

05/junio/2024 103/2024
19 hrs en oficina de la denuncia

La Serena, a dieciséis de mayo de dos mil veinticuatro.

VISTOS:

1.- A fojas 1, comparece don **Claudio Rojas Laulie**, abogado, cédula nacional de identidad N° 16.143.170-2, domiciliado en calle Diego Portales N° 311, quinto piso, Edificio Portales y Palazuelos, Coquimbo, quien actúa en representación convencional de doña **DANIELA ALEJANDRA CABRERA ORTIZ**, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad N° 16.154.106-0, domiciliada en Parcela N° 61, sitio 5B-6, sector Altovalsol, La Serena, quien interpone denuncia infraccional por la Ley 19.496, con demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de proveedor **BCI SEGUROS GENERALES S.A.**, RUT N°99.147.000-k, persona jurídica del giro de su denominación, representada para estos efectos según artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley 19.496 por doña Miriam Vega Guerrero, ignora profesión y oficio, cédula de identidad N° 7.726.257-1, o por quien corresponda, ambos domiciliados en Avenida Balmaceda N° 2195, oficina 107, Edificio Portal Las Higueras, La Serena, en base a los siguientes fundamentos:

Señala que su representada contrató con la denunciada un seguro denominado Auto BCI Plus Trienal-36 M- Deducible 10 UF, número de póliza 6282580, para la cobertura de siniestros de su vehículo placa patente única PPVV.22-3, marca Audi, tipo station wagon, año 2021, modelo Q3 35 TFSI SPORTBAACK 1.4 AUT, número de motor CZD C 21132, número de chasis WAUZZZF30M1048730, color gris Chrono, combustible Gasolina. Destaca que la actora ha cumplido con todas y cada una de las obligaciones que le impuso el contrato de seguros antes señalado, pagando íntegramente las primas pactadas en dicho contrato.

Cuenta que el domingo 23 de marzo de 2023 su representada se dirigía a un centro asistencial por un camino rural aledaño a su domicilio en el sector de Altovalsol con sus hijos menores de edad, pues estos estaban enfermos. El vehículo era conducido por el padre de su representada el



167/c-1 setenta y
seis

explosivamente, lo que produce un movimiento involuntario de la denunciante, golpeando el brazo del conductor, quien pierde el control del vehículo y colisiona con un poste de madera, en la localidad de Altovalsol, La Serena. Atendido que se encontraban a escasos metros del domicilio y no hubo terceros involucrados, no se llamó a personal de Carabineros, ni servicio de grúa, sino que se llevó el vehículo siniestrado directamente de vuelta al domicilio de la mandante y acto seguido se realizó el ingreso del siniestro, quedando la visita al taller programada para el día 11 de abril de año 2023 y, cuenta que es la propia denunciada quien envía una grúa para llevar el vehículo siniestrado del domicilio de su representada al taller, indicando que demorarán aproximadamente 3 semanas en enviar el presupuesto a la denunciada. Indica que el liquidador el día 28 de mayo del año 2023, señala que enviaron un perito para investigar los hechos ocurridos. El mencionado perito visita el lugar del siniestro, inspeccionando el vehículo en el taller mecánico, le toma declaración al padre de su representada en su calidad de conductor y a su mandante, quedando las entrevistas grabadas por el perito.

Relata que el día 8 de junio de 2023 su representada recibe el informe de liquidación, en el cual se expresa que la cobertura fue rechazada, por cuanto la compañía de seguros considera que los daños sufridos no se condicen con las declaraciones entregadas.

Continua, señalando que la denunciante envía un correo electrónico al Señor Jaime Mancilla, jefe de la sucursal de la denunciada en Antofagasta, exponiendo que el liquidador asume hechos que no ocurrieron y le solicita la reevaluación del caso, a fin de que se otorgue la cobertura pactada, quien responde que no puede hacerse. Luego se impugna la decisión en la página web de la denunciada, la que nuevamente fue rechazada sin ulterior análisis de los argumentos vertidos por la actora.

Señala que la razón del rechazo de la compañía es que el informe no fue revisado por el liquidador. Estas



probar ante SS. si su intención es exonerarse del pago al que están obligados.

Aduce que la denunciada ha infringido las disposiciones de los artículo 3, 12, 13, 16 letra c), d) y e), artículos 23, 25, 50 de la ley 19.496. Termina, solicitando se tenga por interpuesta denuncia infraccional en contra del proveedor individualizado **BCI SEGUROS GENERALES S.A.**, representado para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la ley 19.496 por Miriam Vega Guerrero, o quien corresponda, ambos individualizados, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas establecidas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

Deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, **BCI SEGUROS GENERALES S.A.**, RUT N°99.147.000-k, persona jurídica del giro de su denominación, representada para estos efectos según artículos 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley 19.496 por doña Miriam Vega Guerrero, ignora profesión y oficio, cédula de identidad N° 7.726.257-1, o por quien corresponda, ambos domiciliados en Avenida Balmaceda N° 2195, oficina 107, Edificio Portal Las Higueras, La Serena.

Señala que producto del incumplimiento del proveedor, su representada ha sufrido un daño de consideración, que supera ampliamente las simples molestias, el cual no se hubiera producido si la demandada hubiese cumplido con lo pactado, ni más, ni menos -en abstracto- por el costo de reparación del vehículo: \$ 20.091.065, por concepto de daño emergente. Hizo presente que su representante ha solicitado un crédito de consumo en banco Itau por lo que el daño emergente que se demandará ascenderá al total del crédito de consumo, esto es, la suma de \$ 23.165.263.-

También solicita daño moral por la suma de \$ 3.000.000.-.

2.- A fojas 16 rola resolución de fecha 28 de agosto de 2023 que admitió a tramitación tanto la denuncia como la demanda de indemnización de perjuicios y se fijó comparendo



100/Expte 600001

3.- A fojas 20 rola notificación a la empresa querellada y demandada civil.

4.- A fojas 21 don Felipe de la Fuente Villagrán abogado, doña Neva Benavides Hernández, abogado y don Pedro Mayorga Montalva, abogado, asumen patrocinio y poder en representación de BCI Seguros Generales S.A., con domicilio para estos efectos en Monumento Nacional La Portada 2605, Sector La Reserva de Cerro Grande, La Serena. Delegan el poder en la abogado doña Carolina Carrasco Garrido.

5.-A fojas 29 rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la comparecencia del denunciante y demandante civil, doña Daniela Alejandra Cabrera Ortiz, representada por su apoderado don Claudio Rojas Laulie y de la parte denunciada y demandada de BCI Seguro Generales S.A. representado por la abogada doña Carolina Carrasco Garrido. La actora ratifica sus acciones.

La demandada opone la excepción de incompetencia del Tribunal y se suspende el comparendo a fin de resolverla. La excepción de incompetencia del tribunal se resolvió a fojas 87 de autos, rechazándola.

Se solicitó la carga dinámica de la prueba en conformidad al artículo 50 H de la Ley 19.496, el tribunal accedió, ordenando a BCI Seguros Generales S.A. aportar cualquier documento que tenga en su poder y que diga relación con la causa de exclusión del contrato de seguro.

6.-A fojas 93 rola continuación de comparendo con la comparecencia de las partes. La denunciada viene en ratificar la contestación, escrito que rola a fojas 62 de autos.

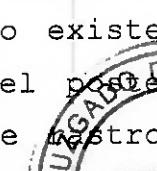
Alega en el escrito de contestación, que el siniestro fue correctamente y legítimamente rechazado conforme a las cláusulas del contrato de seguro que vinculaba a las partes, es más, en la querella no se aporta antecedente alguno que permita controvertir la determinación de la compañía asegurada. Señala que con fecha 8 de junio de 2023 se ~~emitió~~ el informe de liquidación, en el cual se determinó que se



contenido en el artículo 6 N° 9 de la POL 120160325. Indica que durante el proceso de liquidación se pudo acreditar que el siniestro no se produjo en los términos en lo que fue denunciado a la compañía, toda vez que **los daños existentes no se condicen con la dinámica denunciada, ni con lo constatado en el lugar del siniestro.** Dice que durante el proceso de liquidación se determinó que el siniestro no se produjo en el lugar especificado por los involucrados, no encontrándose rastros del siniestro en el lugar de los hechos. Además, existió resistencia por parte de la asegurada a proporcionar información solicitada.

Señala que el contrato de seguros cuyo cumplimiento se demanda en autos corresponde a una póliza para vehículos particulares contratada por doña Daniela Alejandra Cabrera Ortiz con BCI Seguros Generales S.A. correspondiente a la póliza N° 6282580-4, con vigencia entre las 12:00 horas del día 13 de abril de 2022 hasta las 12:00 horas del 13 de abril de 2025. Esta póliza aseguraba, entre otros, el riesgo de daños materiales del vehículo marca Audi placa patente PPPV-22.

A continuación transcribe los artículos del contrato y señala que del análisis de la disposiciones del contrato de seguro transcritas queda en evidencia que entre las obligaciones asumidas por el asegurado se contempla la de **acreditar la ocurrencia del siniestro y declarar sinceramente su circunstancia y consecuencias.**

Con fecha 8 de junio de 2023, se emitió el Informe de liquidación en el cual se recomendó no indemnizar el siniestro por concluirse que la asegurada **incumplió el deber de acreditar el siniestro conforme a lo exigido en el artículo 6 numeral 9 de la POL 120160325**. Además se solicitó un informe técnico, el cual fue realizado por el perito Faisal Mohor Pinto. Se pudo concluir que en el lugar donde se habría producido el siniestro según la asegurada no existe rastro alguno de un impacto como el descrito, en el ~~poste D~~ contra el cual el vehículo habría chocado no existe ~~poste~~ alguno de siniestro como se aprecia en la fotografía de ~~fotojas~~ 



por los involucrados. El vehículo tiene rastros de haber impactado una superficie de color blanco, en circunstancias que el poste señalado por el conductor es un poste de madera color verde. Dice que durante el proceso de liquidación, se proporcionó información contradictoria respecto a la forma en que habría sido retirado el vehículo del lugar del accidente. Al responder el cuestionario remitido por liquidador se informó que habría sido retirado por una grúa, sin embargo en las entrevistas sostenidas por el perito se declaró que los involucrados que retiraron el vehículo, lo fue por sus propios medios, conduciendo de regreso a su domicilio.

Por otra parte, alega que no ha habido infracción por parte de BCI Seguros Generales S.A. incumplimiento alguno de la normativa de protección al consumidor.

Controvierte la sanción solicitada y por último alega que al no haber incumplimiento a los derechos de los consumidores, la demanda de indemnización de perjuicios no puede prosperar.

Oppone la excepción de contrato no cumplido: transcribe el artículo 6 del Condicionado General de la Póliza. En atención que la asegurada incumplió el contrato suscrito entre las partes en los términos ya descritos, la acción de cumplimiento de contrato deducida por el actor, no puede prosperar, conforme lo estipula el artículo 1552 del Código Civil.

7.-En el mismo comparendo de estilo, se llamó a conciliación, el que no se produce y **SE RECIBIO LA CAUSA A PRUEBA.**

8.- El denunciante y demandante civil con el fin de acreditar sus pretensiones rindió prueba documental, consistente en:

Certificado de anotaciones vigentes del vehículo PPU PPPV-22-23; Póliza de seguro N° 3282580 de BCI Seguros; carta respuesta de Informe Final del siniestro N° 7420250 de fecha 8 de junio de 2023; set de transferencia electrónica de



169/ci/cto + 5/2023

reparación respecto del vehículo PPU PPPV.22; 2 resumen de contrato de crédito de consumo N° 60264210.

Rinde prueba testimonial:

Declaran los testigos: **Cristóbal Felipe Ignacio Ardiles Morales, sin tacha; María Roxana Cortes Pizarro, con tacha**, cuyas declaraciones rolan de fojas 94 a fojas 99 de autos.

9.- Prueba documental que rinde la empresa denunciada y demandada civil:

Ratifica los documentos acompañados con fecha 11 de octubre de 2023, los que consisten en: condiciones particulares de la póliza N° 6282580-4; condiciones generales de la póliza; Informe de liquidación del siniestro N° 7420250; Informe técnico pericial de fecha 23 de mayo de 2023; Cuestionario respondido por la Sra. Cabrera; declaración jurada simple suscrito por don Jaime Cabrera; impugnación del informe; respuesta de BCI Seguros a la impugnación del informe.

10.- Encontrándose la causa en estado, se trajo los autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA TACHA OPUESTA.-

11.-Que a fojas 97 la empresa proveedora vino en formular tacha del artículo 358 N° 6 del Código de Procedimiento Civil a la testigo María Roxana Cortes Pizarro, por carecer de imparcialidad al señalar que tiene interés en que doña Daniela gane este juicio.

Que al evacuar el traslado la contraria, argumento que se rechace por ser manifiestamente impertinente, toda vez que el interés debe ser económico y no de otra índole. Agrega que por el artículo 14 de la ley 18.287 la solicitud de tacha no es procedente.

Que el Tribunal rechazará la tacha por no fundarse en causa legal.



12.-La opone en atención a que la asegurada incumplió el contrato suscrito entre las partes en los términos ya descritos, la acción de cumplimiento de contrato deducida por el actor, no puede prosperar, conforme lo estipula el artículo 1552 del Código Civil.

Que conforme lo razonado en el presente proceso en que se ha resuelto que la asegurada cumplió con su obligaciones contractuales, se rechazará esta excepción. A mayor abundamiento el pago de la prima no fue discutido por la empresa, por tanto se entiende que no debe nada por este concepto.

EN CUANTO AL FONDO DEL ASUNTO:

EN MATERIA INFRACCIONAL.-

13.- Que, como se dijo, comparece don **Claudio Rojas Laulie**, abogado, cédula nacional de identidad N° 16.143.170-2, domiciliado en calle Diego Portales N° 311, quinto piso, Edificio Portales y Palazuelos, Coquimbo, quien actúa en representación convencional de doña **DANIELA ALEJANDRA CABRERA ORTIZ**, ingeniero comercial, cédula nacional de identidad N° 16.154.106-0, domiciliada en Parcela N° 61, sitio 5B-6, sector Altovalsol, La Serena, quien interpone denuncia infraccional por la Ley 19.496, con demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de proveedor **BCI SEGUROS GENERALES S.A.**, RUT N°99.147.000-k, persona jurídica del giro de su denominación, representada para estos efectos según artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley 19.496 por doña Miriam Vega Guerrero, ignora profesión y oficio, cédula de identidad N° 7.726.257-1, o por quien corresponda, ambos domiciliados en Avenida Balmaceda N° 2195, oficina 107, Edificio Portal Las Higueras, La Serena. Señala, como se dijo, que su representada contrató con la denunciada un seguro denominado Auto BCI Plus Trienal-36 M- Deducible 10 UF, número de póliza 6282580, para la cobertura de siniestros de su vehículo placa patente única PPVV.22-3, marca Audi, tipo station wagon, año 2021, modelo Q3 35 TFSI SPORTBAACK 1.4 AUT, número de motor CZD C 21132, número de chasis



obligaciones que le impuso el contrato de seguros antes señalado, pagando íntegramente las primas pactadas en dicho contrato y que con fecha 23 de marzo de 2023 dicho automóvil sufrió un siniestro y que la Cía. de seguros mencionada no ha querido responder.

14.- Que, la querellada contestó, defendiéndose, aduciendo que el siniestro fue correctamente y legítimamente rechazado conforme a las cláusulas del contrato de seguro que vinculaba a las partes. Señala que con fecha 8 de junio de 2023 se emitió el informe de liquidación en el cual se determinó que el siniestro no contaba con cobertura, toda vez que la asegurada incumplió con la obligación de acreditar el siniestro contenido en el artículo 6 N° 9 de la POL 120160325. Además opuso la excepción de contrato no cumplido.

15.- Que, el actor para acreditar los fundamentos de su pretensión se valió de prueba documental y testimonial

16.- Que la demandada, a su turno, rindió prueba documental.

17.- Que, primero diremos que es un hecho no discutido en la presente causa, la relación consumidor- proveedor entre las partes de este proceso, en conformidad a las definiciones contenidas en el artículo 1 N° 1 y N° 2 de la ley 19.496, por tanto este Tribunal se declaró competente para conocer del presente caso. Así también lo ha señalado la Jurisprudencia de nuestros Tribunales Superiores de Justicia, que dejó establecido que: la ley referida (19.496) instaura requerimientos distintos y más exhaustivos al previsto en el Código de Comercio, lo que tiene como propósito resguardar la debida relación que debe darse entre un consumidor y el proveedor de un servicio. Refuerza lo sostenido las modificaciones que introdujo la ley 20.555 a la ley 19.496, cuyo objeto fue extender las garantías propias del derecho de protección al consumidor a los productos financieros, designando de manera explícita a las compañías de seguros como proveedores de servicios y a los seguros como productos financieros. En este sentido el cliente de una compañía de



At/cto +
des

efectos de la ley de Protección del Consumidor (sentencia de la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago, Rol N° 594-2016).

18.- Que, con la denuncia de fojas 1 y siguientes, acorde al análisis de los hechos investigados, en concordancia con las pruebas rendidas, las cuales no fueron objetadas, con excepción de la tacha a un testigo, la que fue rechazada y, demás antecedentes allegados al proceso, los que esta sentenciadora, aprecia y pondera de conformidad a los principios de la sana crítica, ha llegado a formarse convicción, concluyendo que la denunciada, BCI Seguros Generales S.A. suscribió un contrato de seguro automotriz con doña Daniela Alejandra Cabrera Ortiz, seguro denominado Auto BCI Plus Trienal-36 M- Deducible 10 UF, número de póliza 6282580, para la cobertura de siniestros de su vehículo placa patente PPVV.22-3, marca Audi, tipo Station Wagon, año 2021, modelo Q3 35 TFSI SPORTBACK 1.4 AUT, número de motor CZD C21132, número de chasis WAUZZF30M1048730, color gris CHRONO, combustible gasolina, contrato que se encuentra vigente, hasta el año 2025. Con fecha 23 de marzo de 2023, sucedió que el vehículo se dirigía por un camino rural aledaño al domicilio de la consumidora en el sector de Altovalsol, lo conducía el padre de la denunciante y al llegar a una esquina, el conductor pierde el control del vehículo, colisionando con un poste de madera y encontrándose cerca del domicilio se llevó el vehículo al domicilio referido.

En este contexto y tras dar cuenta a la Compañía aseguradora del siniestro acontecido, la denunciada no activa el seguro y no le otorga cobertura al riesgo, según los términos pactados en la póliza contratada, mediante informe de liquidación emitido por aquella procedió al rechazo del siniestro, porque, señaló, que los daños sufridos no se condicen con las declaraciones entregadas y además 'por no haber acreditado el siniestro conforme al artículo 6 N° 9 de la POL 120160325. Además opuso la excepción de contrato no cumplido.

19.- Se ha constatado en autos, que las declaraciones,



leerlas y corroborar lo que efectivamente declararon, lo que es determinante y permite a esta sentenciadora colegir que dichas declaraciones plasmadas en un cuestionario unilateralmente por el liquidador, pudo no cumplir con la rigurosidad esperada en estos casos. En efecto, el padre de la actora declaró a fojas 138 que iba manejando el día domingo con su hija y dos niños pequeños, y éstos se encontraban malitos y que venía desde su domicilio y se dirigía a la clínica y la niña vomitó y que no se percató al doblar y chocó con un poste y que el auto roncio un poco y que dejó el auto guardado en su domicilio, ya que no había grúa. A fojas 140 vta. rola declaración de doña Daniela Alejandra Cabrera Ortiz, quien dijo que iban a la clínica con sus hijos y que su padre iba manejando y una de su hijas vomitó y ella se echó para adelante y golpeo el brazo de su papa, quien perdió el control, doblando en la esquina chocó con el poste y que dieron la vuelta y se devolvieron a su domicilio, previo a haber recogido restos de la colisión. Señala que la colisión ocurrió un día domingo 19 o 20 de marzo, en la mañana. Tales declaraciones fueron corroboradas por el testigo don Cristóbal Felipe Ardiles Morales, quien declaró que Daniela tuvo un choque en el vehículo Audi, en Altovalsol cerca de su casa, iba manejando su padre y uno de sus hijos vomitó y eso ocasionó el accidente.

20.-Por tanto, se ha constatado la efectividad de haber ocurrido el choque en un camino rural de Altovalsol, el choque fue con un poste de madera, al perder el conductor el control del vehículo y este resultó con serios daños como se comprueba con la boleta electrónica de compra de repuestos y mano de obra. La Compañía puso en duda la ocurrencia del siniestro por falta de prueba, el lugar del accidente, al igual que los daños ocasionados producto de la colisión, como también señaló que las declaraciones de la asegurada y del conductor del vehículo habían sido imprecisas y contradictorias y además el color del poste, el que no coincidía con lo declarado, ni con los rastros quedados en el automóvil. Lo que se desestimarán por lo ya concluido.

artículo 23 de la norma en estudio que sanciona la conducta del proveedor, en la medida que debió actuar como experto en la materia en la área de seguros y con la mayor rigurosidad que exige su cargo y profesionalismo. A mayor abundamiento el informe del perito, el que fue emitido con fecha 23 de mayo de 2023, dos meses después de ocurrida la colisión, concluye que el impacto, lo fue contra una superficie sólida de color blanco, en virtud del vestigio de transmisión de superficie tipo polvillo blanco que se observan incrustadas en el tapabarro delantero derecho, mascara, capot, pilar delantero derecho, garnich de puertas derechas, parachoques funda delantera, lo que evidencia que la unidad impactó una superficie de color blanco (polvillo) pintura que no corresponde a una unidad motorizada, ya que sería cal, utilizada generalmente en postes de madera, panderetas, muros de adobe, y acompaña fotografías, las que a juicio de esta jueza, no resultan claras, toda vez que efectivamente muestran un poste de color verde de madera, con algunos daños y una piedra al lado, la que pudo, a su vez, haber tocado el automóvil y haberle provocado raspones.

22.-Por otro lado, se establece que el contrato de seguros consistía en la cobertura de siniestros del vehículo placa patente única PPVV.22-3, por lo tanto, le parece a esta sentenciadora, que no es relevante para este caso, si el poste de madera era blanco o verde, toda vez que las declaraciones vertidas por teléfono no pudieron ser revisadas por quienes las hicieron. Además, señaló el liquidador, que los daños del vehículo no coincidían con las declaraciones, ni con la dinámica de la colisión, pues no encontró rastros de la colisión, ni en el poste, ni en el lugar de ocurrencia del accidente. Lo anteriormente señalado, no resultó probado por la empresa, toda vez que las fotografías no son claras en estos aspectos y por el contrario la consumidora, lo acreditó con los presupuestos acompañados y con la prueba de testigo, quedando demostrado sus falencias en este ámbito y por consiguiente demostró su negligencia, lo que conllevó a un evidente menoscabo a la consumidora afectada.

al no respetar los términos y condiciones ofrecidas en el contrato, rechazando sin causa legal probada y con fundamentos carentes de veracidad y rigurosidad, vulnerando lo previsto en esa disposición, faltando a su deber de profesionalidad. En consecuencia ha infringido la norma pertinente de la Ley 19.496, por tanto deberá dictarse sentencia condenatoria en su contra. Por otra parte, debemos indicar que la obligación que se alega incumplida, se encuentra claramente pactada, mediante las cláusulas respectivas de la condiciones de contratación de la póliza, la que rola a fojas 102 y siguientes de autos.

24.- No es menos cierto, en este caso, que el acuerdo alcanzado en virtud de esta estipulación a la que adhirió la denunciante, está formado por las expectativas razonables que esto conlleva y, ésta entiende legítimamente lo que dice el contrato. Así las cláusulas uniformes, predispuestas y rígidas de los términos de la adhesión exigida por la empresa aseguradora y, sin perjuicio de las que contiene la condiciones particulares, son las que describen la extensión del riesgo, la regulación de las relaciones de las partes contratantes, la definición del modo y oportunidad en que deben cumplirse la obligaciones que del contrato se desprenden. En este contexto de contratación, es indiscutible la cobertura del daño emergente con ocasión de una colisión en que participó el vehículo asegurado.

25.- Es ante esta actuación de la compañía de seguros, que se le imputa infracción a disposiciones de la ley 19.496, ya que ella importa un incumplimiento del contrato, toda vez que se ha invocado una cláusula que no fue suficientemente acreditada, no bastando la sola palabra del liquidador; máxime si la finalidad de un contrato es pagar el daño ocasionado, conforme las reglas de la buena fe objetiva, claramente consagrada en el artículo 1546 del Código Civil, en especial en el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496, que señala que no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión, las cláusulas o estipulaciones g) en contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a



que para las partes deriven del contrato. Por tanto, el principio de buena fe exige una actuación recta, de acuerdo a la relación jurídica y a la finalidad de las partes perseguida a través de ella. Se estima que la conducta de la Compañía aseguradora alejó a la consumidora adherente, de lo que razonablemente esperaba del mismo, invocándose una cláusula que no se acreditó de manera rigurosa y que además se estima abusiva.

EN CUANTO A MATERIA CIVIL.-

26.-Deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, **BCI SEGUROS GENERALES S.A.**, RUT N°99.147.000-k, persona jurídica del giro de su denominación, representada para estos efectos según el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley 19.496 por doña Miriam Vega Guerrero, ignora profesión y oficio, cédula de identidad N° 7.726.257-1, o por quien corresponda, ambos domiciliados en Avenida Balmaceda N° 2195, oficina 107, Edificio Portal Las Higueras, La Serena. Señala que producto del incumplimiento del proveedor, su representada ha sufrido un daño de consideración, que supera ampliamente las simples molestias, el cual no se hubiera producido si la demandada hubiera cumplido con lo pactado, ni más, ni menos -en abstracto- por el costo de reparación del vehículo: \$ 20.091.065, por concepto de daño emergente. Hizo presente que su representada ha solicitado un crédito de consumo en banco Itau, por lo que el daño emergente que se demandará ascenderá al total del crédito de consumo, esto es la suma de \$ 23.165.263.-El daño moral, lo avalúa en la suma de \$ 3.000.000.-.

27.-Como se ha señalado la denunciada ha infringido disposiciones de la ley 19.496, por lo que procede determinar los daños a indemnizar. La actora hace presente que el día 23 de marzo de 2023 se dirigía a un centro asistencial por un camino rural aledaño a su domicilio en el sector de Altovalsol con sus hijos menores de edad, pues estos estaban enfermos y al llegar a una esquina, la hija de la consumidora vomita explosivamente lo que produce un movimiento



177/ciente setenta y siete

conductor, quien pierde el control del vehículo y colisiona con un poste de madera.

28.-Pues bien, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 3 letra e) de la ley 19.496, es un derecho del consumidor la reparación e indemnización oportuna y adecuada de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de obligaciones contraídas por el proveedor. Que el daño patrimonial lo hace consistir en la reparación del automóvil, para lo cual debió solicitar un crédito de consumo al Banco Itau, el que acredita con copia de boleta electrónica de fojas 125 por un monto de \$ 20.091.065 (fojas 127), y el crédito de consumo lo acredita con hoja de resumen contrato de crédito de consumo de fojas 128, por un monto de \$ 23.165.263, más la testimonial de don Cristóbal Felipe Ardiles Morales quien declaró que por los dichos de la actora se enteró que tenía que pedir un crédito para pagar los gastos por el arreglo del vehículo; concepto y suma a la que se accederá en su totalidad. Se estima probado este daño en cuanto es causa directa e inmediata del incumplimiento contractual.

En cuanto al daño moral, se describe como las molestias, sufrimiento ocasionados por la Compañía ante el incumplimiento contractual. Obró la demandada haciendo uso de argumentaciones arbitrarias, unilateral y abusando de su posición dominante, al haber rechazado la cobertura del seguro y que no tomó en consideración los que emanaban de la naturaleza de la obligación, cuya actuación fue contraria a la buen fe, que no pudo sino causar indefensión y frustración, toda vez que la consumidora es el sujeto más débil en la relación de consumo, se regulará prudencialmente el daño ocasionado en su esfera espiritual en la suma prudencial de \$ 3.000.000.-

29.-Que, el resto de la prueba que no se analizó en forma pormenorizada, es porque en nada altera lo que se viene decidiendo.



53 de la ley 19.496, artículo 9 y 13 de la ley 15.231, artículos 1, 2, 7, 14 a 19 de la Ley 18.287, y lo relacionado del Código Civil, Código de Comercio, y de Procedimiento Civil,

SE DECLARA:

EN CUANTO A LA TACHA:

I.-Que se rechaza, sin costas.

EN CUANTO A LA EXCEPCION DE CONTRATO NO CUMPLIDO:

II.-Que se rechaza, sin costas.

EN MATERIA INFRACCIONAL:

III.-Que **ha lugar** a la denuncia infraccional deducida en representación de doña Daniela Cabrera Ortiz en contra de **BCI Seguros Generales S.A.**, condenando a éste al pago de **10 U.T.M.** (DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES), a beneficio fiscal por haber infringido los artículos 12, 16 g) y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

Si la multa impuesta no se pagare dentro del plazo de 5 días hábiles, los que se contarán desde que el presente fallo quede ejecutoriado, cúmplase con algunos de los apremios contemplados en el artículo 23 de la ley 18.287 en contra de su representante legal.

EN MATERIA CIVIL:

IV.- Que **ha lugar** a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en estos autos y en consecuencia se **CONDENA** a **BCI Seguros Generales S.A.**, a pagar a la demandante civil la suma de **\$ 23.165.263.-** por concepto de daño emergente, más la suma de **\$ 3.000.000.-** por concepto de daño moral.

V.- Que las sumas ordenadas pagar deberán ser



179/ciente ~~45~~ veinte y

ejecutoriada hasta su pago efectivo, más los intereses para operaciones reajustables, desde que el fallo quede ejecutoriado, más las costas de la causa.

REGISTRESE; NOTIFÍQUESE, COMUNIQUESE AL SERNAC, Y
OPORTUNAMENTE ARCHÍVESE.

ROL N°34.131-2023.

Dictada por doña MARCELA MUÑOZ CASTILLO Juez Titular del 1º Juzgado de Policía Local de La Serena. Autoriza don JULIO FERNANDEZ ASTORGA, Secretario Titular.

