



SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AV. RECOLETA 2774, Piso 3°
RECOLETA

Recoleta, **26 ENE. 2021**

Notifico a Ud. que en el proceso Rol N° **157.706-3-2020** se ha dictado con fecha 11/01/2021, la siguiente resolución:

Sentencia, cuya copia se adjunta.



SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AV. RECOLETA N° 2774, PISO 3°
RECOLETA

ROL N° **157.706-3-2020**

CERTIFICADA N°: _____/



FRANQUEO CONVENIDO
CENTRAL CLASIFICADORA

SEÑOR (A):
MANUEL IRIONDO DECOURT
HUERFANOS 1117, OF. 514
STGO.



Recoleta, once de enero de dos mil veintiuno

VISTOS:

El mérito de la querella infraccional y demanda civil de fs. 22 y sgts., interpuesta por el abogado Ariel Wolfeson Rivas, en representación de DANILO ANDRÉS GONZALEZ GONZALEZ, C.I. N° 17.203.663-5, este último domiciliado en Zenteno 1482, dpto. 1210, Santiago; su declaración indagatoria de fs. 56 y 57; y la rendida a fs. 53 por el apoderado de BCI SEGUROS GENERALES S.A.- en adelante: BCI ó BCI Seguros- R.U.T. N° 99.147.000-k, con domicilio en Huérfanos 1189, 3° piso, Santiago; escrito de contestación de fs.116 y sgts.; acta del comparendo de contestación y prueba de fs.133 y sgts.; y demás antecedentes del proceso; y

CONSIDERANDO:

1º) Que, por escrito de fs. 22 y sgts. el apoderado del nombrado Sr. Danilo González, interpuso querella en contra de BCI Seguros, sindicándole como responsable de infringir la normativa de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), en especial, lo dispuesto en sus artículos 3 d) y 16 g), en cuanto, el primero, consagra el derecho de los consumidores a la seguridad en el consumo de bienes y servicios y, el segundo, en cuanto el contrato de adhesión que los vincula, contendría cláusulas abusivas; fundado en que dicha aseguradora, injustificadamente, rechazó la cobertura del siniestro experimentado por su vehículo patente JB. KZ*55, pese a existir un contrato de seguro vigente, desde el año 2016, asociado a la póliza n° WP8181308.

2º) Que, los hechos en que se basa la anterior imputación, se exponen en la querella y en la declaración indagatoria rendida por el Sr. González, a fs.56 y 57. Este último declaró que el día 01 de enero de 2020, conducía el citado móvil por calle Purísima hacia el sur y al llegar al cruce con Bellavista ingresó en maniobra de viraje al túnel de acceso a la autopista Costanera Norte y al incorporarse a la primera pista "se me ronceó" la parte trasera de mi vehículo y choqué con el muro del costado derecho de la Costanera, el que provocó que me volcara". Agrega que otros conductores le ayudaron a "dar vuelta" el vehículo, estacionó a un costado y esperó, cerca de media hora o cuarenta y cinco minutos, a que llegara una grúa, hasta que decidió retirarse a su casa porque se sentía enfermo, dejando su vehículo con

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
SECRETARIO
RECOLETA, 26 ENF. 2021
TAMBIEN EN EL VEHICULO SE ENCONTRO EL DOCUMENTO

"gatos encendidos", triángulo y un vidrio abajo "para que le quitaran el freno de mano y se lo pudieran llevar...". Agregó que tenía su teléfono descargado por lo que no pudo llamar a nadie; que previo al accidente había estado en una comida, de la cual se retiró cerca de las 4.30 hrs.-; que después de haber dormido en su casa, inmediatamente llamó a Seguros BCI, pero no contestaron y la página web estaba caída; que acudió a la 21° Comisaria de Carabineros a dar cuenta del hecho y que estuvo en búsqueda de su vehículo todo el día, hasta que supo, vía telefónica, que estaba en un aparcadero municipal.

El libelo agrega que el portal para ingreso de siniestros de la aseguradora, no funcionaba al día siguiente como, tampoco, el call center. Recién al tercer día logró comunicación con BCI, la que recibió el vehículo el 08 de enero, hasta que el 08 de febrero, es informado que fue rechazada la cobertura del siniestro, fundado en que la situación dio lugar a un procedimiento policial derivada de una infracción, formalizándose denuncia por "vehículo abandonado" y retirándose el móvil de circulación y llevado al aparcadero municipal de Quilicura. Además, la querella hace mención a otras circunstancias: que el accidente sucedió cerca de las 6.30 hrs.- del día antedicho; que el conductor perdió el control del móvil por lo húmedo del pavimento; que luego del volcamiento estando el conductor al interior del vehículo, terceras personas le ayudaron a "enderezarlo" y después apareció una ambulancia y al no ver daños físicos se retiró; y que por sentir un fuerte dolor estomacal y por encontrarse en un lugar de bastante tránsito vehicular que ponía en riesgo su integridad personal, el conductor pidió a un tercero que lo aproximara a su casa.

Abreviando, la querella acusa que BCI no mantuvo operativas sus plataformas web y telefónicas durante dos días, situación que califica como negligencia del proveedor y que la empresa no cumplió con su deber de seguridad en el consumo de bienes y servicios "además de incumplir con su deber de evitarme riesgos al momento de realizar el consumo"; que la cláusula de exclusión de cobertura del siniestro invocada por el liquidador -abandono del vehículo- sería abusiva, inaceptable y no exigible porque, en el presente caso, se configuró una fuerza mayor dadas las condiciones del dolor estomacal del Sr. González, su imposibilidad de comunicarse con asistencia, por no tener teléfono móvil cargado y por el riesgo latente de sufrir un accidente que comprometiera su salud o vida. Esgrime que no es posible que una empresa aseguradora de vehículos le exija a uno de sus asegurados una "conducta heroica". Finalmente, ahonda en las razones jurídicas por las cuales sería aplicable la LPC al presente caso y no la cláusula arbitral estipulada en los contratos de seguros, cláusula que califica

CERTIFICO QUE LA TESTIMONIO ORIGINAL
SEGUNDO JUZGADO DE FOLIA LOCAL
SECRETARIO
RECOLETA, 26 ENE. 2020

como abusiva, contendría estipulaciones en contra de las exigencias de la buena fe, caso en que tratándose de un contrato de adhesión, tales cláusulas no producirían efecto alguno conforme al artículo 16 g) de la ley; que las normas contenidas en dicho cuerpo legal, son de orden público, establecidas para equilibrar la asimetría existente entre las partes en la relación de consumo, con el fin de proteger los derechos del consumidor que se encuentra en una posición más desventajosa en la señalada relación; que la naturaleza de la responsabilidad del proveedor, es objetiva, derivada del deber de profesionalidad, no requiere que haya dolo o culpa para que se configure responsabilidad infraccional.

3º) Que, por el mismo escrito, la defensa del Sr. González, entabló a nombre de éste, demanda de indemnización de perjuicios en contra de BCI Seguros, solicitando que sea condenado al pago de \$ 3.647.186.- por concepto de daño emergente y \$ 5.000.000.- por concepto del daño moral experimentado por su representado, más costas.

4º) Que, una vez notificadas las acciones a BCI Seguros S.A., a fs. 53 compareció el abogado Manuel Iriondo Decourt, en representación de aquélla. Respecto del rechazo del siniestro, declaró que la aseguradora actuó conforme a lo pactado con el asegurado, pues dentro de las cláusulas de la póliza, se estipula que el abandono del vehículo en el lugar del siniestro, configura una de las causas de exclusión de cobertura. Tangencialmente, señaló que los Juzgados de Policía Local no son competentes para conocer sobre esta materia, porque conforme a lo estipulado en el contrato, los conflictos a que dé lugar, se resuelven por un árbitro nombrado por las partes, o designado por la justicia ordinaria, en caso de desacuerdo.

5º) Que, convocadas las partes a comparendo de contestación y prueba, éste se efectuó con la asistencia del apoderado de Sr. González y el apoderado de BCI Seguros, como consta en acta de fs. 133.

La parte querellante y demandante ratificó los fundamentos de sus acciones. A su turno, la defensa de la querellada, contestó mediante la presentación agregada entre fs.116 y 132. En síntesis, solicita que se desestimen la acción contravencional y la civil, basado en que a BCI Seguros no le asiste responsabilidad alguna, el rechazo del siniestro fue fundado, conforme a lo pactado con el cliente en su póliza y el Condicionado General; que luego de la investigación realizada por la Compañía, se comprobó que el asegurado dejó el lugar del accidente abandonando el vehículo en la vía pública, dando origen a una denuncia policial por infracción a la Ley de Tránsito, situación que hace



RECOLETA, 26 ENE. 2021

presumir la culpabilidad del conductor, de acuerdo a la misma ley. Agrega que aún cuando los servicios informáticos hubiesen estado caídos el día del incidente, ello no es óbice para la vigencia del seguro, porque todo asegurado tiene un plazo de diez días para denunciar ante la compañía; que la real causa del rechazo de cobertura del siniestro, fue la actuación del asegurado, en la madrugada del año nuevo, actuando irresponsablemente y sin justificación, llevando a sospechar que pretendía ocultar un eventual consumo de alcohol. Sintetizando, cuestiona que su representada pague lo demandado por daño directo, ni por el daño moral invocado, puesto que la responsabilidad civil contractual -traducida en indemnización- procede cuando el perjuicio es provocado por persona distinta al ofendido, no siendo este el caso. También cuestiona, la aplicación por analogía de las normas de la Ley 19.496, como pretende la contraria. En fin, indica que es inaplicable, al caso, la norma del artículo 23 de dicha ley, porque no hubo negligencia por parte de su representada; ni un incumplimiento contractual imputable a dolo o culpa de la misma.

6º) Que, la audiencia de estilo prosiguió con la presentación de prueba documental, por ambas partes.

Los documentos acompañados por el actor, rolan entre fs.1 y 21, consistentes en ejemplar de póliza de seguros n° WP8181308 sobre un automóvil marca Kia; ejemplar del cuestionario BCI Seguros efectuado al asegurado; seguimiento del proceso de investigación del siniestro; informe del liquidador del seguro; imagen de pantalla de sitio web para denuncia de siniestros a BCI, señalando error de ingreso al sistema el día 01 de enero; presupuesto de taller mecánico "Tito", cotizando en un total de \$3.647.186.- la reparación del vehículo patente JBKZ*55; y copia autorizada de informe del psicólogo Luis Alberto Retamal, respecto del estado de salud emocional del Sr. González.

A su vez, la instrumental de la parte querellada, rola entre fs. 60 y 115, conformada por ejemplar de la póliza del seguro y de las Condiciones Generales del contrato de seguro; informe del liquidador del seguro Christopher Guldemar; copia de parte policial de la 6ª Comisaría de Carabineros, por vehículo abandonado en Bellavista con Purísima, el día 01 de enero de 2020; copia de impugnación del Sr. González al informe del liquidador; copia de carta-respuesta a dicha impugnación; y copia del cuestionario BCI Seguros realizado al conductor.

CERTIFICADO DE AUTENTICIDAD
SECRETARIO
RECOLETA
26 ENE. 2021

Finalmente, la defensa de BCI, objetó el mérito probatorio del informe psicológico acompañado por el querellante, por emanar de un tercero al juicio y falta de veracidad.

7º) Que, estimándose innecesaria la práctica de nuevas diligencias, se han traído los autos para dictar sentencia.

8º) Que, tras analizar los antecedentes del proceso, apreciados conforme a la sana crítica, este sentenciador estima necesario puntualizar, en cuanto a la competencia, que:

* Respecto de las controversias que se susciten entre las partes del contrato de seguro, relativo a su validez, eficacia, interpretación, aplicación, cumplimiento o incumplimiento, procedencia o monto de una indemnización; conforme al artículo 543 del Código de Comercio, la solución del conflicto compete a un tribunal arbitral o a la justicia ordinaria. Por ende, al Juzgado de Policía Local, no le compete pronunciamiento acerca de si se justifica o no, el rechazo de la cobertura del siniestro. Esta conclusión es concordante con lo dispuesto por el artículo 2º bis de la Ley 19.496, para el caso de marras, existen procedimientos indemnizatorios especiales.

* Respecto de la eventual existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y declaración de nulidad de las mismas, su conocimiento y decisión compete a los Tribunales Ordinarios de Justicia, según lo establecido en el inciso 2º del artículo 50 A de la LPC, introducido por la Ley N° 21.081 publicada el 13 de septiembre de 2018. Por consiguiente, este tribunal se abstendrá de pronunciarse en torno a este punto.

9º) Que, en cuanto a la imputación, hecha por el actor a la parte querellada, de haber vulnerado el derecho del consumidor contemplado en el artículo 3 d) de la LPC, esto es, a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, basado en que no pudo denunciar el siniestro a la compañía, sino hasta tres días después, a causa de que sus plataformas web y telefónicas estaban caídas, en opinión del suscriptor, es materia que se subsume dentro del ámbito de aplicación de dicha ley y su conocimiento sí corresponde a la competencia de los Juzgados de Policía Local, por tratarse de normas de orden público que protegen bienes jurídicos superiores al interés de las partes del acto de consumo. Conforme a la contra excepción establecida la letra a) del artículo 2º bis de la LPC, el Juez de Policía Local, está facultado para conocer en las materias que las leyes especiales, no prevean. Por otro lado, la acusación específica sobre vulneración a la seguridad en el consumo, es una materia que no

CERTIFICADO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
RECOLETA
26 ENE. 2021

puede ser sometida a arbitraje, según lo dispuesto por el artículo 230 del Código Orgánico de Tribunales. Por tanto, este tribunal es competente para conocer sobre la existencia de una eventual responsabilidad contravencional.

10º) Que, ahora bien, luego de ponderar el mérito de autos, conforme a la sana crítica, el Juez infrascrito estima que aunque está probado que el día 02 de enero de 2020, hubo deficiencias en la plataforma web para ingreso de siniestros de BCI Seguros, como consta en la respuesta a la impugnación de la liquidación hecha por el Sr. González, a fs.108, tal situación no basta para tener por configurada la infracción genéricamente descrita por el artículo 23 de la Ley 19.496, disposición que, por lo demás, no fue invocada por el querellante. Para la configuración de la contravención, es de la esencia que haya una relación de causalidad entre una negligencia determinada del proveedor y el menoscabo al consumidor.

No es atendible la acusación del actor acerca de que su derecho a la seguridad en el consumo, fue vulnerado con motivo de la deficiencia en las plataformas de comunicación virtual de la querellada, lo cual habría sido un impedimento para "comunicarse con asistencia". Lo experimentado por el Sr. González tras el accidente, no tiene relación alguna con la facilidad o dificultad para denunciar un siniestro. Él tuvo la posibilidad de recibir asistencia y comunicarse por otras vías, pues según sus dichos, acudió una ambulancia al lugar, recibió ayuda de terceros, para "enderezar" el vehículo y ayuda para que, él, se acercara a su casa.

No hubo alguna acción u omisión atribuible al proveedor, BCI, que haya sido causa directa de algún menoscabo al actor, como consumidor. Es más, se tuvo a la vista la causa rol N°150.661 de este Tribunal, incoado en virtud de la denuncia efectuada por la 6ª Comisaría de Carabineros, por vehículo abandonado en la vía pública el 01 de enero de 2020, en el cual consta que el día 06 de enero del mismo año, el denunciado Sr. Danilo González, pagó una multa y recibió el correspondiente oficio para rescatar su vehículo del aparcadero municipal. Esta circunstancia es constitutiva de infracción y no puede ser aprovechada para la obtención de algún beneficio o ganancia.

En consecuencia, será desestimada la querrela y la demanda civil, por ser esta última acción accesoria a lo infraccional.



11º) Que, finalmente se ordenará que cada parte asuma sus costas; y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; 1546 y 1698 del Código Civil, 50 y sgts. de la Ley 19.496;

RESUELVO:

- A) Desestímanse la querella infraccional y demanda civil de fojas 22 y sgts. por no haberse acreditado alguna infracción a la Ley 19.496, atribuible a la querellada.
- B) Ocurrirse ante quien corresponda respecto a las materias aludidas en el octavo considerando de este fallo.
- C) Cada parte asumirá sus costas.

Notifíquese esta resolución y, una vez ejecutoriada, comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor.

Regístrese y archívese, en su oportunidad.

Rol N° 157.706-3

DICTADA POR LUIS ALFONSO LETELIER URCELAY, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA INÉS SANTANA ALVARADO, SECRETARIA (S).

CENTRO QUEMADO
RECOLETA
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
* RECOLETA *
26 ENE. 2021