022, es decir, el mismo día en que el ejecutivo de la corredora le informaba que tenía 5 días hábiles más para pagar noviembre.

SEXTO: Que, como puede entenderse, de los hechos tenidos por acreditados y relatados cronológicamente, aparece que, en primer lugar, la corredora no envía copia de la nueva póliza o su resumen donde aparezca el valor de la póliza reajustado para así la asegurada supiera cuánto era la mensualidad que debía pagar y haber dado aviso al Banco para que actualizara el “PAC”. Por lo tanto, la deuda generada por el no pago de las primas fue por hecho o culpa de la corredora, quien incumplió su obligación que emanaba del ya citado artículo 517 inciso 4° del Código de Comercio, y de lo cual responde la Aseguradora conforme los artículos 517 incisos 7° y siguientes del citado Código y 27 de las condiciones generales de la propia póliza, también citados.

En segundo lugar, no se da cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 528 del Código de Comercio, ya que no consta en autos “la fecha de envío” de la comunicación de término de contrato por no pago de la prima, solo constando que la carta se elaboró el 1° de diciembre de 2022 y que la empresa Mecaniza supuestamente entregó la carta el día 12 de dicho mes, información que resulta confusa para la actora, ya que, por un lado la corredora le avisa por correo electrónico el 7 de diciembre que tiene mora, sin especificar el período, la cual igualmente soluciona el día 12, el día 15 llega la confirmación de pago y ese mismo día, al consultar a la corredora si está todo en orden, le avisan que solo pagó el saldo de octubre, que le falta el saldo de noviembre y que tiene 5 días para pagar y así evitar que se termine el contrato; pero por otro lado, el día 12 supuestamente le llega la carta de término de contrato (mientras se encontraba pagando octubre) y el día 16 la Aseguradora daba por terminado el contrato, siendo que el ejecutivo de la corredora le daba 5 días más para pagar.

En este sentido, según el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (RAE), el verbo “enviar” se define como “encomendar a alguien que vaya a alguna parte” o “hacer que algo se dirija o sea llevado a alguna parte”, por lo tanto, la fecha de envío a la que el artículo 528 del Código hace referencia para contar los 15 días para pagar la deuda o dar por terminado el contrato de pleno derecho, es aquella en que el remitente entrega la carta al servicio de correos para que gestione su entrega al destinatario, fecha que no consta en el proceso y, por tanto, deviene en incumplimiento del citado artículo y del contrato en general.

En tercer lugar, también existe la duda razonable acerca de la certificación que realiza la empresa Mecaniza y que se acompañó, ya que trata de una imagen que la propia empresa describe como comprobante de GPS con recepción de carta, pero no



ES COPIA FIEL

da cuenta de su hora, ni tampoco aparece algún código de seguimiento por el cual la actora o el Tribunal hubieran podido constatar cuándo se recibió en las oficinas de manos de la querellada, cuándo se fue a reparto y cuándo se entregó y a quién, respectivamente.

SÉPTIMO: Que, por consiguiente, lo anteriormente descrito constituye una infracción negligente por parte del proveedor, quien no respetó las condiciones legales y contractuales mediante las cuales debió haber prestado el servicio de seguro automotriz, al incluir en la póliza cláusulas abusivas y al haber presentado serias descoordinaciones con la corredora, tomadora del seguro colectivo, en cuanto a la información tanto respecto de los cambios de las condiciones generales para la renovación automática de la póliza, como la información respecto a lo adeudado y los plazos para solucionar el saldo insoluto previo a la terminación del contrato

Por lo tanto, se establece la responsabilidad infraccional del proveedor denunciado, conforme al artículo 23 de la Ley 19.496, por cuanto negligentemente incumple las obligaciones legales y contractuales del servicio, consagrado en el artículo 12 del mismo cuerpo legal. Por otro lado, al proveedor no le beneficia ni le perjudica atenuante o agravante alguna.

Finalmente, para establecer el monto de la multa, se estará a lo dispuesto en el inciso 7º del citado artículo, específicamente, los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad del proveedor, dado el conocimiento que debe tener una empresa Aseguradora su giro comercial (Código de Comercio y Ley 19.496); además del grado de asimetría de información entre ambos y el perjuicio causado.

OCTAVO: Que, a su vez, la infracción a la Ley del Consumidor antes mencionada, constituye, conforme a lo dispuesto en su artículo 3 letra e), un incumplimiento contractual por parte del proveedor que causó un daño civil al consumidor. Por lo tanto, conforme al artículo antes citado y 50 inciso 2º, que permite "obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda", se determinan los daños a indemnizar por los siguientes ítems:

a) Por daño emergente, se otorga indemnización por lo que debió haber cubierto la Aseguradora de no haber dado por terminado el contrato injustamente, ante el siniestro de robo, hecho admitido por la contraria y que también consta en información general asociada a causa RUC 2300179084-6 del Ministerio Público, de fojas 149 a 155. En este sentido, el Tribunal tiene presente la póliza que, en caso de robo, hurto o uso indebido, establece una cobertura equivalente al valor comercial

ES COPIA FIEL

ES COPIA FIEL

del vehículo asegurado, fijándose prudencialmente en la suma de \$11.819.139, equivalentes al promedio del valor de venta (\$12.000.000) ofrecido en publicaciones en formato físico e internet para un station wagon marca MG, modelo ZX CVT 1.5 AUT, del año 2022, menos el deducible de \$180.861, equivalente a 5 UF al momento de la sentencia.

b) A título de daño moral, se otorga indemnización por el normal perjuicio psicológico que causa al consumidor el haberse visto a una defraudación de su indemnidad patrimonial, la cual se encuentra dentro del contenido protectivo de un contrato de seguro, según lo dispone el artículo 1546 del Código Civil y que era previsible por parte del proveedor, según lo dispuesto en el artículo 1558 del mismo cuerpo legal.

En este sentido, resulta un hecho notorio que el robo del vehículo asegurado es un evento traumático para la demandante y cualquier persona en general, y que luego deviene en molestia, enojo e impotencia cuando, producto del incumplimiento contractual de la Aseguradora, no pudo encontrar una solución a su petición, privándosele de acceder a la justa compensación por la pérdida de su automóvil. Así lo ha resuelto la jurisprudencia, por ejemplo, el Juzgado de Policía Local de Punta Arenas, causa Rol 3027-2021, sentencia de fecha 3027-2021, confirmada por la Corte de Apelaciones de Punta Arenas, causa Rol 20-2023 (Policía Local), sentencia de fecha 21 de julio de 2023. Por lo tanto, se avalúa prudencialmente este perjuicio en la suma \$900.000.

Por lo tanto, la indemnización de perjuicios, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se fija prudencialmente en la suma total de \$12.719.139 (doce millones setecientos diecinueve mil ciento treinta y nueve pesos), la cual será reajustable mediante la aplicación del Índice de Precios al Consumidor (IPC), contada desde la dictación de la presente sentencia definitiva hasta la fecha del pago efectivo. Con expresa condena en costas, por haber sido vencido totalmente en juicio.

Finalmente, el resto de la prueba rendida en nada altera lo anteriormente razonado.

NOVENO: Que, con el mérito de lo anteriormente expuesto, y vistos los artículos 1, 2, 3, 23, 50 a 50 G de la Ley 19.496; 512 y siguientes del Código de Comercio; 1545 y siguientes del Código Civil; y 25, 27, 35 y 36 de la Ley 18.287, en especial su artículo 14, que faculta al sentenciador para apreciar la prueba y antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica **SE RESUELVE:**

1.- Que se rechazan las objeciones a los documentos acompañados, por las razones expuestas en el considerando primero.



ES COPIA FIEL

**SEGUNDO JUZGADO POLICÍA LOCAL
VALPARAÍSO**



227

PROCESO N°: 1356/23

FOJAS:

F.Q.V.-

2.- EN LO CONTRAVENCIONAL:

Que, se **condena** a **REALE SEGUROS GENERALES S.A.**, representado por **EDUARDO COUYOUMDJIAN NETTLE**, por la denuncia infracción a la Ley 19.946, al pago de una **multa de 200 UTM** que deberá ingresar en arcas municipales, dentro del término de quinto día, bajo apercibimiento de cumplir quince noches de reclusión nocturna, por vía de sustitución y apremio.

3.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

Se **acoge** la querella y demanda civil de fojas 42 a 68, interpuesta por **MARÍA LUISA VERA PEÑALOZA**, **condenándose a REALE SEGUROS GENERALES S.A.**, representado por **EDUARDO COUYOUMDJIAN NETTLE**, a pagar a la actora la suma de **\$12.719.139** por daño emergente y moral, suma que deberá ser reajustada según el IPC, contados desde la dictación de la presente sentencia definitiva hasta la fecha del pago efectivo, más intereses sobre el producto en caso de mora. Con costas.

Notifíquese a las partes por receptor designado.

Comuníquese la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, ejecutoriada que sea.

Sentencia dictada por don **CARLOS HERNÁNDEZ AGUAYO**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Valparaíso.

Autorizó don **FELIPE CORDERO DUARTE**, Secretario Abogado. -

ES COPIA FIEL

