

Huasco, veintitrés de de dos mil quince.

Como se pide, y a su costa.

Notifíquese por carta certificada.

Ref 30.902-13



Huasco, a treinta y uno de marzo del año dos mil quince.

*Vistos:*

A fojas 3<sup>ra</sup> de estos autos comparece don Mauricio Andrés Delzo Solís, chileno, operador de maquinaria pesada, cédula de identidad N° 13.175.649-6, domiciliado en calle Lautaro N°634, Población Altiplano Sur, de la ciudad de Freirina, formulando una denuncia por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de BCI Seguros Generales S.A., representado legalmente por don Mario Gazitua Swett, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados calle Huérfanos N°1189, Piso 2, de la ciudad de Santiago, lo anterior fundando en que en el mes de Diciembre del año 2010 habría contratado por medio de Falabella Corredores de Seguros Ltda., un seguro hogar incendio + sismo y otras coberturas asociadas a este seguro, el cual es cobrado en su tarjeta CMR Falabella a nombre de BCI Seguros Generales S.A. , indica además que en el mes de enero del año 2011 tuvo su primer incidente que fue rotura de cristales y de la cual nunca tuvo una atención de parte de su aseguradora, luego en el mes de marzo de 2012 sufrió el incendio de su casa la cual perdió en su totalidad al igual que sus bienes muebles, y en esa ocasión tampoco tuvo ninguna respuesta de parte de su aseguradora BCI Seguros Generales, señala además que al hacer el reclamo ante el SERNAC tampoco se contactaron con él, ya que en su respuesta reconocen que faltan ítems en inhabitabilidad y retiro de escombros pero no recibió respuesta a esta comunicación por parte de ellos. Asimismo señala que en el mes de enero lo llaman para informarle que su seguro no sería renovado no dando ninguna explicación para este motivo y siendo que desde el siniestro le cobraron algo que ya no era asegurable, pero igual se siguió cobrando el seguro, sin tener atención alguna hacia el cómo asegurado y no cumpliendo con varias de las coberturas incluidas con el Seguro.

Por último, señala que la conducta del proveedor importaría infracción a los Art.3 letra e), Art.12 y art. 13 de la Ley 19.946, razón por la cual solicita al tribunal que la referida empresa sea condenada al máximo de las multas que la misma ley prevé por incurrir en la infracción denunciada.

En el primer otrosí de su escrito viene a interponer demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma empresa, fundada su acción en los mismos hechos descritos en la denuncia infraccional como normas legales infringidas, causando DAÑO MATERIAL , \$2.205.000 y DAÑO MORAL por las continuas molestias laborales y de tiempo invertido en su solución, amén de la atención descortés e indiferente de los denunciados en todas las oportunidades que me entreviste con ellos, estimando la suma de \$10.000.000. Todo asciende a la suma total de \$12.205.000.- En el Segundo otrosí solicita se tengan por acompañados los documentos rolantes a fojas 7 a la 22 de autos.

A fojas 70 se acumulan las causas rol N° 30.902 -13 y 30.903-13.

JUZGADO POLICIA LOCAL  
DE HUASCO  
**ES COPIA FIEL DE  
SU ORIGINAL**

Por lo anterior a fojas 74 de estos autos comparece igualmente don Mauricio Andrés Delzo Solís, chileno, operador de maquinaria pesada, cédula de identidad N° 13.175.649-6, domiciliado en calle Lautaro N°634, Población Altiplano Sur, de la ciudad de Freirina, formulando una denuncia por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de Seguros Falabella Corredores Ltda., representado legalmente por don Miguel Pacheco Díaz, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Ahumada N°179, Piso 9, de la ciudad de Santiago, lo anterior fundando en que en el mes de Diciembre del año 2010 habría recibido un llamado del call center de Falabella Corredores de Seguro para ofrecerle un seguro hogar: incendio + sismo en donde la ejecutiva le dio a conocer todos los detalles de las condiciones y beneficios de este seguro en caso de sufrir algún siniestro y sus coberturas tales como roturas de cristales, vidrios o espejos, Responsabilidad Civil Familiar, inhabitabilidad de la Vivienda, asistencia Hogar Servicio de Urgencia las 24 hrs y los 365 días del año y otros servicios que se señalan en la póliza. Además se le indicó que los valores que se pagaría como aseguradora serían \$21.000.000 y fracción por el tema de edificio y \$7.000.000 y fracción por el ítem de bienes muebles, y que tenía 30 días para desistirse de esa contratación. Indica que solicitó a la ejecutiva que le hicieran llegar el respectivo documento para revisarlo, pero esta le señaló que era lo mismo que ella le estaba relatando por lo cual el aceptó la contratación de dicho seguro.

En el mes de enero del año 2011, sufrió su primer inconveniente que fue la quebrazón de dos vidrios, llamo al número indicado por la ejecutiva, pero lo hicieron esperar dos días, pasado ese tiempo le indican que Falabella Corredores de Seguros no le correspondía que debía contactarse con BCI Seguros Generales S.A., ya que de acuerdo a lo informado por ellos Falabella Corredores de Seguros solo cobran dichos seguros, lo cual indica nunca le fue señalado. Ante esto se contacto telefónicamente con BCI Seguros Generales quienes le indicaron que no tiene servicio para la zona donde él se encontraba. Luego en el mes de marzo del año 2012, sufre el siniestro de incendio total de su casa, perdiendo todo y afectando su grupo familiar, luego de esto llamo a la aseguradora para ver que procedía hacer con el tema del seguro, y estos nuevamente lo derivaron a BCI Seguros Generales, pues le indicaron que Falabella Corredores Limitada solo cobra y no tiene nada que ver con el seguro siendo que esto nunca se lo comunicaron. Alega además que luego BCI Seguros Generales lo derivó con un liquidador, quien lo pidió una serie de documentos cuya tramitación no era fácil y que no recibió ayuda alguna de parte de los denunciados. Indica que incluso Falabella Corredores de Seguros puso término al contrato unilateralmente, sin tomarle su parecer y estando al día en sus pagos.

Por último, señala que la conducta del proveedor importaría infracción a los Art.3 letra e), Art.12 y art. 23 de la Ley 19.946, razón por la cual solicita al tribunal que la

JUZGADO POLICIA LOCAL  
DE HUASCO  
**ES COPIA FIEL DE  
SU ORIGINAL**

referida empresa sea condenada al máximo de las multas que la misma ley prevé por incurrir en la infracción denunciada.

En el primer otrosí de su escrito viene a interponer demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma empresa, fundada su acción en los mismos hechos descritos en la denuncia infraccional como normas legales infringidas, causando DAÑO MATERIAL , \$2.205.000 y DAÑO MORAL por las continuas molestias laborales y de tiempo invertido en su solución, amén de la atención descortés e indiferente de los denunciados en todas las oportunidades que me entreviste con ellos, estimando la suma de \$10.000.000. Todo asciende a la suma total de \$12.205.000.- En el Segundo otrosí solicita se tengan por acompañados los documentos rolantes a fojas 79 a 101 de autos.

A fojas 157 rola acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la presencia del denunciante y demandante civil don Mauricio Andres Delzo Soliz, y de las partes denunciadas y demandadas, representadas para estos efectos por doña Aurora Denisse Castro Zurita por BCI Seguros Generales y don Fernando Roco Pinto por Seguros Falabella Corredores Limitada, y en la cual se ratificó la denuncia como la demanda interpuesta a fojas 03 y a fojas 74 en todas su partes, procediendo la denunciada y demandada civil BCI Seguros Generales a oponer al efecto excepción dilatoria de incompetencia absoluta fundado en que las partes habrían comprometido someter sus dificultades a un arbitraje y que no sería aplicable la ley de protección al consumidor al caso de autos; Por su parte Seguros Falabella Corredores Limitada opone excepción dilatoria en razón de lo dispuesto en el artículo 2 bis de la ley 19.496.

Con ello se pone término a la audiencia para otorgar el plazo a las partes para evacuar los respectivos traslados.

A fojas 224 rola acta de continuación de la audiencia de estilo, con la asistencia de don Mauricio Andres Delzo Solís, denunciante y demandante civil, y don Fernando Roco Pinto, en representación del denunciado y demandado civil Seguros Falabella Corredores Ltda., y en rebeldía del denunciado y demandado civil BCI Seguros Generales S.A. Seguros Falabella Corredores limitada contesta la denuncia infraccional y la demanda civil, señalando respecto de la primera que la acción se encuentra prescrita; que es una materia excluida del ámbito de aplicación de la ley 19.946; y que quien eventualmente debe ser sancionado es el asegurador mas no el corredor; respecto de la demanda civil pide su rechazo con expresa condenación en costas, en virtud de los argumentos precitados agregando además que la demanda adolece de vicios insoslayables en cuanto a los montos y características de los daños e indemnizaciones reclamadas.

Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo, por lo que proceden las partes a rendir pruebas, lo que se tradujo en el caso del denunciante y demandante civil, en la ratificación de la documentación acompañados en la denuncia y demanda civil de autos

JUZGADO POLICIA LOCAL  
DE HUASCO  
**ES COPIA FIEL DE  
SU ORIGINAL**

de fojas 3 y siguientes, solicitando además se tenga por acompañado certificado de cotizaciones previsionales de la AFP Provida del denunciante emitido con fecha 06 de mayo de 2013, que da cuenta del periodo abril 2012 sin el pago de cotizaciones, Liquidación de sueldo del mes de abril abril de 2012, Facturación y estados de cuenta de emitidos por Falabella de fecha 19/06/2012; 19/07/2012 y 19/09/2012, Presupuesto de reparación de vivienda emitido por don Mario Castillo H., rolante a fojas 3, Publicidad pagina web del seguro ofrecido, 5 cotizaciones de bienes muebles de las siguientes empresas: Johnsons, George y Cia Ltda, Sodimac, Muebles Katy y Distribuidora de Industrias Nacionales, Póliza propuesta numero 433338376; la parte denunciada y demandada civil Falabella Seguros Corredores Limitada, solicita tener por ratificado el documento condiciones generales de la póliza del seguro y acompaña copia de la propuesta para seguros del seguro de autos.

A fojas 228 la parte denunciada y demandada civil BCI Seguros Generales S.A., presenta escrito pidiendo en lo principal la nulidad de lo obrado, en el primer otrosí suspensión del procedimiento, en el segundo otrosí corrección de oficio, en el tercer otrosí excepción de pago y en el cuarto otrosí acompaña documentos que acreditan el pago indicado.

A fojas 240 se lleva a cabo audiencia de corrección de procedimiento.

A fojas 242 se resuelven las excepciones dilatorias opuestas.

A fojas 244 se cita a las partes a oír sentencia.

*Considerando:*

1. Que la controversia en estos autos consiste en determinar si las partes denunciadas efectivamente incurrieron en las infracciones que se les imputan, en el sentido de no haber cumplido las obligaciones adquiridas en la póliza de seguro, así como también las condiciones establecidas en la publicidad del sitio web [www.segurosfalabella.cl](http://www.segurosfalabella.cl) del seguro de incendio más sismo y si, a consecuencia de lo anterior el denunciante y demandante civil habría sufrido daños o perjuicios.

2. Que durante el curso del presente procedimiento se acompañaron a los autos los siguientes medios de prueba, a saber: de parte del denunciante: a) copia formulario único de atención de público número de caso 6667362 fojas 7; b) Carta de BCI Seguros de fecha 16 de enero de 2013 a fojas 8; c) Póliza Matriz W0200613 a fojas 10; d) contrato de arrendamiento de fecha 01 de abril de 2013 a fojas 19; e) Carta de BCI Seguros de fecha 31 de diciembre de 2012 a fojas 20; f) Recibo de dinero por concepto de remoción de escombros a fojas 31; g) certificado de cotizaciones previsionales de la AFP Provida del denunciante emitido con fecha 06 de mayo de 2013, que da cuenta del periodo abril 2012 sin el pago de cotizaciones, rolante a fojas 198; h) Liquidación de sueldo del mes de abril abril de 2012, rolante a fojas 197; i) Facturación y estados de cuenta de emitidos por

JUZGADO POLICIA LOCAL  
DE HUASCO  
**ES COPIA FIEL DE  
SU ORIGINAL**

Falabella de fecha 19/06/2012; 19/07/2012 y 19/09/2012, rolantes a fojas 206, 207, 208 y 209; j) Presupuesto de reparación de vivienda emitido por don Mario Castillo H., rolante a fojas 3; k) Publicidad pagina web del seguro ofrecido, rolante a fojas 201 y 202; l) 5 cotizaciones de bienes muebles de las siguientes empresas: Johnsons, George y Cia Ltda, Sodimac, Muebles Katy y Distribuidora de Industrias Nacionales, rolantes a fojas 193, 194, 195 y 196; m) Póliza propuesta numero 433338376, rolante a fojas 221; por parte la denunciada Seguros Falabella Corredores de Seguro S.A. acompañó condiciones generales de la póliza del seguro a fojas 121 y copia de la propuesta para seguros del seguro de autos a fojas 214; a su vez la denunciada y demanda civil acompañó a fojas 226 liquidación por siniestro de seguros generales y a fojas 227 talón de entrega de cheque de BCI Seguros Generales S.A.

3. Que analizados los antecedentes existente en autos, en particular, lo señalado por el denunciante y demandante civil en su escrito de postulación de fojas 3 y 74, lo señalado por la empresa denunciada en el tercer otrosí del escrito de fojas 228, relativo a excepción de pago y los documentos de fojas 226 y 227, que dan cuenta del pago de 588,56 unidades de fomento a doña Eliana Soliz Vega madre del demandante y dueña de la propiedad, por concepto de indemnización del siniestro 5568379, la suscribe liquidación por siniestro otorgando a BCI Seguros Generales S.A., el más amplio, completo y definitivo finiquito, renunciando, a mayor abundamiento a toda acción civil, penal, arbitral, administrativa o de cualquier naturaleza que sea y pueda tener origen en el aludido siniestro; asimismo a fojas 227 rola talón de entrega BCI Seguros Generales S.A., de fecha 05 de diciembre de 2013, donde consta la entrega con fecha 30 de diciembre de 2013, de la suma de \$1.642.175 (equivalente a la fecha a la suma de 70.66 UF), por concepto de finiquito, a doña Eliana Soliz Vega madre del demandante y dueña de la propiedad.

4.- Que conforme al documento rolante a fojas 226 que la suma determinada por el liquidador, por cierto no impugnada de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 26 del Decreto 1055 de 2012 del Ministerio de Hacienda que "Aprueba nuevo reglamento de los auxiliares del comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestros", ascendente a 588,66 UF fue pagada al denunciante y demandante civil, y luego las sumas que reclama en su libelo por concepto de inhabitabilidad, que no puede tener un valor superior a \$1.140.000 (de acuerdo a contrato de arriendo rolante a fojas 23 que da cuenta que la renta de arrendamiento corresponde a la suma mensual de \$190.000 y al tope de la indemnización indicado a fojas 219 en la propuesta para seguros número 433338376, esto 6 meses de renta con un tope de 60 UF) y retiro de escombros que según lo reclamado y acreditado tiene un valor de \$450.000, que en total suman \$1.590.000, también se encuentran pagadas conforme da cuenta el documento de fojas 227.-

JUZGADO POLICIA LOCAL  
DE HUASCO  
**ES COPIA FIEL DE  
SU ORIGINAL**

5.- Que así las cosas no ha podido ser acreditada infracción alguna a los derechos de los consumidores, por cuanto las sumas reclamadas fueron pagadas y existe renuncia expresa de acciones.

6.- Que respecto a los daños morales no es posible indemnizar por cuanto, según lo expuesto, no ha sido acreditada infracción alguna a los derechos de los consumidores de parte de los denunciados.

7. Que el resto de la prueba existente en autos en nada altera las conclusiones a las cuales ha arribado este tribunal.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los Art.1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 28 de la Ley 18.287; Art.11, 4, 6, 8, 254 del Código de Procedimiento Civil; Art.1, 2, 2 bis, 3, 4, 24, 25, 26, 27, 28, 50, 50, A, 50 B, 50 C, 50 D, 50 G, 58 Bis de la Ley 19.496, se resuelve:

I. Que se rechaza la denuncia formulada por don Mauricio Andrés Delzo Soliz en contra de BCI Seguros Generales S.A., representada legalmente por doña María Isabel Schmitz Bielefeldt y en contra de Seguros Falabella Corredores Limitada representada legalmente por don Alejandro Arze Safian, por el hecho de no haber incurrido éstos últimos en infracciones a las normas de la Ley 19.496.

II. Que, de igual forma, se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Mauricio Andrés Delzo Soliz en contra de BCI Seguros Generales S.A., representada legalmente por doña María Isabel Schmitz Bielefeldt y en contra de Seguros Falabella Corredores Limitada representada legalmente por don Alejandro Arze Safian, al no concurrir ni haberse acreditado en la especie los requisitos que determina la concurrencia de la responsabilidad civil.

III. Que no se condena en costas al denunciante y demandante por haber tenido motivos plausibles para litigar.

IV. Una vez firme o ejecutoriada la presente resolución, remítase copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor, en cumplimiento de lo señalado en el Art.58 Bis de la Ley 19.496.

Notifíquese a las partes por carta certificada transcrita.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.



Dictada por don Felipe Velásquez Morales, Juez Subrogante del Juzgado de Policía Local de Huasco. Autoriza doña Silvia Vásquez Ossandón, Secretaria Titular Juzgado de Policía Local de Huasco.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE HUASCO  
**ES COPIA FIEL DE  
SU ORIGINAL**

CCN = 26-15

19. 20 y 21

25. 05. 15

251 Documento cincuenta  
uno

HUASCO, Diez de junio de dos mil quince.-

Certifico que con esta fecha, en causa Rol N° 30.902-13, con sentencia dictada con fecha 31 de marzo de 2015, se encuentra firme y ejecutoriada.



\* "Lo enmendado vale"

JUZGADO POLICIA LOCAL  
DE HUASCO  
**ES COPIA FIEL DE  
SU ORIGINAL**