

Temuco, veintiocho de mayo de dos mil quince.

**Vistos:**

Don Manuel Contreras Lagos, abogado, domiciliado en calle Bulnes N°351, 8º Piso, en representación de doña Ana Milagros Ramírez Santibáñez, comerciante, domiciliada en calle Rodríguez N°360, de Temuco, interpone denuncia por infracción a la Ley 19.496, en contra de la sociedad BCI Seguros Generales S. A., representada por don Carlos Devaud Fuentes, gerente, domiciliado en calle Antonio Varas N°973, Piso 2, oficina 201, por cuanto su mandante, con fecha 14 de febrero de 2014, tomó un seguro con la denunciada, para su automóvil marca Hyundai, modelo Elantra GL 1.6, placa patente RG.1629.7, según N° de Póliza T\_VP 50810-1, por una prima de 5,95 UF, que obviamente pagó. Su vigencia era hasta el 16 de marzo de 2015, teniendo entre sus coberturas la pérdida total del vehículo asegurado.

Señala que es del caso, que mientras su mandante se encontraba en Santiago, por un tratamiento de cáncer, el 2 de agosto de 2014, aproximadamente a las 20:47 horas, terceros, luego de robar el automóvil asegurado desde el frontis de su causa, lo quemaron en un sitio erial ubicado en la calle Coyhaique, frente al N°761 de Temuco.

La asegurada no se enteró de inmediato de los hechos. Su hijo dado el estado de salud de su madre no le informó, lo que hizo una vez llegada a Temuco. La denunciada no pagó el seguro, escudándose en que no se dio el aviso inmediato que establece el artículo 16 de la póliza. En verdad, la denuncia existió, que hizo el hijo de su mandante. Una vez que llegó a Temuco, su mandante también hizo la denuncia. La excusa para no pagar no tiene asidero.

Los hechos constituyen infracción al artículo 12 y 23 de la Ley 19.496.

A fojas 46 don Luis Quijada Llancaleo, abogado, en representación de BCI Seguros Generales S. A., contesta la denuncia señalando que la relación entre la Compañía que representa y la demandante es la Póliza de seguros de vehículos particulares N°50810-1, contratada por doña Ana Milagros Ramírez Santibáñez, que cubre riesgos del automóvil marca Hyundai, modelo Elantra GL.16, color blanco, año 1997, placa patente RG.1697-7, cuyas Condiciones Generales se encuentran inscritas en el Registro de Pólizas que por mandato legal lleva la Superintendencia de Valores y Seguros, bajo el código POL 1 98 022.

En cuanto a la querella y demanda, alega el incumplimiento de las obligaciones del asegurado, especialmente de lo dispuesto en el artículo 16 de las Condiciones Generales de la Póliza que obliga a:

1.- Efectuar una constancia de los hechos en la unidad policial más cercana al lugar donde haya sucedido, inmediatamente de haber tenido conocimiento de aquél.

2.- A dar aviso a la Compañía, lo cual debe ocurrir dentro de los 10 días siguientes a la fecha del accidente; y en el caso de robo, en forma inmediata.

Se trata de obligaciones diferentes y debe cumplirse con ambas en forma copulativa, lo que la querellante confunde, pues insiste en que se hizo la denuncia a Carabineros, lo que no es controvertido por su parte; sin embargo, la querellante reconoce que el aviso a la Compañía fue 6 días después de ocurrido el siniestro, en circunstancias que según se señaló, este aviso debe ser de inmediato. Así como el hijo de la asegurada cumplió con la obligación de denuncia del siniestro, bien podría haber dado aviso a la Compañía, a través de las múltiples opciones que BCI Seguros pone a disposición de los asegurados. No se entiende que la parte haya dado cumplimiento a una obligación establecida en la póliza, a través de su hijo, y no haya cumplido con la segunda obligación, igualmente importante. Este aviso a la Compañía es de suma importancia, ya que permite a ésta tomar medidas oportunas para minimizar los riesgos y pérdidas. En este caso, a 6 días de ocurrido el siniestro, es poco lo que se puede hacer, pues las gestiones que la Compañía despliega para ubicar los vehículos sustraídos, a medida que los días pasan, se hacen menos efectivas, sin perjuicio que el tiempo también perjudica las huellas del siniestro, sus causas y posibilidades de encontrar responsables.

En consecuencia, no se dio cumplimiento a dicho aviso, pues lo realizó 6 días después.

Termina solicitando el rechazo de la querella.

## **CONSIDERANDO**

### **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

**1º)** Que, don Manuel Contreras Lagos, abogado, en representación de Ana Milagros Ramírez Santibáñez, interpone querella por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, en contra de BCI Seguros Generales S. A. por cuanto su representada tenía contratado con dicha Compañía, un seguro sobre el automóvil Hyundai, patente RG.1629-7, que tenía entre sus coberturas la pérdida total del automóvil, ocurriendo un siniestro el día 2 de agosto de 2014, a las 20:47 horas, en que terceros, luego de robar el automóvil, desde el frontis de la casa de su mandante, lo quemaron en un sitio eriazo, siniestro que debió ser cubierto por la Compañía, lo que no hizo, ya que se escuda en que no se denunció inmediatamente de haber tenido conocimiento del siniestro, a la unidad policial más cercana, salvo fuerza mayor, lo que se hizo a 8 minutos exactos de haber ocurrido, por el hijo de su representada, quien se

encontraba en Santiago, por razones de salud, la que tomó conocimiento de los hechos cuando llegó a Temuco, ya que su hijo, por las mismas razones, no se lo informó antes, haciendo ella la denuncia a la Compañía, una vez llegó a la ciudad.

**2º)** Que, la querellada contesta señalando que no controvierte el hecho de que se dio aviso a la unidad policial más cercana, así como no discute la ocurrencia del siniestro, sino que alega para fundar su negativa, el incumplimiento por parte de la querellante de su obligación, en el caso de robo, de dar aviso inmediato a la Compañía.

**3º)** Que, conforme a lo que las partes han sostenido en sus respectivas presentaciones no existe discusión acerca de la efectividad del contrato de seguro sobre el automóvil individualizado en la querella y demanda, de la ocurrencia del siniestro-robo y quema del automóvil- dentro del periodo de vigencia de dicho contrato, así como que la Compañía no otorgó cobertura a dicho siniestro, por falta de aviso a ella, en los términos que establece el artículo 16 de las Condiciones Generales de la Póliza.

**4º)** Que, el señalado artículo 16, en su N°3 señala que "En caso de siniestro el Asegurado o Conductor deberá dar aviso por escrito a la Compañía a más tardar dentro de los 10 días siguientes a la fecha del accidente. En caso de robo este aviso debe ser de inmediato, salvo fuerza mayor.

En su inciso final establece "Los avisos de siniestro deben ser firmados personalmente por el Asegurado, o por su representante legal en caso de corresponder a una persona jurídica."

**5º)** Que, no existe discusión entre las partes que este aviso se dio el día 8 de agosto, es decir 6 días después de ocurrido el siniestro. La querellante señala en su libelo que tomó conocimiento de los hechos al regresar a Temuco, pues se encontraba en Santiago, por razones de salud, por lo que su hijo no se lo comunicó sino hasta su regreso.

**6º)** Que, la norma que invoca para justificar su negativa a la cobertura, esto es la que establece la obligación de denuncia inmediata, contiene una situación de excepción, a cuyo respecto la Compañía no se ha referido, esto es que la obligación se puede incumplir en caso de fuerza mayor. En la Póliza no se explica que es fuerza mayor, pero resulta claro que no puede estar referida al concepto de caso fortuito o fuerza mayor definido en el artículo 45 del Código Civil, sino a la concurrencia de una causa que impida la denuncia, interpretación que resulta acorde con lo establecido en el artículo 1566 del Código Civil. La falta de conocimiento de los hechos constituye, a juicio del sentenciador esta fuerza mayor.

En este caso la circunstancia alegada por la actora, de que se encontraba en Santiago por razones de salud, aparece acreditada con la declaración de los testigos Pablo Gustavo Carmine Álvarez y José Ángel Fuentes Fuentes, quienes señalan haber sido contactados por el hijo de la actora, quien les explicó el hecho del robo y quema del automóvil y del hecho de que aquella se encontraba en Santiago, y el certificado médico otorgado por don Claudio Vásquez, que explica las razones del viaje a Santiago para consultar otras opiniones médicas para posible cirugía. Existe, en este caso la concurrencia de fuerza mayor que impidió la denuncia en los términos que lo exige la querellada. A este respecto debe tenerse presente que si bien en la contestación se señala que si se cumplió por el hijo la denuncia ante Carabineros, el mismo podía haber dado aviso a la Compañía, lo que no es efectivo ya que la cláusula 16 en su inciso final establece "Los avisos de siniestro deben ser firmados **personalmente** por el Asegurado, o por su representante legal en caso de corresponder a una persona jurídica."

**7º)** Que, por otra parte, la Compañía justifica la existencia de dicho obligación en la circunstancia de que pretende impedir lo que la propia Póliza denomina como agravamiento de daños, pues la demora le impide tomar medidas oportunas para minimizar los riesgos y pérdidas. En este caso, a 6 días de ocurrido el siniestro, es poco lo que se puede hacer, pues las gestiones que la Compañía despliega para ubicar los vehículos sustraídos, a medida que los días pasan, se hacen menos efectivas, sin perjuicio que el tiempo también perjudica las huellas del siniestro, sus causas y posibilidades de encontrar responsables. Es decir, el fundamento es el perjuicio que la Compañía pueda sufrir por esta falta de aviso; sin embargo, aquí claramente esta falta de aviso no pudo aumentar perjuicio alguno para la Compañía, pues se trató de un robo del vehículo asegurado, en el que de forma inmediata a su ocurrencia fue quemado, lo que fue detectado por Carabineros, entregando la especie al hijo de la asegurada, quien realizó la denuncia. Cabe preguntarse de ¿qué modo se causó mayor perjuicio a la Compañía?, si el auto **fue encontrado de inmediato** y con destrucción total por haber sido quemado; es decir, ninguna maniobra que pudiera desplegarse por la Compañía serviría para disminuir el perjuicio. En consecuencia, la negativa de la Compañía aparece como injustificada al tenor de lo ocurrido.

**8º)** Que, el artículo 12 de la Ley 19.496 señala que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio", norma que no constituye sino la traslación a un texto legal sancionatorio preciso los principios contenidos en el

artículo 1545 y 1546 del Código Civil, según los cuales “**el contrato es una ley para los contratantes**” y “**los contratos deben ejecutarse de buena fe**”. El profesor Pablo Rodríguez Grez, en la publicación “La Obligación como Deber de Conducta Típica. U. de Chile 1992, página 167, describe la buena fe en el ámbito contractual como “una actitud interior que se puede resumir en una palabra “lealtad” para contratar, para cumplir la obligación asumida y para exigir su cumplimiento.” La negativa, en este caso, es ajena a la buena fe contractual, desde que claramente se ha demostrado en el proceso que efectivamente ocurrió un siniestro en que ninguna responsabilidad existe por parte de la asegurada, que hace responsable del pago de la indemnización a la aseguradora y ésta, atendiéndose a la literalidad de una norma, impuesta por ella, niega la cobertura. Es tan claro que, por su parte, la actora actuó de buena fe, pues no tuvo conocimiento oportuno de los hechos y porque no existe razón alguna, para el caso de haberlo tenido, para demorar el aviso a la Compañía, lo que se reconoce implícitamente en la contestación, cuando señala que “no se entiende que la parte haya dado cumplimiento a una obligación establecida en la póliza, a través de su hijo, y no haya dado cumplimiento con la segunda obligación, igualmente importante.”. Entonces, ¿cómo? la Compañía puede sostener su negativa sin apartarse de esa lealtad que la buena fe le exige en el cumplimiento de sus obligaciones contraídas.

**9º)** Que, en consecuencia, la querellada ha infringido el artículo 12 de la Ley 19.496, desde que se ofreció y convino que por el pago de una prima -que estaba cancelada- la Compañía indemnizaría a la asegurada por el hecho de que el automóvil asegurado fuera objeto, entre otras coberturas, de robo, lo que ocurrió y, no obstante haber tomado Carabineros conocimiento inmediato del hecho, se niega el pago de la indemnización en una causa injustificada y fuera de la buena fe con la que deben cumplirse los contratos, de modo que en definitiva será sancionado en la forma que se dirá en la conclusión.

#### **EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.**

**10º)** Que, don Manuel Contreras Lagos, abogado, en representación de Ana Milagros Ramírez Santibáñez, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de BCI Seguros Generales S. A., la que funda en los mismos hechos de su querella, solicitando en el cuerpo de la demanda el pago de las sumas de \$2.100.000.- por concepto de daño emergente y \$15.000.000.- por daño moral, con costas.

**11º)** Que, el artículo 3º letra e) de la ley 19.496 establece como derechos del consumidor el de reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a las

disposiciones de esta ley, de modo tal que al haberse resuelto en lo infraccional que ha existido un incumplimiento por parte del proveedor que ha causado daño, debe este en consecuencia resarcirlo, razón por la cual se acogerá la demanda en la forma que se dirá en lo resolutivo de la sentencia, respecto de los daños que se acrediten efectivamente y que sean consecuencia de los hechos que han provocado el daño.

**12º)** Que, la demandada al contestar indica que la actora señala que habría un daño emergente de \$2.100.000.- y un daño moral de \$15.000.000.- pero en su demanda civil solamente reclama la indemnización por el daño moral y no demanda el daño emergente.

**13º)** Que, del análisis de la demanda civil se puede constatar que en el cuerpo de la demanda la acción comprende el daño emergente, por la suma de \$2.100.000.- y el daño moral, por la suma de \$15.000.000.- conteniéndose en las peticiones concretas sólo esta última prestación, agregando o la que V.S determine conforme al mérito del proceso. Si bien, en el proceso existen antecedentes que justifican la petición por daño emergente, pues el informe de liquidación ajusta la pérdida en valor comercial de la materia asegurada a 125 UF, y se solicita por la demandante una suma muy inferior, no es posible acceder a dicho pago, pues la petición concreta de la demanda no la contiene, sin que el sentenciador pueda ir más allá de lo pedido afectando la congruencia, que se define como la conformidad que debe existir entre la sentencia y la pretensión o pretensiones que constituyen el objeto del proceso, más la oposición u oposiciones en cuanto delimitan este objeto. La congruencia de la sentencia debe referirse a las peticiones deducidas en el juicio, esto es, debe resolver las cuestiones y pretensiones planteadas oportunamente por las partes en tiempo y forma. Así la sentencia va a ser congruente en la medida que se ajuste a lo pretendido por las partes o que resuelva en armonía con las pretensiones deducidas por los litigantes.

**14º)** Que, en cuanto al daño moral demandado, la acción se fundamenta en el sufrimiento, dolor, desesperación, mal trato, angustia y desamparo sufrido a consecuencia de perder el único objeto que tiene ella y su familia, sintiendo que tenía un seguro que resultó completamente inútil, y que ha vivido un calvario desde entonces hasta ahora, además de la desconsideración e indolencia del personal de la demandada.

**15º)** Que, el daño moral supone una afrenta a la dignidad de las personas que provoque un estado psicológico deficitario que resienta la capacidad física y/o síquica de manera tal que sus condiciones de vida, luego de un hecho reprochable por parte de un tercero, configuren para el afectado un cambio tal que se evidencian carencias, antes inexistentes. Tales circunstancias pueden

obedecer a diversas causas, materiales o físicas, como las lesiones de un accidente o la concurrencia de hechos que las generen; o las que afectan a la imagen de un individuo en cuanto se presenta ante la comunidad que se ve deteriorada por algún hecho o por un acontecer, deterioro del que toma conciencia plena el que lo sufre y que también genera, sin duda, el daño moral en referencia. En todo caso, las circunstancias que dan origen al daño moral deben tener la entidad suficiente para provocarlo en la generalidad de las personas y no por la especial sensibilidad de la víctima.

**16º)** Que la apreciación pecuniaria del daño moral, atendida su naturaleza meramente subjetiva, queda entregada a la apreciación discrecional del sentenciador, aun cuando no hay pautas jurisprudenciales para llegar a esta estimación. No obstante lo anterior, en la mayoría de los casos en que este daño es acogido se tiene en consideración la entidad, naturaleza y gravedad de los hechos o actos u omisiones del cual se deriva el daño moral; la clase de derecho o interés patrimonial lesionado; las consecuencias físicas, síquicas, sociales o morales que arranquen del mal infligido; su permanencia en el futuro y las condiciones personales de cada víctima.

**17º)** Que, en el caso de autos la actora no ha rendido prueba especial para acreditar dicho daño, ya que los testigos presentados refieren solamente que se encontraba afectada, sin agregar otros antecedentes y si bien se han acompañado certificados médicos de atenciones psiquiátricas y recetas médicas, ello no prueba que las atenciones correspondan a una situación originada por los hechos denunciados; sin embargo, de los antecedentes reunidos en el proceso se ha podido constatar que la actora a prácticamente nueve meses de haber sufrido el siniestro no ha sido indemnizado, teniendo derecho a ello, por la actitud de la Compañía que lo ha retardado injustificadamente, manteniendo su posición de rechazo al cumplimiento de sus obligaciones, incluso durante el proceso, todo lo cual produce una afectación , ya que significan molestias, pérdidas de tiempo, desánimo, desesperanza a la solución que además afecta su vida económica, perdiendo un bien que es importante dentro de su patrimonio -al extremo de tenerlo asegurado- y que le sirve como medio de movilización, debiendo soportar la impotencia que todo esto le causa, pues no obstante haber pagado un seguro que le "garantizaba" la seguridad en mantener el bien asegurado en su patrimonio, es privada de la indemnización que legítimamente le correspondía, todo lo cual altera el estado emocional de cualquier persona que es sometida a este injusto, antecedentes todos compatibles con la producción de un daño moral, que el tribunal, atendido los razonamientos antes dichos, regulará prudencialmente en la suma de \$3.000.000.-

**Y vistos, además**, lo dispuesto en los artículos 1, 9 y 14 de la ley 18.287 y 1, 12, 23, 24 y 50 y siguientes de la ley N° 19.496, 1545 y 1546 del Código Civil, **SE DECLARA: 1º)** Que, se acoge la querella interpuesta por don Manuel Contreras Lagos en representación de **ANA MILAGROS RAMÍREZ SANTIBÁÑEZ**, en contra de **BCI SEGUROS GENERALES S. A.** representada por don Carlos Devaud Fuentes, proveedor a la que se condena al pago de una multa de diez unidades tributarias mensuales, como autor de infracción al artículo 12 de la ley 19.496. **2º)** Que se acoge, con costas, la demanda civil interpuesta por don Manuel Contreras Lagos en representación de **ANA MILAGROS RAMÍREZ SANTIBÁÑEZ**, en contra de **BCI SEGUROS GENERALES S. A.** representada por don Carlos Devaud Fuentes a quien se condena a pagar a la demandante la suma de \$3.000.000.- por concepto por daño moral, la que devengará el interés corriente bancario para operaciones reajustables a contar de la fecha en que la sentencia se encuentre ejecutoriada.

Tómese nota en el Rol N°46.784-Y Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

**CERTIFICO:** que la copia que antecede es fiel a su original.

Temuco, 28 de mayo de 2015.

