

Puerto Montt, veintiocho de marzo de dos mil veintitrés

VISTOS

A fojas 1 y siguientes comparece Camilo Jara Pacheco, abogado, RUN 16.675.735-5, presidente de la Defensoría Civil A.C., RUT 65.190.143-K, persona jurídica sin fines de lucro del giro de su denominación, en representación convencional, según se acreditará, de doña Elizabeth Hortencia Pérez Maldonado, RUN 12.346.781-7, trabajadora dependiente, todos con domicilio para estos efectos en Freire 186, Puerto Montt, quienes interponen querella infraccional en contra de BCI Seguros Generales S.A., RUT 99.147.000-K, representada por Joylon Abello Bottomley, RUN 25.374.542-8, ambos domiciliados en Urmeneta 735, Puerto Montt, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se reproducen íntegramente: “El 8 de febrero de 2020, el automóvil modelo Nuevo 301 VTI 1.6, marca Peugeot, año 2019, placa patente KXDZ91, de propiedad de doña Elizabeth Pérez, sufrió daños a consecuencia de un accidente ocurrido en la autopista administrada por Ruta del Canal.

El vehículo fue adquirido nuevo el 17 de noviembre de 2018.

Desde su adquisición que el vehículo fue utilizado diariamente en beneficio de su dueña y de su grupo familiar, además de destinarse al transporte de pasajeros por medio de la plataforma “Uber” que genera un ingreso para la demandante y su familia de \$90.000 mensuales, en promedio.

El 17 de febrero de 2020, el vehículo se entregó a empresas Difor para su reparación en los talleres ubicados en Ruta 5 Sur 1051, Parque Industrial, Puerto Montt, quienes señalaron que el automóvil estaría reparado y en condiciones de ser puesto a disposición del cliente en un plazo de 5 días hábiles, es decir, a más tardar, el día 22 de febrero según consta en la copia del presupuesto.

Sin perjuicio de la relación contractual de la dueña del vehículo con Difor (la cual es innegable), el bien se encontraba asegurado con BCI Seguros Generales por medio de un contrato celebrado por doña Elizabeth, como contratante y como titular del interés asegurable, en tanto era, y es, la dueña del vehículo en cuestión.

Sin embargo, transcurridos los meses de febrero, marzo, abril y casi la totalidad de mayo, el taller no entregó el vehículo a la demandante.

Durante todo este tiempo, doña Elizabeth y su familia solicitaron en reiteradas ocasiones a Difor la devolución del vehículo, la que constantemente excusó su responsabilidad bajo distintas razones, referentes a disponibilidad de repuestos pero sin entregar mayores explicaciones al respecto. Alternativamente, la consumidora le solicitó varias veces al taller un vehículo de reemplazo, sin costos para ella, sin embargo Difor se negó.

Paralelamente, la consumidora, por medio de su pareja, también le consultó a los representantes de la aseguradora sobre los motivos de la demora para la entrega del vehículo, solicitándoles asimismo una solución provisoria. Sin embargo, la empresa de seguros radicó las responsabilidades del incumplimiento en Difor.

Frente a la urgente necesidad del vehículo (atendido el contexto sanitario), el 30 de abril de 2020, esta parte requirió la intervención cautelar del Tribunal para obtener la devolución del bien previa orden judicial, según consta en la medida cautelar que se tramitada en expediente ROL 2300-2020, seguida por la dueña del vehículo en contra de Difor.

Sólo después de dos semanas de iniciada la acción cautelar que la empresa paralizó con una litigación dilatoria, tras un mensaje de voz del señor Pablo Barría (pareja de doña Elizabeth) a Difor en el que expresaba enfáticamente su malestar hacia Difor, es que el taller, la noche del viernes 15 de mayo de 2020, entregó un vehículo de reemplazo al cliente.¹¹ Finalmente, el 23 de mayo de 2020 Difor devolvió el vehículo a la demandante (es decir, más de 3 meses después del plazo convenido) en un estado deficiente, provocando un arreglo adicional el lunes 25 de mayo.

Iniciado el juicio indemnizatorio en contra de Difor , en audiencias testimoniales de los días 17 y 18 de noviembre de 2020, los testigos del taller (todos trabajadores de la empresa) declararon que el motivo principal de la demora en la entrega del vehículo se dio porque la empresa BCI Seguros Generales, por medio de su liquidador (el Sr. Jorge Rodríguez Canelo), habría rechazado en reiteradas oportunidades el pago o la autorización de varios repuestos, hechos que, de ser ciertos, constituyen un incumplimiento gravísimo por parte de la aseguradora.

En efecto, en declaración del 17 de noviembre de 2020 en causa 2300-2020, el sr. Felipe Saldías Melo, subgerente y testigo de Difor, testificó que: “Lo que sucedió en este caso es que tuvimos un retraso inicial por la no aprobación de la Cia de Seguros, para exemplificar, nosotros entregamos un presupuesto a la Cía y ella aprueba ese presupuesto, según lo que ellos estiman que corresponde, en eso la compañía dejó afuera unos repuestos que no recuerdo cuales eran, el principal era el módulo de airbag, que no fue aprobado”. Luego, el 18 de noviembre de 2020, el sr. Sergio Ibarra, testigo y trabajador de Difor señaló que: “Al ver que faltaban repuestos, se le solicita al liquidador que pueda enviar otra orden con el resto de la reparación y repuestos que quedaron pendientes. El liquidador dice que las piezas que le indicamos no merecían ser cambiadas e intervenidas...”. Por otro lado, el sr. Máximo Vega, también testigo y trabajador de Difor, declaró que: “La demora en la entrega se produjo por un retraso de la orden de la Cía ya que dejó afuera repuestos que de un principio habíamos señalado”. Gloria Evans, trabajadora y testigo de Difor, reiteró: “Cuando envíanos el presupuesto, el liquidador cuestionó muchas cosas del presupuesto, por eso que mandó una orden de

reparación incompleta, respecto de lo que habíamos pedido, no envió todo, cuestionó el parachoque delantero, la llanta, luego unas mangueras.”

En el mismo sentido presentó su contestación el abogado de Difor, es decir, culpó a la aseguradora.

Y si bien en derecho del consumidor prima un principio, que podríamos llamar de ventanilla única, según el cual, independiente de la cantidad de proveedores que intervengan en una relación de consumo, el cliente tiene el derecho de exigir la totalidad de la indemnización a cualquier de ellos, sin perjuicio de que posteriormente las empresas resuelvan entre sí la repartición de lo pagado de acuerdo a la concurrencia de sus responsabilidades , hemos decidido presentar esta demanda para emplazar también a la aseguradora y asegurar así el esclarecimiento de los hechos, máxime si se considera la gravedad de las acusaciones de los testigos de Difor en contra de BCI Seguros que, de ser verídicas, no liberan de responsabilidad al taller (por las razones que se explicarán en su oportunidad), pero sí serían evidencia de una conducta inaceptable por parte de la aseguradora que justificar dirigir una demanda también contra ella, pues habría faltado a sus deberes de lealtad para con el contratante y titular del interés asegurado, con el único fin de maximizar sus ganancias al objetar y obstaculizar el pago o aprobación de los repuestos requeridos, además de ocultar información y de negarse a adoptar medidas de reducción del daño (como un vehículo provisorio).” Infringiéndose con ello los artículos 12, 23, 3 letra e), de la Ley 19.496, razón por la que solicitan que se condene al pago de una multa de 900 UTM o a lo que estime el tribunal en derecho, todo con expresa condenación en costas.

Que, la querellante de autos interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la querellada todos previamente individualizados, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que en virtud del principio de economía procesal se tienen íntegramente por reproducidos, señalando respecto de los daños indemnizatorios lo siguiente: “En primer lugar, la víctima ha sufrido un daño emergente (artículo 1556 del Código Civil) por el tiempo en que se vio privada del uso, goce y disposición de un bien de su propiedad (facultades esenciales del dominio), lo que en definitiva significó una disminución en su patrimonio.

Para avaluar este daño vale tener en consideración el valor del bien en el mercado, dividido el tiempo esperado de su uso para así determinar el valor que a la demandante le significa la utilización del vehículo que adquirió. Así, siendo el valor del vehículo de \$11.090.000, con un tiempo esperado de uso de 60 meses, es decir, 5 años (fecha esperable de su reventa), entonces tenemos que el valor del uso y goce del bien equivalen a \$184.833,3 mensuales.

Cómo doña Elizabeth no tuvo acceso a su vehículo por más de 3 meses a causa de la negligente conducta de Difor, entonces corresponde multiplicar el monto explicado por

3 para tener el monto que, por este concepto, debe ser indemnizado, el que alcanza a \$554.500.

Esta cifra es absolutamente proporcionada y razonable, no hay exageración. De hecho, otra forma de avaluar este daño sería tomar en comparación el valor de mercado para el arriendo diario de vehículos análogos al Peugeot 301 que ronda en los \$20.000 diarios, lo que da un total mensual de \$600.000, o sea una cifra muy superior a la reclamada. Por otro lado, el monto que reclamamos resulta cercano a las cuotas mensuales de \$172.993 que la demandante paga por el crédito automotriz con el que compró el bien (sin considerar el pie ni cuota final, que superan varias veces a estas cuotas mensuales).

El artículo 1556 del Código Civil también comprende como daño indemnizable el lucro cesante, es decir, aquel daño que se produce por lo que la víctima del daño deja de ganar y que habría seguido ganando de no mediar el hecho que se imputa al demandado. Pues bien, la demandante y su familia utilizaban el vehículo como medio de transporte de pasajeros a través de Uber, lo que les reportaba ganancias promedio de \$90.000 al mes.

Este es un ingreso que han dejado de percibir desde que entregaron el vehículo a Difor, y que legítimamente tenían derecho a seguir percibiendo por los 3 meses que no pudieron hacer uso del vehículo. Por lo tanto, el monto a ser indemnizado por lucro cesante alcanza a \$270.000.

Además, la consumidora sufrió un daño moral, el que debe ser indemnizado en virtud del artículo 3 E) de la LPDC, en el monto de \$8.000.000.

Demandamos esta cifra mayor por daño moral en contra de BCI Seguros, en comparación a la petición de 3 millones en contra del taller, por cuanto la aseguradora tiene un mayor deber de fidelidad para con su cliente, cuya confianza habría defraudada gravemente (de ser efectivo los hechos referidos por los trabajadores de Difor), sobre la circunstancia de que BCI se habría negado a pagar los repuestos necesarios para arreglar el vehículo, aún más si se tiene presente que estos hechos, de ser ciertos, le fueron ocultados a la dueña del vehículo tanto por el taller, pero más grave aún, por parte de la compañía aseguradora la cual le debe un mayor grado de lealtad.

La suma de cada uno de los montos por indemnización, equivale a \$8.824.500.

Causalidad: De acuerdo a la teoría de la equivalencia de las condiciones, sí suprimido hipotéticamente el hecho que se imputa a la empresa desaparece el daño, o a la inversa, si se verifica (hipotéticamente) un hecho que ha sido omitido por el demandado desaparece el perjuicio, entonces se confirma el vínculo causal. En autos podemos constatar que sí la aseguradora hubiese sido diligente en el cumplimiento de sus obligaciones, entonces la demandante habría quedado indemne, o sí, al menos, hubiese entregado un vehículo de reemplazo (sin costo) después del 22 de febrero (fecha comprometida para la entrega del vehículo), entonces el daño se habría visto reducido

(todo asumiendo que sean ciertas las acusaciones de los testigos de Difor).” Razón por la que solicitan que se condene al pago de la suma precedentemente indicadas, más reajustes e intereses todo con expresa condenación en costas.

A fojas 19 y siguientes rola set de mensajería electrónica whatsapp entre Pablo Barría y las empresas demandadas.

A fojas 28 y siguientes rola póliza de seguros n° UP164621.

A fojas 50 comparece Alberto Manríquez Medina, abogado en representación de la querellada y demandada de autos, quien opone incidente de nulidad de todo lo obrado.

A fojas 53 rola patrocinio y poder de Neva Benavides Hernández y Pedro Ignacio Mayorga Montalva en representación de BCI SEGUROS GENERALES S.A al abogado Jorge Alfredo Ffrench-Davis Salvadores.

A fojas 54 y siguientes rola mandato judicial de BCI SEGUROS GENERALES S.A a DE LA FUENTE VILLAGRAN FELIPE Y OTROS.

A fojas 62 y siguientes comparece Camilo Jara Pacheco, abogado, en representación de la parte querellante y demandante quien evaca traslado conferido.

A fojas 66 y siguientes comparece Jorge Alfredo Ffrench-Davis Salvadores, abogado en representación de la parte querellada y demandada quien opone incidente de nulidad.

A fojas 74 y siguientes Camilo Jara Pacheco, abogado, en representación de la parte querellante y demandante quien evaca traslado conferido.

A fojas 80 rola resolución que declara dejar sin efecto acumulación de autos.

A fojas 82 y siguientes comparece Camilo Jara Pacheco, abogado, en representación de la parte querellante y demandante quien repone a resolución de fojas 80.

A fojas 89 comparece Alberto Manríquez Medina, abogado en representación de la querellada y demandada de autos, quien evaca traslado conferido.

A fojas 91 y siguientes comparece Jorge Alfredo Ffrench-Davis Salvadores, abogado en representación de la parte querellada y demandada, quien evaca traslado conferido.

A fojas 99 rola resolución que da declara no ha lugar a reposición de fojas 80.

A fojas 105 y siguiente rola certificado de inscripción del vehículo placa patente única KXDZ.91-9, de propiedad de Elizabeth Hortencia Pérez Maldonado.

A fojas 107 y siguiente rola presupuesto n°484095, emitido por Difor Chile, por un valor de \$1.290.456.-

A fojas 109 y siguientes rola póliza de seguros n° UP164621.

A fojas 128 rola orden de reparación emitida por BCI Seguros S.A.

A fojas 129 y siguientes rola set de mensajería electrónica whatsapp entre Pablo Barría y las empresas demandadas.

A fojas 138 rola carta de resguardo.

A fojas 141 y siguientes rola set de comprobantes de cuotas crédito automotriz.

A fojas 148 y siguientes rola factura electrónica n° 140301, emitida por Peugeot, por un valor de \$7.990.000.-

A fojas 153 y siguientes rola set fotográfico que da cuenta de los daños del vehículo asegurado.

A fojas 162 y siguientes rola print de pantalla de aplicación Uber.

A fojas 170 rola cotización n° 496526, emitida por Difor Chile, por un valor de \$12.990.000.-

A fojas 171 y siguientes rola copias autorizada de fojas 358 a 360 del expediente 2300-2020, tramitado ante el Tercer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt.

A fojas 176 y siguientes rola diligencias efectuadas en causa rol 696-2020.

A fojas 180 y siguientes comparece Jorge Alfredo Ffrench-Davis Salvadores, abogado en representación de la parte querellada y demandada, quien opone excepción dilatoria de incompetencia.

A fojas 190 y siguientes rola condiciones particulares de póliza n° UP164621.

A fojas 209 y siguientes rola condiciones generales de la póliza inscritas en el registro de pólizas de la comisión para el Mercado Financiero bajo el código POL120130214.

A fojas 225 rola acta de comparendo al que comparecen las partes y que es suspendido al haber presentado excepción dilatoria de incompetencia la parte querellada y demandada.

A fojas 226 y siguientes comparece Camilo Jara Pacheco, abogado en representación de la parte querellante y demandante, quien evacua traslado conferido.

A fojas 233 rola sentencia interlocutoria que resuelve incompetencia deducida, declarando no ha lugar a incompetencia del tribunal.

A fojas 241 y siguientes comparece Jorge Alfredo Ffrench-Davis Salvadores, abogado, en representación de BCI Seguros Generales S.A, quien viene en contestar querella infraccional, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se reproducen íntegramente: "Póliza N° 164621. Alcances de cobertura, la Sra. Elizabeth Pérez Maldonado contrató con mi representada la Póliza N°164621, para vehículos particulares, con vigencia entre las 12:01 horas del día 6 de septiembre de 2019, hasta las 12:00 horas del 6 de septiembre de 2020, que amparaba bajo las Condiciones

Generales debidamente registradas en la Comisión para el Mercado Financiero bajo el código POL 120130214 y las condiciones particulares que al efecto se convinieron, entre otros, el riesgo de daños del vehículo marca Peugeot, modelo 301 del año 2019, placa patente KXDZ-91.

Esta póliza, como todo contrato de seguro, está compuesta por:

- (i) "Condiciones Generales", debidamente depositadas ante la CMF. Son textos tipo que las entidades aseguradoras por ley se encuentran en la obligación de utilizar en la contratación de los seguros, y que contienen las regulaciones y estipulaciones consideradas esenciales por las que se rige el contrato, todo lo cual se encuentra regulado en la Norma de Carácter General N° 349 del 2013 de la CMF. Entre el contenido imperativo de las Condiciones Generales se encuentran, las coberturas contratadas, las exclusiones de cobertura, las obligaciones del asegurado y efectos de su incumplimiento.
- (ii) "Condiciones Particulares". Corresponden a todas aquellas estipulaciones que regulan aspectos que por su naturaleza no son materia de condiciones generales y que permiten la singularización de una póliza de seguro determinada, especificando sus particularidades.

A continuación, se transcriben los artículos aplicables al caso que nos convoca en lo pertinente:

"Artículo 1: Reglas aplicables al contrato

Se aplicarán al presente contrato de seguro las disposiciones contenidas en los artículos siguientes y las normas legales de carácter imperativo establecidas en el Título VIII, del Libro II, del Código de Comercio. Sin embargo, se entenderán válidas las estipulaciones contractuales que sean más beneficiosas para el asegurado o el beneficiario."

"Artículo 6: Obligaciones del Asegurado.

El asegurado estará obligado a:

1. Declarar sinceramente todas las circunstancias que solicite el asegurador para identificar la cosa asegurada y apreciar la extensión de los riesgos;
2. Informar, a requerimiento del asegurador, sobre la existencia de otros seguros que amparen el mismo objeto;
3. Pagar la prima en la forma y época pactadas;
4. Emplear el cuidado y celo de un diligente padre de familia para prevenir el siniestro;
5. No agravar el riesgo y dar noticia al asegurador sobre las circunstancias que lleguen a su conocimiento y que reúnan las características señaladas en el artículo 526 del Código de Comercio;

6. En caso de siniestro, tomar todas las providencias necesarias para salvar la cosa asegurada o para conservar sus restos;

7. Notificar al asegurador, tan pronto sea posible una vez tomado conocimiento, de la ocurrencia de cualquier hecho que pueda constituir o constituya un siniestro,

8. Acreditar la ocurrencia del siniestro denunciado, y declarar fielmente y sin reticencia, sus circunstancias y consecuencias.

9. El asegurador podrá inspeccionar o examinar durante la vigencia de la póliza la materia asegurada, para lo cual deberá coordinarse previamente con el asegurado. El asegurado siempre mantendrá sus obligaciones de declaración señaladas en el artículo 12 de esta póliza.

10. Cumplir con las obligaciones en caso de siniestro señaladas en estas condiciones generales.(...)

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en este título, “Obligaciones del Asegurado”, libera a la compañía de toda obligación derivada del presente contrato.”

“Artículo 11: Deber de cuidado y prevención. Agravación del riesgo.

En consideración a lo establecido en el Artículo 526 del Código de Comercio, el asegurado, o contratante en su caso, deberá informar al asegurador los hechos o circunstancias que agraven sustancialmente el riesgo declarado, y sobrevengan con posterioridad a la celebración del contrato, dentro de los cinco días siguientes de haberlos conocido, siempre que por su naturaleza, no hubieren podido ser conocidos de otra forma por el asegurador.

Se presume que el asegurado conoce las agravaciones de riesgo que provienen de hechos ocurridos con su directa participación. Si el siniestro no se ha producido, el asegurador, dentro del plazo de treinta días a contar del momento en que hubiere tomado conocimiento de la agravación de los riesgos, deberá comunicar al asegurado su decisión de rescindir el contrato o proponer una modificación a los términos del mismo, para adecuar la prima o las condiciones de la cobertura de la póliza.

Si el asegurado rechaza la proposición del asegurador o no le da contestación dentro del plazo de diez días contado desde la fecha de envío de la misma, este último podrá dar por rescindido el contrato. En este último caso, la rescisión se producirá a la expiración del plazo de treinta días contado desde la fecha de envío de la respectiva comunicación. Si el siniestro se ha producido sin que el asegurado, o el contratante en su caso, hubieren efectuado la declaración sobre la agravación de los riesgos señalada en el inciso primero, el asegurador quedará exonerado de su obligación de pagar la indemnización respecto de las coberturas del seguro afectadas por el agravamiento. No obstante, en caso que la

agravación del riesgo hubiera conducido al asegurador a celebrar el contrato en condiciones más onerosas para el asegurado, la indemnización se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiera aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo.

Estas sanciones no se aplicarán si el asegurador, por la naturaleza de los riesgos, hubiere debido conocerlos y los hubiere aceptado expresa o tácitamente.

Salvo en caso de agravación dolosa de los riesgos, en todas las situaciones en que, de acuerdo a los incisos anteriores, haya lugar a la terminación del contrato, el asegurador deberá devolver al asegurado la proporción de prima correspondiente al período en que, como consecuencia de ella, quede liberado de los riesgos.

Excepto en la modalidad de los seguros de accidentes personales, las normas sobre la agravación de riesgos no tendrán aplicación en los seguros de personas.”

“Artículo 12: Declaraciones del Asegurado.

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 525 del Código de Comercio, el Asegurado deberá declarar sinceramente todas las circunstancias que solicite el asegurador para identificar la cosa asegurada y apreciar la extensión de los riesgos.

Para prestar esta declaración será suficiente que el contratante informe al tenor de lo que solicite el asegurador, sobre los hechos o circunstancias que conozca y sirvan para identificar la cosa asegurada y apreciar la extensión del riesgo.

Convenido el contrato de seguro sin que el asegurador solicite la declaración sobre el estado del riesgo, éste no podrá alegar los errores, reticencias o inexactitudes del contratante, como tampoco aquellos hechos o circunstancias que no estén comprendidos en tal solicitud.

Si el siniestro no se ha producido, y el contratante hubiere incurrido inexcusablemente en errores, reticencias o inexactitudes determinantes del riesgo asegurado en la información que solicite el asegurador de acuerdo al primer inciso de este artículo, el asegurador podrá rescindir el contrato. Si los errores, reticencias o inexactitudes del contratante no revisten alguna de dichas características, el asegurador podrá proponer una modificación a los términos del contrato, para adecuar la prima o las condiciones de la cobertura a las circunstancias no informadas. Si el asegurado rechaza la proposición del asegurador o no le da contestación dentro del plazo de diez días contado desde la fecha de envío de la misma, este último podrá rescindir el contrato. En este último caso, la rescisión se producirá a la expiración del plazo de treinta días contado desde la fecha de envío de la respectiva comunicación.

Si el siniestro se ha producido, el asegurador quedará exonerado de su obligación de pagar la indemnización si proviene de un riesgo que hubiese dado lugar a la rescisión

del contrato de acuerdo al inciso anterior, y en caso contrario, tendrá derecho a rebajar la indemnización en proporción a la diferencia entre la prima pactada y la que se hubiese convenido en el caso de conocer el verdadero estado del riesgo.

Estas sanciones no se aplicarán si el asegurador, antes de celebrar el contrato, ha conocido los errores, reticencias o inexactitudes de la declaración o hubiere debido conocerlos; o si después de su celebración, se allana a que se subsanen o los acepta expresa o tácitamente.”

“Artículo 26: Pérdida parcial: reparación del vehículo siniestrado.

En caso de pérdidas parciales cubiertas por esta póliza, el procedimiento de reparación será el que se indica a continuación:

1. La reparación sólo podrá ser encargada previa autorización de la compañía.
2. Sin embargo, cuando el siniestro ocurra a más de 100 Km. Del lugar del domicilio habitual del asegurado, y no sea posible la conducción segura y conforme a la ley del tránsito, el asegurado podrá encargar dicha reparación sin la autorización antes indicada y la aseguradora la pagará, siempre y cuando el valor de la reparación no sea superior al monto establecido para este efecto en las Condiciones Particulares de la póliza y que el asegurado cumpla con los demás procedimientos aquí establecidos.
3. La compañía financiará los gastos razonables en los que se incurra para trasladar el vehículo asegurado. Para estos casos se fija un monto máximo en las Condiciones Particulares de la póliza. Si el gasto fuera superior a este monto máximo, el asegurado deberá solicitar a la compañía la autorización del caso.
4. La compañía tendrá la facultad de designar un garaje de su confianza,
5. Queda entendido y convenido que cuando sea necesario remplazar alguna pieza o parte que no se encuentre en plaza o que no se fabrique en el país, la compañía queda facultada para pagar al asegurado el valor de dicha pieza o parte de acuerdo con el promedio del precio de venta en plaza.”

Del análisis del contrato de seguros podemos concluir que no existe ninguna disposición en virtud de la cual se determine un plazo dentro del cual el vehículo debe ser reparado para el caso de una pérdida parcial. El artículo 26 de la POL 120130214 referido a la reparación del vehículo solamente establece, en lo pertinente, que la reparación debe efectuarse previa autorización de la compañía y que esta tendrá la facultad para designar un garaje de su confianza.

Por otra parte, las disposiciones del contrato son muy claras en relación con la obligación que tiene el asegurado de informar a la compañía aseguradora de todo lo que sea necesario para determinar el riesgo de forma adecuada. De acuerdo con lo afirmado en la propia querella el vehículo asegurado estaría siendo utilizado para transporte

remunerado de pasajeros a través de la aplicación Uber, en circunstancias que de acuerdo con la información proporcionada al momento de celebrar el contrato de seguro el vehículo tendría un uso particular.

Independiente del momento en que el vehículo comenzó a ser utilizado para transporte remunerado de pasajeros, este hecho constituye una infracción de las obligaciones que tiene el asegurado, pues si el asegurado conocía esta circunstancia al momento de contratar infringió la obligación consagrada en el artículo 6 numeral 1 de la POL 120130214 al no informar a la compañía al momento de contratar. Si el asegurado comenzó a utilizar el vehículo para transporte de pasajeros durante la vigencia del contrato incumplió su obligación consagrada en el artículo 6 numeral 5 de la POL 120130214 al no informar a la compañía de esta situación.

Por otra parte, los artículos 11 y 12 de la póliza regulan las consecuencias de no informar oportunamente la agravación del riesgo respecto de la materia asegurada. De acuerdo con lo establecido en estas normas la compañía aseguradora podrá rescindir el contrato en aquellos casos en que el asegurado no proporcionó la información necesaria para determinar el riesgo asegurado al momento de contratar o bien no informó de la agravación del riesgo durante la vigencia del contrato.

En conclusión, BCI Seguros no ha incumplido ninguna obligación contractual toda vez que le dio cobertura al siniestro, ordenando la reparación del vehículo asegurado de forma oportuna, cumpliendo con todas las exigencias legales y reglamentarias que regulan su actividad.

Respecto del incumplimiento por parte del asegurado de sus obligaciones contractuales hacemos presente que de haberse tomado conocimiento con anterioridad por la compañía aseguradora del hecho de que el vehículo estaba siendo utilizado para un fin distinto al declarado por el asegurado, se habría rechazado la cobertura del siniestro y el contrato habría sido rescindido.

2. El siniestro y el proceso de liquidación

Con fecha 8 de febrero de 2020 el vehículo de la Sra. Elizabeth Pérez sufrió daños producto de un choque por alcance. Una vez denunciado el siniestro a la compañía, BCI Seguros, en cumplimiento de las normas legales y reglamentarias pertinentes, designó en calidad de Liquidador Directo al Sr. Claudio Cárdenas, quien tuvo a su cargo la atención de este siniestro, al cual se le asignó el N° 6789437.

Cabe señalar que la liquidación del siniestro en materia de seguros, tiene por finalidad determinar la ocurrencia del siniestro, si el riesgo está bajo la cobertura de la póliza contratada y el monto de la indemnización a pagar en caso que corresponda, todo ello de conformidad con el procedimiento que establece el Decreto N° 1055 de 2012 que corresponde al Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros.

Una vez constatado por el liquidador que el siniestro denunciado contaba con cobertura en la póliza y determinados los daños sufridos por el vehículo asegurado se emitió con fecha 3 de marzo de 2020 una orden de reparación y posteriormente el correspondiente Informe de Liquidación. Todo esto dentro de los plazos dispuestos en el artículo 23 del Decreto N° 1055 de 2012. Es necesario hacer presente que Difor envió a BCI Seguros con fecha 22 de febrero de 2020 el presupuesto de reparación y con fecha 26 de febrero el taller realizó el ingreso de solicitud de orden en el sistema, antecedentes necesarios para emitir la orden de reparación.

En la primera orden de reparación emitida no se incluyó la reparación de todos los elementos señalados en el presupuesto debido a que Difor no envió las fotografías que justificaban dichas reparaciones. Esta información fue solicitada al taller en reiteradas oportunidades por el liquidador, hecho que consta en correos electrónicos de fecha 9 y 16 de marzo de 2020.

El día 23 de marzo de 2020 se emitió una segunda orden de reparación para incluir el módulo de airbag, un cinturón de seguridad, una varilla de anclaje, una válvula y el montaje y balanceo, elementos que no estaban considerados en la orden inicial por no contar con las fotografías que respaldaran la necesidad de reparación.

Con la emisión de la orden señalada quedaron aprobadas prácticamente la totalidad de las reparaciones. Sin perjuicio de ello quedaron pendientes algunos elementos que debían ser evaluados, por lo que se pidió insistente al taller que enviara las fotografías que justificaban la reparación mediante correos electrónicos de fecha 23, 26 y 27 de marzo de 2020.

El día 9 de abril de 2020 el liquidador consultó por el estado de la reparación del vehículo y desde el taller le señalaron que estaban esperando repuestos cuya importación se solicitó. Con fecha 18 de mayo enviaron por parte de Difor las fotografías solicitadas previamente. Con dicha información se descartó cambiar el captor ABS por no poseer daños y se autorizó reparar y pintar la llanta. Finalmente, con fecha 23 de mayo de 2020 desde Difor solicitaron una orden de reparación adicional para el pago de la desabolladura y pintura de la llanta, la que fue enviada por el liquidador con fecha 3 de junio de 2020 luego de revisar la solicitud con el personal del taller.

Como se puede apreciar de los hechos descritos, el proceso de liquidación se desarrolló de forma diligente, mi representada realizó todas las gestiones requeridas para la debida reparación del vehículo.

Los plazos del proceso de reparación dicen relación con la importación de algunos repuestos y por otra parte con la constatación de los daños en el taller y el correspondiente envío de las fotografías necesarias para autorizar las reparaciones, situaciones que escapan absolutamente del control de mí representada, que como hemos

indicado emitió las órdenes de reparación oportunamente. En consecuencia, los hechos afirmados en la querella, atribuyendo a BCI Seguros una demora en aprobar el presupuesto y autorizar la reparación no son efectivos. Mi representada cumplió con todas sus obligaciones, autorizando la reparación del vehículo de forma oportuna y considerando todos los repuestos necesarios.

En razón de lo anterior, la infundada acusación planteada en la querella que busca atribuir a mi representada una conducta infraccional que se sustenta en “obstaculizar el pago o aprobación de los repuestos requeridos” es totalmente improcedente.

Mi representada cumplió diligentemente y de buena fe con su obligación de liquidar el siniestro y de emitir las correspondientes órdenes de reparación, por lo tanto, no es posible imputarle una falta a sus deberes de lealtad como señala la querella, o responsabilidad alguna por la supuesta demora en la entrega del vehículo.

Sin perjuicio de todo lo dicho anteriormente, esta parte niega y controvierte todos y cada uno de los hechos afirmados en querella infraccional y demanda civil de autos, de modo que la querellante y demandante civil deberá probarlos en su totalidad, y asimismo niega la existencia, naturaleza y cuantía de los perjuicios reclamados. Conforme se ha descrito anteriormente, no ha habido por parte de BCI Seguros incumplimiento alguno a la normativa de protección al consumidor, en específico a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la mencionada ley, que corresponden a las normas cuyo incumplimiento se nos ha imputado.

Sobre tales imputaciones, indicamos que éstas no son efectivas, y que adicionalmente los artículos en referencia exigen la ocurrencia de acciones negligentes por parte del agente y evidentemente la acreditación de las mismas para poder subsumir los hechos a la hipótesis que plantea. Esta acreditación es carga de la querellante y, asimismo, la prueba de que mi representada habría infringido los términos del contrato de marras. Conforme a las normas generales aplicables a esta controversia, especialmente el artículo 1698 del Código Civil, el que alega un derecho debe probarlo.

Tal como ya lo hemos señalado en el presente caso se alega la existencia de un retraso desmedido y negligente, cuya existencia y responsabilidad se atribuye a mi representada, sin embargo, BCI Seguros cumplió con todas sus obligaciones de forma diligente y dentro de los plazos que contempla la regulación de seguros.

El caso que nos convoca no se trata de una vulneración a los derechos del consumidor, el querellante está utilizando el proceso infraccional con el objeto de obtener una exorbitante indemnización que no es procedente. La Sra. Pérez solicita una indemnización por daño moral de \$8.000.000, por los hechos descritos, lo cual evidencia un abuso de la presente acción judicial.” Razón por la que solicitan que se rechace la querella infraccional en todas sus partes con expresa condenación en costas.

Que, asimismo la querellada infraccional contesta demanda civil de indemnización de perjuicios, en razón de los fundamentos de hecho y derecho que en virtud del principio de economía procesal se tienen íntegramente por reproducidos, señalando respecto de los daños indemnizatorios lo siguiente: "Conforme a lo latamente expuesto en el título anterior, la demanda civil es improcedente conforme a la normativa propia de la Ley 19.496, pues al no haber infracción a los derechos de los consumidores ésta no puede prosperar.

El Artículo 50 inciso segundo de la Ley 19.946 sobre Protección De Los Derechos de los Consumidores dispone lo siguiente:

"El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda."

Pues bien, al haberse acreditado que BCI Seguros actuó en todo momento dando cumplimiento a sus obligaciones contractuales, sin infringir ninguna de las normas que el querellante ha mencionado, no es procedente admitir la demanda civil, ya que el requisito fundamental para su procedencia es que exista una infracción a alguna disposición de la Ley 19.946.

En lo que se refiere a la responsabilidad derivada del ilícito infraccional, no habiendo un incumplimiento a las normas de protección a los derechos de los consumidores, no se configura la responsabilidad civil reclamada, pues no hay una acción u omisión infraccional imputable a mi representada que sea causa de los daños supuestamente ocasionados. En subsidio de lo anterior, la parte demandante ha imputado un incumplimiento contractual a mi representada que no es efectivo, toda vez que BCI Seguros ha dado cumplimiento estricto al contrato de seguro vigente entre las partes, sin que exista algún incumplimiento o negligencia que pudiera imputársele.

Reiteramos que BCI Seguros cumplió oportunamente con todas las obligaciones que el contrato de seguro establece, realizó el proceso de liquidación dando cobertura al siniestro y ordenando la debida reparación del vehículo al taller correspondiente. Mi representada realizó todas las gestiones requeridas para que el vehículo fuera reparado.

Tal como lo hemos señalado con anterioridad, la demanda está fundada exclusivamente en los testimonios de trabajadores de Difor, taller que estaba a cargo de la reparación del vehículo asegurado. Dichas declaraciones son totalmente parciales y responden exclusivamente al interés de Difor de liberarse de cualquier tipo de cuestionamiento, en

circunstancias que BCI Seguros emitió las correspondientes órdenes de reparación en plazos absolutamente prudentes.

Para que haya lugar a la responsabilidad contractual deben darse todos y cada uno de sus requisitos. En primer lugar, debe existir una obligación de carácter contractual, esto es, nacida de un contrato. En segundo lugar, que el deudor no realice la conducta convenida del modo en que está consagrado en el contrato. En tercer lugar, que la inejecución de la conducta debida esté acompañada de un reproche subjetivo u objetivo al obligado en los términos descritos en la ley. En cuarto lugar, que la omisión de la conducta debida cause daño al acreedor. En quinto y último lugar, que entre el incumplimiento (inejecución de la conducta debida) y el daño exista relación de causa a efecto.

Desde este punto de vista, la demandante debe acreditar cada uno de los presupuestos de la responsabilidad contractual que intentan imputar a BCI Seguros, los cuales no concurren de acuerdo a los hechos y derecho invocados en la demanda.

Negamos terminantemente que haya existido por parte de BCI Seguros un incumplimiento de sus obligaciones contractuales para con la asegurada, menos aún que haya existido dolo o culpa en el actuar de mi representada y que ésta sea la causa de los perjuicios que se reclaman, daños que también se rebaten conforme se expondrá latamente más adelante. Mi representada en todo momento ha dado cumplimiento estricto a lo acordado en el contrato.

A contrario sensu, si el siniestro no está cubierto en la póliza en atención a que no cumple con los requisitos para ser indemnizado conforme al contrato de seguro celebrado, no procede el pago de indemnización alguna respecto del asegurado.

Finalmente, la póliza de seguro es un contrato y como tal se rige no sólo por las disposiciones especiales que le son aplicables, sino que además, por las normas generales que regulan las obligaciones y entre éstas, el Artículo 1545 del Código Civil que dispone que "Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales".

En el caso que nos convoca la demanda civil tiene por objeto se indemnicen los perjuicios que el supuesto incumplimiento culpable del contrato de seguro generó a la demandante.

Así las cosas, es procedente oponer a la demanda civil la excepción de contrato no cumplido, en atención a las circunstancias que previamente fueron señaladas en relación con el uso comercial del vehículo asegurado.

La asegurada incumplió las obligaciones que le impone el contrato de seguro, y aquello ha quedado acreditado en autos mediante la confesión judicial de la demandante. Ella misma confiesa en su querella y demanda que el automóvil era utilizado como uber, inclusive demanda un monto por lucro cesante a este respecto.

Como es sabido, el contrato de seguro es un contrato bilateral que establece determinadas obligaciones para el asegurado, en el presente caso se ha constatado que el asegurado ha incumplido sus obligaciones.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 6 numerales 1 y 5 el asegurado está obligado a: “Artículo 6: Obligaciones del Asegurado.

El asegurado estará obligado a:

1. Declarar sinceramente todas las circunstancias que solicite el asegurador para identificar la cosa asegurada y apreciar la extensión de los riesgos;
5. No agravar el riesgo y dar noticia al asegurador sobre las circunstancias que lleguen a su conocimiento y que reúnan las características señaladas en el artículo 526 del Código de Comercio;

De los hechos señalados resulta evidente que el asegurado ha incumplido sus obligaciones contractuales, razón por la cual la demanda civil no puede prosperar en atención a lo estipulado por el artículo 1552 del Código Civil.

De acuerdo con el artículo citado, 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 tiempos debidos. Este artículo consagra el principio de nuestro derecho “la mora purga la mora”. De acuerdo con el mismo, ninguna de las partes puede demandar a la otra para exigirle el cumplimiento de un contrato si no ha cumplido por su parte o está pronta a cumplir las obligaciones recíprocas que el contrario le impone.

No puede pues, el acreedor exigir que la otra parte ejecute a su favor la prestación estipulada, cuando a su vez ese acreedor ha debido cumplir una obligación a que él se hallaba obligado a favor del demandado, y no lo hizo como es el caso de autos.

Cualquiera que sea el tiempo transcurrido, tratándose de un contrato bilateral, si ninguna de las partes ha ejecutado la prestación a que se obligó, no puede exigir a la otra el cumplimiento del contrato. El demandado no ha estado constituido en mora, y, por lo mismo, no es responsable de los perjuicios que la no ejecución de su obligación haya podido causar a la otra parte.

En este sentido el profesor Luis Claro del Solar, en su tratado sobre las obligaciones, Volumen V, señala: “El principio primario sobre el cual reposa la excepción non adimplenti contractus, es sin duda, la equidad. Pugnaría evidentemente con ella que uno de los contratantes pudiera exigir las ventajas que el contrato está llamado a otorgarle repudiando, sin embargo, las cargas que como compensación para la otra parte le impone. Es preciso reconocer al contratante perseguido el derecho de poner coto a las maniobras de su adversario rehusándole el cumplimiento de la obligación a su cargo,

mientras la contraprestación correlativa no le haya sido suministrada u ofrecida." Lo anterior es compatible con la lealtad y la confianza recíproca necesaria en la ejecución de los contratos y en las relaciones comerciales en general.

Por lo tanto, y conforme al principio de buena fe que rige en todo contrato, y especialmente el contrato de seguro, el contratante que a su vez ha incumplido las obligaciones establecidas en el contrato respecto de él, no está habilitado para demandar el cumplimiento de un contrato, conforme lo establece el artículo ya citado, razón por lo cual, la demanda debe rechazarse.

Es un hecho acreditando en el presente caso que la Sra. Pérez Maldonado contrató con BCI Seguros una póliza para vehículo particular. Este hecho consta en la póliza contratada. Sin embargo, tal como lo declaró la demandante, el vehículo asegurado era utilizado para transporte de pasajeros por medio de la aplicación Uber, uso que se encuentra inclusive excluido de cobertura en el contrato.

Este hecho constituye un gravísimo incumplimiento al contrato celebrado entre las partes y a las normas legales que regulan el contrato de seguro.

La Sra. Pérez no informó a la compañía un hecho fundamental para determinar la extensión del riesgo y la procedencia de la cobertura al momento del siniestro, lo que constituye una infracción gravísima a sus obligaciones propias.

A mayor abundamiento, conforme al Artículo 5.1 numeral 2 de la POL120130214 los siniestros ocurridos mientras el vehículo asegurado es destinado a un fin diferente al declarado al contratar el seguro no tiene cobertura en la póliza, situación que no pudo ser evaluada en razón de la reticencia de la asegurada, el obtener adicionalmente una indemnización a propósito del contrato de seguro, teniendo conocimiento de esta circunstancia implicaría un enriquecimiento ilícito por parte de la Sra. Pérez Maldonado.

El artículo 525 del Código de Comercio se refiere expresamente a aquellas situaciones en las cuales el contratante "hubiere incurrido inexcusablemente en errores, reticencias o inexactitudes determinantes del riesgo asegurado en la información que solicite el asegurador". El mismo artículo faculta a asegurador a rescindir el contrato cuando el asegurado no proporcione toda la información necesaria para determinar el riesgo asegurado.

Por su parte el artículo 526 del mismo cuerpo legal dispone que el asegurado tiene la obligación de informar durante la vigencia del contrato de cualquier agravación del riesgo que se produzca. En el evento de que el asegurado no cumpla con dicha obligación, el asegurador puede rescindir el contrato.

En el presente caso se ha reconocido en la querella que el auto se utilizaba para transporte remunerado de pasajeros, así las cosas, se constata mediante confesión

judicial de la parte demandante que el vehículo era utilizado para transporte remunerado de pasajeros.

Al constatarse, en virtud de los hechos afirmados en la querella, que el asegurado ha incumplido su obligación de informar sobre hechos que eran determinantes para identificar el riesgo asegurado, se debe concluir que la indemnización del siniestro era improcedente, por lo tanto, no es posible demandar indemnización alguna relativa a la indemnización del mismo. Acoger la pretensión de la demandante vulneraría gravemente las normas del contrato de seguro y asimismo las normas propias de la Ley N°19.496, en virtud de las cuales sólo es admisible solicitar indemnización cuando concurre un incumplimiento culpable a una obligación del proveedor.

En consecuencia, la demanda civil debe ser rechazada adicionalmente ya que fue la demandante quien infringió las normas que harían procedente la indemnización del siniestro.

Sin perjuicio de lo anterior, y para el evento improbable de que S.S. estime que existe fundamento plausible en la acción interpuesta en contra de BCI Seguros, vengo en oponer la excepción de improcedencia de los montos demandados, por ser contrarios a derecho y a la obligación de indemnización de mi representada.

La demandante solicita se condene a mi representada al pago de la suma de \$8.824.500.-, más reajustes e intereses, con costas, monto que desglosa de la siguiente manera:

- a) \$554.500.- por concepto de daño emergente;
- b) \$270.000.- por concepto de lucro cesante;
- c) \$8.000.000.- por concepto de daño moral.

Desde ya esta parte niega y controvierte los daños demandados, los que deben ser acreditados por la demandante en cuanto a su existencia, naturaleza y monto por la demandante.

En cuanto al daño emergente, se señala en la demanda que este correspondería a la disminución patrimonial que habría sufrido el asegurado al no contar con su vehículo durante tres meses. Lo afirmado por la demandante no corresponde a lo que propiamente se entiende por daño emergente, ya que no existe un daño patrimonial efectivo. Por una parte, se trata de un cálculo teórico completamente arbitrario y que no corresponde a un arrendamiento efectivo de otro vehículo, que por lo demás no corresponde a la compañía financiar. Por otra parte, intenta que mi representada se haga cargo de las cuotas del crédito automotriz por un monto de

\$172.993, lo que no tiene ningún asidero legal. Ella es la única obligada respecto de su crédito asociado al vehículo que es de su propiedad.

El hecho de no poder utilizar el vehículo por el tiempo durante el cual estuvo en reparación no es una situación que deba ser indemnizada por mi representada, menos a título de daño emergente. Por otra parte, tal como lo hemos señalado a lo largo de esta contestación, BCI Seguros dio cumplimiento a todas sus obligaciones contractuales, razón por la cual no es procedente la indemnización solicitada.

Respecto de la suma demandada por concepto lucro cesante, señalamos enfáticamente que no corresponde su indemnización. El contrato de seguro excluye expresamente de cobertura "las pérdidas de beneficios, el lucro cesante y otros perjuicios indirectos de cualquier tipo."

Por otra parte, al momento de asegurar el vehículo se declaró por la asegurada que este tendría un uso particular, en ningún momento se informó a la compañía que el vehículo se utilizaría para transporte remunerado de pasajeros, por lo tanto, es completamente inadmisible que ahora se pretenda el pago de \$270.000 por concepto de lo que ha dejado de ganar transportando pasajeros.

Respecto de la suma demandada por concepto del supuesto daño moral experimentado, reiteramos que mi representada no le ha causado daño alguno a la demandante por las razones que se han explicado a lo largo de esta contestación. El monto demandado es completamente desproporcionado en relación al daño material demandado.

Sin perjuicio de lo anterior, tampoco constan en la demanda los elementos de dicho daño moral, ni la relación causa a efecto entre el supuesto incumplimiento alegado y los perjuicios morales, lo que deberá ser acreditado de forma legal.

Es más, el daño moral reclamado se funda en una eventual infracción al supuesto deber de fidelidad que tendría mi representada con el asegurado, infracción que no fue imputada en la querella, es más no existe tal infracción. Se señala en la demanda que se habría defraudado gravemente la confianza de la demandante, no vemos cómo podría configurarse tal cosa. El siniestro fue acogido y reparado, es más fue la asegurada quién no actuó con fidelidad respecto de mi representada, y ahora pretende obtener a título de un inexistente daño moral una cuantiosa suma de dinero.

Estos hechos en ningún caso corresponden a lo que la doctrina y jurisprudencia comprenden como daño moral, el que se define como "dolor, la aflicción, el pesar que causa en los sentimientos o afectos el hecho ilícito"¹. Por lo demás, la imputación se basa en hechos que no son verídicos ya que se afirma que BCI Seguros se habría negado a pagar los repuestos necesarios para la reparación del vehículo, situación que se le habría ocultado a la dueña del vehículo. Tal como lo aclaramos a lo largo de esta contestación, mi representada autorizó la reparación del vehículo incluyendo todos los repuestos

necesarios, por lo que lo afirmado por la demandante no es efectivo.” Razón por la que solicitan que se rechace la demanda civil de indemnización de perjuicios, en todas sus partes, todo con expresa condenación en costas.

A fojas 267 rola presupuesto n° 484095 emitido por Difor Chile, por un valor de \$1.934.293.-

A fojas 269 y siguientes rola set de correos electrónicos.

A fojas 278 y siguientes rola informe final de liquidación.

A fojas 281 y siguientes rola orden de reparación n°4696517.

A fojas 283 y siguientes rola orden de reparación n°4718414.

A fojas 285 y siguientes rola set correos electrónicos.

A fojas 304 y siguientes rola orden de reparación n°4751562.

A fojas 306 y siguientes rola orden de reparación n°4755735.

A fojas 308 y siguientes rola resolución exenta n°469, del Servicio Nacional del Consumidor.

A fojas 314 y siguientes rola resolución exenta n°907, del Servicio Nacional del Consumidor.

A fojas 335 y siguientes rola print de pantalla de mensajes de whatsapp.

A fojas 344 y siguientes rola acta de comparendo que reza:

“A la hora señalada se lleva a efecto el comparendo, con la asistencia del abogado de la parte demandante y querellante don **CAMILO JARA PACHECO**, quien comparece en representación de la **Defensoría Civil AC**, y del abogado de la parte querellada y demandada don **JORGE FFRENCH-DAVIS SALVADORES**, quienes comparecen vía remota, renunciando a la presencialidad.

Continuando con la audiencia:

La parte demandada contesta por escrito con documento remitido al correo del tribunal que pide se tenga como parte de la audiencia.

El Tribunal acusa recibo del escrito, señala que fue remitido a la parte demandante, provee: A lo principal: Por contestada la querella y demanda civil. Al primer otrosí: Se tiene presente. Al segundo: Por acompañados los documentos, en la forma solicitada.

SE RECIBE LA CAUSA A PRUEBA

Se recibe la causa a prueba y se fijan como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, los siguientes:

1. Efectividad de haberse cometido infracción o infracciones a la Ley de Protección al Consumidor.

2. Efectividad de los perjuicios y montos demandados.

PRUEBA DE LA PARTE QUERELLANTE Y DEMANDANTE

La parte señala que remitió minuta de prueba al correo del tribunal el 17 de marzo de 2021 y otra con fecha de hoy

El Tribunal acusa recibo y provee:

A la minuta de 17 de marzo de 2021 que rola a fojas 178, se provee: Por acompañada minuta de prueba, por acompañados los documentos en la forma solicitada, por presentada lista de testigos.

A la minuta de 22 de diciembre de 2021, se provee: Por acompañada minuta de prueba, por acompañados los documentos en la forma solicitada, por presentada lista de testigos.

A la prueba confesional solicitada: Como se pide, debiendo el actor acompañar el pliego de posiciones con anterioridad a la audiencia. Se comunicará fecha y link, oportunamente.

TESTIMONIAL:

Comparece don **PABLO EXEQUIEL BARRÍA LAGOS**, chileno, casado, periodista, cédula de identidad N°9.540.858-3, con domicilio en Avenida Norte Sur Uno N° 1390 Altos de Alerce de Puerto Montt, quien dando promesa de decir verdad expone:

El 8 de febrero de 2020 el automóvil Peugeot 301, que es de mi pareja, sufrió un accidente de Tránsito en la Ruta Puerto Montt Pargua, de la concesionaria Ruta del Canal. El automóvil lo conducía Matías, el hijo de mi pareja, mío de crianza.

Pasó por sobre un animal vacuno que estaba muerto en la carretera, por la oscuridad de la noche no fue posible verlo, según lo que él nos dijo.

Una vez que él me comunica del accidente, le pedí que no moviera el auto, previo a corroborar si estaba bien él. Le pedí que no moviera el auto porque él me dijo que había varias alarmas que se habían activado, airbags, cinturones de seguridad, fallas mecánicas, en fin, mejor que no lo moviera y que activáramos el seguro y que la grúa lo iba a ir a buscar.

Se hicieron los trámites, se trasladó el auto a la casa, eso fue durante la noche, era tarde, un sábado. Se hicieron los trámites con la seguradora y nos pidieron que el lunes lleváramos el vehículo a la empresa Difor.

Así se hizo, la misma grúa lo trasladó y se iniciaron los trámites, el auto estaba asegurado a nombre de mi pareja, de Elizabeth, pero como ella no entiende de temas mecánicos me pidió que yo me hiciera cargo de los trámites, ella me dio un poder, así lo pidió la aseguradora y fue así como hice todas las acciones para reparar el vehículo.

El auto ingresó a taller y se me dijo que en 5 días iba a estar listo, porque el auto estructuralmente no sufrió mayores daños, los daños estaban en el chasis del vehículo, donde pasó encima el animal. Del taller me señalaron que estaría listo en 5 días.

Con esa información nos quedamos y esperamos a los 5 días incluso le di un margen de tiempo mayor, no nos llamaron, pero a la semana siguiente empecé a llamar tanto a la aseguradora como a Difor.

La aseguradora que dijo que estaba en proceso de evaluación del vehículo, en el taller, que ellos estaban evaluándolo.

En paralelo llamaba al taller y que efectivamente se estaba evaluando y que faltaban algunas aprobaciones de indicaciones de respuestas, por parte de la aseguradora.

Pasaron varios días después sin respuesta y yo inicié un diálogo con la aseguradora como el 10 de marzo de 2020, ya había pasado más de un mes y le pregunté a Jorge, el liquidador.

Cuando me refiero al liquidador, es Jorge, no recuerdo apellido, pero con él yo hablaba, iniciamos dialogo por chat. Jorge Rodríguez. Ahí quedaron los registros de las conversaciones.

El 10 de marzo volví a preguntar a Jorge Rodríguez, el liquidador de ese entonces, qué pasaba con el auto y me dijo que el taller había comprometido el envío de fotografías y que no tenían espacio en el elevador y que era Difor quien se estaba demorado y se habían comprometido el día viernes s lunes ponerlo en el elevador y que eso sería en su presencia y que el tema lo estaba viendo la señora Gloria Evens y don Máximo Vega en Difor.

En términos generales, pasó bastante tiempo entre este dialogo con el liquidador para obtener respuestas clara. Estamos en tiempos de pandemia, era una de las razones por la que nos apuraba que el auto saliera de taller porque mi señora tenía que irse a su trabajo, ella trabaja a cargo de la ficha social de hogares, en la Municipalidad de Puerto Montt, todo el mundo trababa telemáticamente, pero ella no y el gobierno empezó a dar beneficios y mucha gente requería sus antecedentes de la ficha de protección social, Registro Social de Hogares. En ese tiempo trabajaba en radio Cooperativa, salía y la dejaba sin auto, había susto además de contagiarse en la locomoción colectiva, era muy complicado para mi grupo familiar.

Entre tanto, seguimos con este flujo de información entre la aseguradora y mi persona pidiendo explicaciones y las excusas eran variadas. Esto entre marzo y abril, y nos nos entregaban el auto. Pedimos auto de reemplazo, nos hicieron llamar a un número 600, pero nos que ellos no tenían el beneficio, así que no lo hicimos, pero que lo teníamos que ver con Difor, que ellos tenían el vehículo.

La segurado trasladaba responsabilidad a Difor, que faltaban repuestos.

A fines de marzo el liquidador me avisa que un señor se había ido de Difor y no había dejado hecha la evaluación.

O sea, que a esa fecha aún no había evaluación. Yo entendí que el liquidador me estuvo mintiendo todo el tiempo, así que fui a la empresa Difor y pedí hablar con la persona a cargo, fui muy molesto y ellos me hicieron ingresar el taller, para ver el auto, tampoco sabían de qué auto les estaba hablando y ahí al ver el auto, les dio cual es y suben el vehículo al elevador, esto a fines de marzo.

A mediados de abril el liquidador, en otra consulta que le hago me dice que estaba todo OK, pero ya había pasado desde el 8 de febrero a mediados de abril a que me digan que las órdenes estaban giradas para arreglar el auto.

DE ahí en adelante el liquidador me dice que lo veo sólo con Difor, pues la parte de ellos ya estaba lista.

Pasó todo abril, ya en mayo, la molesta era evidente, ya había problemas más graves en la familia, con mi pareja, no había auto y tampoco auto de reemplazo.

Ahí contrato a Camilo Jara e inicio acciones para recuperar el vehículo. Todo eso fue ya con Difor.

El auto me lo entregaron en mayo, luego de que les mandara un audio bien duro a Difor, porque el mismo tribunal, ordenó a Difor poner un auto de reemplazo, pero tampoco se había hecho. El Audio fue a Máximo Vega.

Apareció una persona de Concepción, funcionario de Difor que me informa que hay auto de reemplazo y que en una semana me entregaban el auto. Ese último plazo se cumplió.

REPREGUNTADO

Para que diga el testigo quien es el contratante del seguro.

Elizabeth Pérez.

Para que diga el testigo cual fue la magnitud de los daños del vehículo.

Se dañaron censores, se cortaron mangueras, cables eléctricos que iban en la parte de abajo del auto. Daños en la estructura fueron menores.

Para que diga el testigo que uso de le daba al vehículo.

Lo usábamos en Uber, para tener un ingreso extra, como 90 a 100 al mes.

Para que diga el testigo si el audio que se reproducirá lo reconoce y a quien se lo envió.

Es mi voz y se lo envíe a Máximo Vega, en mayo, no recuerdo la fecha exacta, pero fue en mayo.

Para que diga el testigo de quien es el audio que se le reproduce.

Es una conversación, es mi voz, el diálogo que tuve anterior al anterior, con Máximo Vega.

Para que diga el testigo si durante mayo recibió alguna explicación de la aseguradora.

De la aseguradora, ninguna. La última noticia de la aseguradora fue en abril.

Para que diga el testigo quien envía el auto a Difor.

La aseguradora.

CONTRAINTERROGADO.

Para que diga el testigo en qué fecha utilizó el testigo como Uber.

Creo que fue en diciembre y enero, no fue por mucho tiempo, antes del accidente.

Para que diga el testigo si informó el uso del auto como Uber a la aseguradora.

No, el auto es personal, una decide cómo usarlo. El día del accidente no iba como Uber.

Para continuar con la audiencia, se fijará fecha y se comunicará link a las partes.

Las partes se reservan plazo para impugnar documentos.

Las partes acusan recibo del acta de audiencia a su correos electrónicos.

Previa lectura firman las asistentes con Ssa. y la Secretaría que autoriza."

A fojas 357 rola resolución autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

EN CUANTO A LA OBJECIÓN DE DOCUMENTOS

Que a fojas 346, la parte demandada objeta documentos una serie de documentos, por falta de autenticidad, por ser instrumentos privados, por estar mal acompañados al ser documentos electrónicos y por no guardar relación con la cuestión debatida. Que la parte demandante no evacúa traslado conferido.

Que la ley que regula el procedimiento ante los juzgados de policía local, la ley 18.287 en su artículo 14, en lo pertinente, dispone: “el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la **sana crítica**... Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador.”

Que, en consecuencia, este procedimiento no se rige por la prueba legal o tasada, por lo que la objeción de documentos no es una institución aplicable a este procedimiento y las causales invocadas guardan relación con ella.

Que, por las razones antedichas, esto es, por la forma de apreciación de la prueba en el presente procedimiento, la sana crítica, el tribunal no dará lugar a la objeción de documentos planteada, cada documento será analizado en su mérito y en relación con los hechos del proceso, basándonos en las reglas de correcto entendimiento humano, la lógica y la experiencia

EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL

PRIMERO: A fojas 1 y siguientes comparece Camilo Jara Pacheco, abogado, RUN 16.675.735-5, presidente de la Defensoría Civil A.C., RUT 65.190.143-K, persona jurídica sin fines de lucro del giro de su denominación, en representación convencional, según se acreditará, de doña Elizabeth Hortencia Pérez Maldonado, RUN 12.346.781-7, trabajadora dependiente, todos con domicilio para estos efectos en Freire 186, Puerto Montt, quienes interponen querella infraccional en contra de BCI Seguros Generales S.A., RUT 99.147.000-K, representada por Joylon Abello Bottomley, RUN 25.374.542-8, ambos domiciliados en Urmenate 735, Puerto Montt, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se reproducen íntegramente: “El 8 de febrero de 2020, el automóvil modelo Nuevo 301 VTI 1.6, marca Peugeot, año 2019, placa patente KXDZ91, de propiedad de doña Elizabeth Pérez, sufrió daños a consecuencia de un accidente ocurrido en la autopista administrada por Ruta del Canal.

El vehículo fue adquirido nuevo el 17 de noviembre de 2018.

Desde su adquisición que el vehículo fue utilizado diariamente en beneficio de su dueña y de su grupo familiar, además de destinarse al transporte de pasajeros por medio de la plataforma “Uber” que genera un ingreso para la demandante y su familia de \$90.000 mensuales, en promedio.

El 17 de febrero de 2020, el vehículo se entregó a empresas Difor para su reparación en los talleres ubicados en Ruta 5 Sur 1051, Parque Industrial, Puerto Montt, quienes señalaron que el automóvil estaría reparado y en condiciones de ser puesto a disposición del cliente en un plazo de 5 días hábiles, es decir, a más tardar, el día 22 de febrero según consta en la copia del presupuesto.

Sin perjuicio de la relación contractual de la dueña del vehículo con Difor (la cual es innegable), el bien se encontraba asegurado con BCI Seguros Generales por medio de un contrato celebrado por doña Elizabeth, como contratante y como titular del interés asegurable, en tanto era, y es, la dueña del vehículo en cuestión.

Sin embargo, transcurridos los meses de febrero, marzo, abril y casi la totalidad de mayo, el taller no entregó el vehículo a la demandante.

Durante todo este tiempo, doña Elizabeth y su familia solicitaron en reiteradas ocasiones a Difor la devolución del vehículo, la que constantemente excusó su responsabilidad bajo distintas razones, referentes a disponibilidad de repuestos pero sin entregar mayores explicaciones al respecto. Alternativamente, la consumidora le solicitó varias veces al taller un vehículo de reemplazo, sin costos para ella, sin embargo Difor se negó.

Paralelamente, la consumidora, por medio de su pareja, también le consultó a los representantes de la aseguradora sobre los motivos de la demora para la entrega del vehículo, solicitándoles asimismo una solución provisoria. Sin embargo, la empresa de seguros radicó las responsabilidades del incumplimiento en Difor.

Frente a la urgente necesidad del vehículo (atendido el contexto sanitario), el 30 de abril de 2020, esta parte requirió la intervención cautelar del Tribunal para obtener la devolución del bien previa orden judicial, según consta en la medida cautelar que se tramitada en expediente ROL 2300-2020, seguida por la dueña del vehículo en contra de Difor.

Sólo después de dos semanas de iniciada la acción cautelar que la empresa paralizó con una litigación dilatoria, tras un mensaje de voz del señor Pablo Barría (pareja de doña Elizabeth) a Difor en el que expresaba enfáticamente su malestar hacia Difor, es que el taller, la noche del viernes 15 de mayo de 2020, entregó un vehículo de reemplazo al cliente.¹¹ Finalmente, el 23 de mayo de 2020 Difor devolvió el vehículo a la

demandante (es decir, más de 3 meses después del plazo convenido) en un estado deficiente, provocando un arreglo adicional el lunes 25 de mayo.

Iniciado el juicio indemnizatorio en contra de Difor , en audiencias testimoniales de los días 17 y 18 de noviembre de 2020, los testigos del taller (todos trabajadores de la empresa) declararon que el motivo principal de la demora en la entrega del vehículo se dio porque la empresa BCI Seguros Generales, por medio de su liquidador (el Sr. Jorge Rodríguez Canelo), habría rechazado en reiteradas oportunidades el pago o la autorización de varios repuestos, hechos que, de ser ciertos, constituyen un incumplimiento gravísimo por parte de la aseguradora.

En efecto, en declaración del 17 de noviembre de 2020 en causa 2300-2020, el sr. Felipe Saldías Melo, subgerente y testigo de Difor, testificó que: “Lo que sucedió en este caso es que tuvimos un retraso inicial por la no aprobación de la Cia de Seguros, para exemplificar, nosotros entregamos un presupuesto a la Cía y ella aprueba ese presupuesto, según lo que ellos estiman que corresponde, en eso la compañía dejó afuera unos repuestos que no recuerdo cuales eran, el principal era el módulo de airbag, que no fue aprobado”. Luego, el 18 de noviembre de 2020, el sr. Sergio Ibarra, testigo y trabajador de Difor señaló que: “Al ver que faltaban repuestos, se le solicita al liquidador que pueda enviar otra orden con el resto de la reparación y repuestos que quedaron pendientes. El liquidador dice que las piezas que le indicamos no merecían ser cambiadas e intervenidas...”. Por otro lado, el sr. Máximo Vega, también testigo y trabajador de Difor, declaró que: “La demora en la entrega se produjo por un retraso de la orden de la Cía ya que dejó afuera repuestos que de un principio habíamos señalado”. Gloria Evans, trabajadora y testigo de Difor, reiteró: “Cuando envíamos el presupuesto, el liquidador cuestionó muchas cosas del presupuesto, por eso que mandó una orden de reparación incompleta, respecto de lo que habíamos pedido, no envió todo, cuestionó el parachoque delantero, la llanta, luego unas mangueras.”

En el mismo sentido presentó su contestación el abogado de Difor, es decir, culpó a la aseguradora.

Y si bien en derecho del consumidor prima un principio, que podríamos llamar de ventanilla única, según el cual, independiente de la cantidad de proveedores que intervengan en una relación de consumo, el cliente tiene el derecho de exigir la totalidad de la indemnización a cualquier de ellos, sin perjuicio de que posteriormente las empresas resuelvan entre sí la repartición de lo pagado de acuerdo a la concurrencia de sus responsabilidades , hemos decidido presentar esta demanda para emplazar también a la aseguradora y asegurar así el esclarecimiento de los hechos, máxime si se considera la gravedad de las acusaciones de los testigos de Difor en contra de BCI Seguros que, de ser verídicas, no liberan de responsabilidad al taller (por las razones que se explicarán en su oportunidad), pero sí serían evidencia de una conducta inaceptable por parte de

la aseguradora que justificar dirigir una demanda también contra ella, pues habría faltado a sus deberes de lealtad para con el contratante y titular del interés asegurado, con el único fin de maximizar sus ganancias al objetar y obstaculizar el pago o aprobación de los repuestos requeridos, además de ocultar información y de negarse a adoptar medidas de reducción del daño (como un vehículo provisorio)." Infringiéndose con ello los artículos 12, 23, 3 letra e), de la Ley 19.496, razón por la que solicitan que se condene al pago de una multa de 900 UTM o a lo que estime el tribunal en derecho, todo con expresa condenación en costas

SEGUNDO: Que a fojas 241 y siguientes comparece Jorge Alfredo Ffrench-Davis Salvadores, abogado, en representación de BCI Seguros Generales S.A, quien viene en contestar querella infraccional, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se reproducen íntegramente: "Póliza N° 164621. Alcances de cobertura, la Sra. Elizabeth Pérez Maldonado contrató con mi representada la Póliza N°164621, para vehículos particulares, con vigencia entre las 12:01 horas del día 6 de septiembre de 2019, hasta las 12:00 horas del 6 de septiembre de 2020, que amparaba bajo las Condiciones Generales debidamente registradas en la Comisión para el Mercado Financiero bajo el código POL 120130214 y las condiciones particulares que al efecto se convinieron, entre otros, el riesgo de daños del vehículo marca Peugeot, modelo 301 del año 2019, placa patente KXDZ-91.

Esta póliza, como todo contrato de seguro de seguro, está compuesta por:

- (i) "Condiciones Generales", debidamente depositadas ante la CMF. Son textos tipo que las entidades aseguradoras por ley se encuentran en la obligación de utilizar en la contratación de los seguros, y que contienen las regulaciones y estipulaciones consideradas esenciales por las que se rige el contrato, todo lo cual se encuentra regulado en la Norma de Carácter General N° 349 del 2013 de la CMF. Entre el contenido imperativo de las Condiciones Generales se encuentran, las coberturas contratadas, las exclusiones de cobertura, las obligaciones del asegurado y efectos de su incumplimiento.
- (ii) "Condiciones Particulares". Corresponden a todas aquellas estipulaciones que regulan aspectos que por su naturaleza no son materia de condiciones generales y que permiten la singularización de una póliza de seguro determinada, especificando sus particularidades.

A continuación, se transcriben los artículos aplicables al caso que nos convoca en lo pertinente:

"Artículo 1: Reglas aplicables al contrato

Se aplicarán al presente contrato de seguro las disposiciones contenidas en los artículos siguientes y las normas legales de carácter imperativo establecidas en el Título VIII, del

Libro II, del Código de Comercio. Sin embargo, se entenderán válidas las estipulaciones contractuales que sean más beneficiosas para el asegurado o el beneficiario.”

“Artículo 6: Obligaciones del Asegurado.

El asegurado estará obligado a:

1. Declarar sinceramente todas las circunstancias que solicite el asegurador para identificar la cosa asegurada y apreciar la extensión de los riesgos;
2. Informar, a requerimiento del asegurador, sobre la existencia de otros seguros que amparen el mismo objeto;
3. Pagar la prima en la forma y época pactadas;
4. Emplear el cuidado y celo de un diligente padre de familia para prevenir el siniestro;
5. No agravar el riesgo y dar noticia al asegurador sobre las circunstancias que lleguen a su conocimiento y que reúnan las características señaladas en el artículo 526 del Código de Comercio;
6. En caso de siniestro, tomar todas las providencias necesarias para salvar la cosa asegurada o para conservar sus restos;
7. Notificar al asegurador, tan pronto sea posible una vez tomado conocimiento, de la ocurrencia de cualquier hecho que pueda constituir o constituya un siniestro,
8. Acreditar la ocurrencia del siniestro denunciado, y declarar fielmente y sin reticencia, sus circunstancias y consecuencias.
9. El asegurador podrá inspeccionar o examinar durante la vigencia de la póliza la materia asegurada, para lo cual deberá coordinarse previamente con el asegurado. El asegurado siempre mantendrá sus obligaciones de declaración señaladas en el artículo 12 de esta póliza.
10. Cumplir con las obligaciones en caso de siniestro señaladas en estas condiciones generales.(...)

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en este título, “Obligaciones del Asegurado”, libera a la compañía de toda obligación derivada del presente contrato.”

“Artículo 11: Deber de cuidado y prevención. Agravación del riesgo.

En consideración a lo establecido en el Artículo 526 del Código de Comercio, el asegurado, o contratante en su caso, deberá informar al asegurador los hechos o circunstancias que agraven sustancialmente el riesgo declarado, y sobrevengan con posterioridad a la celebración del contrato, dentro de los cinco días siguientes de

haberlos conocido, siempre que por su naturaleza, no hubieren podido ser conocidos de otra forma por el asegurador.

Se presume que el asegurado conoce las agravaciones de riesgo que provienen de hechos ocurridos con su directa participación. Si el siniestro no se ha producido, el asegurador, dentro del plazo de treinta días a contar del momento en que hubiere tomado conocimiento de la agravación de los riesgos, deberá comunicar al asegurado su decisión de rescindir el contrato o proponer una modificación a los términos del mismo, para adecuar la prima o las condiciones de la cobertura de la póliza.

Si el asegurado rechaza la proposición del asegurador o no le da contestación dentro del plazo de diez días contado desde la fecha de envío de la misma, este último podrá dar por rescindido el contrato. En este último caso, la rescisión se producirá a la expiración del plazo de treinta días contado desde la fecha de envío de la respectiva comunicación. Si el siniestro se ha producido sin que el asegurado, o el contratante en su caso, hubieren efectuado la declaración sobre la agravación de los riesgos señalada en el inciso primero, el asegurador quedará exonerado de su obligación de pagar la indemnización respecto de las coberturas del seguro afectadas por el agravamiento. No obstante, en caso que la agravación del riesgo hubiera conducido al asegurador a celebrar el contrato en condiciones más onerosas para el asegurado, la indemnización se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiera aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo.

Estas sanciones no se aplicarán si el asegurador, por la naturaleza de los riesgos, hubiere debido conocerlos y los hubiere aceptado expresa o tácitamente.

Salvo en caso de agravación dolosa de los riesgos, en todas las situaciones en que, de acuerdo a los incisos anteriores, haya lugar a la terminación del contrato, el asegurador deberá devolver al asegurado la proporción de prima correspondiente al período en que, como consecuencia de ella, quede liberado de los riesgos.

Excepto en la modalidad de los seguros de accidentes personales, las normas sobre la agravación de riesgos no tendrán aplicación en los seguros de personas.”

“Artículo 12: Declaraciones del Asegurado.

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 525 del Código de Comercio, el Asegurado deberá declarar sinceramente todas las circunstancias que solicite el asegurador para identificar la cosa asegurada y apreciar la extensión de los riesgos.

Para prestar esta declaración será suficiente que el contratante informe al tenor de lo que solicite el asegurador, sobre los hechos o circunstancias que conozca y sirvan para identificar la cosa asegurada y apreciar la extensión del riesgo.

Convenido el contrato de seguro sin que el asegurador solicite la declaración sobre el estado del riesgo, éste no podrá alegar los errores, reticencias o inexactitudes del contratante, como tampoco aquellos hechos o circunstancias que no estén comprendidos en tal solicitud.

Si el siniestro no se ha producido, y el contratante hubiere incurrido inexcusablemente en errores, reticencias o inexactitudes determinantes del riesgo asegurado en la información que solicite el asegurador de acuerdo al primer inciso de este artículo, el asegurador podrá rescindir el contrato. Si los errores, reticencias o inexactitudes del contratante no revisten alguna de dichas características, el asegurador podrá proponer una modificación a los términos del contrato, para adecuar la prima o las condiciones de la cobertura a las circunstancias no informadas. Si el asegurado rechaza la proposición del asegurador o no le da contestación dentro del plazo de diez días contado desde la fecha de envío de la misma, este último podrá rescindir el contrato. En este último caso, la rescisión se producirá a la expiración del plazo de treinta días contado desde la fecha de envío de la respectiva comunicación.

Si el siniestro se ha producido, el asegurador quedará exonerado de su obligación de pagar la indemnización si proviene de un riesgo que hubiese dado lugar a la rescisión del contrato de acuerdo al inciso anterior, y en caso contrario, tendrá derecho a rebajar la indemnización en proporción a la diferencia entre la prima pactada y la que se hubiese convenido en el caso de conocer el verdadero estado del riesgo.

Estas sanciones no se aplicarán si el asegurador, antes de celebrar el contrato, ha conocido los errores, reticencias o inexactitudes de la declaración o hubiere debido conocerlos; o si después de su celebración, se allana a que se subsanen o los acepta expresa o tácitamente.”

“Artículo 26: Pérdida parcial: reparación del vehículo siniestrado.

En caso de pérdidas parciales cubiertas por esta póliza, el procedimiento de reparación será el que se indica a continuación:

1. La reparación sólo podrá ser encargada previa autorización de la compañía.
2. Sin embargo, cuando el siniestro ocurra a más de 100 Km. Del lugar del domicilio habitual del asegurado, y no sea posible la conducción segura y conforme a la ley del tránsito, el asegurado podrá encargar dicha reparación sin la autorización antes indicada y la aseguradora la pagará, siempre y cuando el valor de la reparación no sea superior al monto establecido para este efecto en las Condiciones Particulares de la póliza y que el asegurado cumpla con los demás procedimientos aquí establecidos.
3. La compañía financiará los gastos razonables en los que se incurra para trasladar el vehículo asegurado. Para estos casos se fija un monto máximo en las Condiciones

Particulares de la póliza. Si el gasto fuera superior a este monto máximo, el asegurado deberá solicitar a la compañía la autorización del caso.

4. La compañía tendrá la facultad de designar un garaje de su confianza,
5. Queda entendido y convenido que cuando sea necesario remplazar alguna pieza o parte que no se encuentre en plaza o que no se fabrique en el país, la compañía queda facultada para pagar al asegurado el valor de dicha pieza o parte de acuerdo con el promedio del precio de venta en plaza.”

Del análisis del contrato de seguros podemos concluir que no existe ninguna disposición en virtud de la cual se determine un plazo dentro del cual el vehículo debe ser reparado para el caso de una pérdida parcial. El artículo 26 de la POL 120130214 referido a la reparación del vehículo solamente establece, en lo pertinente, que la reparación debe efectuarse previa autorización de la compañía y que esta tendrá la facultad para designar un garaje de su confianza.

Por otra parte, las disposiciones del contrato son muy claras en relación con la obligación que tiene el asegurado de informar a la compañía aseguradora de todo lo que sea necesario para determinar el riesgo de forma adecuada. De acuerdo con lo afirmado en la propia querella el vehículo asegurado estaría siendo utilizado para transporte remunerado de pasajeros a través de la aplicación Uber, en circunstancias que de acuerdo con la información proporcionada al momento de celebrar el contrato de seguro el vehículo tendría un uso particular.

Independiente del momento en que el vehículo comenzó a ser utilizado para transporte remunerado de pasajeros, este hecho constituye una infracción de las obligaciones que tiene el asegurado, pues si el asegurado conocía esta circunstancia al momento de contratar infringió la obligación consagrada en el artículo 6 numeral 1 de la POL 120130214 al no informar a la compañía al momento de contratar. Si el asegurado comenzó a utilizar el vehículo para transporte de pasajeros durante la vigencia del contrato incumplió su obligación consagrada en el artículo 6 numeral 5 de la POL 120130214 al no informar a la compañía de esta situación.

Por otra parte, los artículos 11 y 12 de la póliza regulan las consecuencias de no informar oportunamente la agravación del riesgo respecto de la materia asegurada. De acuerdo con lo establecido en estas normas la compañía aseguradora podrá rescindir el contrato en aquellos casos en que el asegurado no proporcionó la información necesaria para determinar el riesgo asegurado al momento de contratar o bien no informó de la agravación del riesgo durante la vigencia del contrato.

En conclusión, BCI Seguros no ha incumplido ninguna obligación contractual toda vez que le dio cobertura al siniestro, ordenando la reparación del vehículo asegurado de

forma oportuna, cumpliendo con todas las exigencias legales y reglamentarias que regulan su actividad.

Respecto del incumplimiento por parte del asegurado de sus obligaciones contractuales hacemos presente que de haberse tomado conocimiento con anterioridad por la compañía aseguradora del hecho de que el vehículo estaba siendo utilizado para un fin distinto al declarado por el asegurado, se habría rechazado la cobertura del siniestro y el contrato habría sido rescindido.

2. El siniestro y el proceso de liquidación

Con fecha 8 de febrero de 2020 el vehículo de la Sra. Elizabeth Pérez sufrió daños producto de un choque por alcance. Una vez denunciado el siniestro a la compañía, BCI Seguros, en cumplimiento de las normas legales y reglamentarias pertinentes, designó en calidad de Liquidador Directo al Sr. Claudio Cárdenas, quien tuvo a su cargo la atención de este siniestro, al cual se le asignó el N° 6789437.

Cabe señalar que la liquidación del siniestro en materia de seguros, tiene por finalidad determinar la ocurrencia del siniestro, si el riesgo está bajo la cobertura de la póliza contratada y el monto de la indemnización a pagar en caso que corresponda, todo ello de conformidad con el procedimiento que establece el Decreto N° 1055 de 2012 que corresponde al Reglamento de Auxiliares del Comercio de Seguros.

Una vez constatado por el liquidador que el siniestro denunciado contaba con cobertura en la póliza y determinados los daños sufridos por el vehículo asegurado se emitió con fecha 3 de marzo de 2020 una orden de reparación y posteriormente el correspondiente Informe de Liquidación. Todo esto dentro de los plazos dispuestos en el artículo 23 del Decreto N° 1055 de 2012. Es necesario hacer presente que Difor envió a BCI Seguros con fecha 22 de febrero de 2020 el presupuesto de reparación y con fecha 26 de febrero el taller realizó el ingreso de solicitud de orden en el sistema, antecedentes necesarios para emitir la orden de reparación.

En la primera orden de reparación emitida no se incluyó la reparación de todos los elementos señalados en el presupuesto debido a que Difor no envió las fotografías que justificaban dichas reparaciones. Esta información fue solicitada al taller en reiteradas oportunidades por el liquidador, hecho que consta en correos electrónicos de fecha 9 y 16 de marzo de 2020.

El día 23 de marzo de 2020 se emitió una segunda orden de reparación para incluir el módulo de airbag, un cinturón de seguridad, una varilla de anclaje, una válvula y el montaje y balanceo, elementos que no estaban considerados en la orden inicial por no contar con las fotografías que respaldaran la necesidad de reparación.

Con la emisión de la orden señalada quedaron aprobadas prácticamente la totalidad de las reparaciones. Sin perjuicio de ello quedaron pendientes algunos elementos que

debían ser evaluados, por lo que se pidió insistentemente al taller que enviara las fotografías que justificaban la reparación mediante correos electrónicos de fecha 23, 26 y 27 de marzo de 2020.

El día 9 de abril de 2020 el liquidador consultó por el estado de la reparación del vehículo y desde el taller le señalaron que estaban esperando repuestos cuya importación se solicitó. Con fecha 18 de mayo enviaron por parte de Difor las fotografías solicitadas previamente. Con dicha información se descartó cambiar el captor ABS por no poseer daños y se autorizó reparar y pintar la llanta. Finalmente, con fecha 23 de mayo de 2020 desde Difor solicitaron una orden de reparación adicional para el pago de la desabolladura y pintura de la llanta, la que fue enviada por el liquidador con fecha 3 de junio de 2020 luego de revisar la solicitud con el personal del taller.

Como se puede apreciar de los hechos descritos, el proceso de liquidación se desarrolló de forma diligente, mi representada realizó todas las gestiones requeridas para la debida reparación del vehículo.

Los plazos del proceso de reparación dicen relación con la importación de algunos repuestos y por otra parte con la constatación de los daños en el taller y el correspondiente envío de las fotografías necesarias para autorizar las reparaciones, situaciones que escapan absolutamente del control de mí representada, que como hemos indicado emitió las órdenes de reparación oportunamente. En consecuencia, los hechos afirmados en la querella, atribuyendo a BCI Seguros una demora en aprobar el presupuesto y autorizar la reparación no son efectivos. Mi representada cumplió con todas sus obligaciones, autorizando la reparación del vehículo de forma oportuna y considerando todos los repuestos necesarios.

En razón de lo anterior, la infundada acusación planteada en la querella que busca atribuir a mi representada una conducta infraccional que se sustenta en “obstaculizar el pago o aprobación de los repuestos requeridos” es totalmente improcedente.

Mi representada cumplió diligentemente y de buena fe con su obligación de liquidar el siniestro y de emitir las correspondientes órdenes de reparación, por lo tanto, no es posible imputarle una falta a sus deberes de lealtad como señala la querella, o responsabilidad alguna por la supuesta demora en la entrega del vehículo.

Sin perjuicio de todo lo dicho anteriormente, esta parte niega y controvierte todos y cada uno de los hechos afirmados en querella infraccional y demanda civil de autos, de modo que la querellante y demandante civil deberá probarlos en su totalidad, y asimismo niega la existencia, naturaleza y cuantía de los perjuicios reclamados. Conforme se ha descrito anteriormente, no ha habido por parte de BCI Seguros incumplimiento alguno a la normativa de protección al consumidor, en específico a los artículos 3 letra e), 12 y

23 de la mencionada ley, que corresponden a las normas cuyo incumplimiento se nos ha imputado.

Sobre tales imputaciones, indicamos que éstas no son efectivas, y que adicionalmente los artículos en referencia exigen la ocurrencia de acciones negligentes por parte del agente y evidentemente la acreditación de las mismas para poder subsumir los hechos a la hipótesis que plantea. Esta acreditación es carga de la querellante y, asimismo, la prueba de que mi representada habría infringido los términos del contrato de marras. Conforme a las normas generales aplicables a esta controversia, especialmente el artículo 1698 del Código Civil, el que alega un derecho debe probarlo.

Tal como ya lo hemos señalado en el presente caso se alega la existencia de un retraso desmedido y negligente, cuya existencia y responsabilidad se atribuye a mi representada, sin embargo, BCI Seguros cumplió con todas sus obligaciones de forma diligente y dentro de los plazos que contempla la regulación de seguros.

El caso que nos convoca no se trata de una vulneración a los derechos del consumidor, el querellante está utilizando el proceso infraccional con el objeto de obtener una exorbitante indemnización que no es procedente. La Sra. Pérez solicita una indemnización por daño moral de \$8.000.000, por los hechos descritos, lo cual evidencia un abuso de la presente acción judicial.” Razón por la que solicitan que se rechace la querella infraccional en todas sus partes con expresa condenación en costas.

TERCERO: Que, con los antecedentes y prueba aportados, resultará necesario determinar a la sentenciadora si los hechos denunciados configuran infracción a las normas de protección al consumidor y por consiguiente la procedencia de la denuncia y demanda de autos. Así, el artículo 3 dispone que: “*Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de actuar de acuerdo a los medios que la Ley franquea*”. El artículo 12 señala: “*Todo proveedor de bienes y 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.*” Por su parte, el artículo 23 de la citada ley dispone: “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o 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”, y de conformidad al artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieran señalada una sanción diferente, serán sancionados con multa de hasta 300 Unidades Tributarias Mensuales.

CUARTO: Que, de los hechos y prueba aportada, se pueden establecer como hechos de la causa, al no ser una cuestión debatida, que a las partes los liga una relación

contractual, a juicio del tribunal, relación amparada por la Ley del Consumidor en cuanto se les considera consumidor y proveedor, respectivamente (póliza N° UP164621 de fojas 28 y siguientes). quedando acreditada la relación de consumo. También, se dará por establecido la ocurrencia del siniestro, y que la parte demandada a través de la empresa Difor, realizó pagos de reparación de vehículo asegurado. Que, encontrándose acreditada la calidad de consumidor del actor y de proveedor de la querellada, y la efectividad del siniestro denunciado, el conflicto radica en la forma de cumplimiento del contrato y en los eventuales perjuicios causados al querellante, fundamentalmente por la demora en la reparación del vehículo siniestrado.

QUINTO: Que el 17 de febrero de 2020 el automóvil Peugeot, vehículo placa patente KXDZ-91, asegurado por la querellada, fue entregado a la empresa Difor, para su reparación, en los talleres ubicados en Ruta 5 Sur km 1051. Que permaneció casi 4 meses en dicho taller, que recién el 15 de mayo de 2020, y luego de gestión judicial, se le entrega al actor un vehículo de reemplazo y el 23 de mayo de 2020 el vehículo reparado.

SEXTO: Que en la interposición de esta acción se solicitó la acumulación de autos con causa 2300-2020 “Pérez con Difor”, que trataba sobre los mismos hechos, cuestión a la que el tribunal no accedió, por estar en distintos estadios procesales, pero que tuvo a la vista a la hora de fallar esta causa.

SÉPTIMO: Que la prueba rendida en autos, se ha referido a la documental ya referida y a la testimonial de don PABLO EXQUIEL BARRIA LAGOS y a los antecedentes de la causa 2300-2020. En base a la valoración de la prueba aportado, el tribunal ha logrado convencimiento en cuanto a la ejecución deficiente y tardía de la aseguradora, quien dilató innecesariamente la reparación y entrega del vehículo del vehículo, causando perjuicio a la actora, violando el principio de ejecución del contrato de buena fe, contraviniendo el artículo 12 de la Ley 19.496. La norma citada, se encuentra en completa armonía con el principio tuitivo del estatuto aplicable a los consumidores, siendo el seguro un acto mercantil, le es aplicable completamente el estatuto protector de los consumidores, quien en su artículo 2 ter consagra expresamente principio “favor consumatore”, que obliga a esta sentenciadora a interpretar no sólo las normas de la Ley 19.496 en favor de los consumidores, sino que también las estipulaciones contractuales que se encuentran en un contrato de adhesión, al ser el principio pro consumidor el principio rector del derecho de consumo. Así también, no cabe duda a esta sentenciadora, que se vulnera le deber de profesional que le asiste a la querellada, quien al ser una empresa que se dedica habitualmente a la venta de seguros, pues esto a cualquier consumidor le hace creer que tiene la cobertura contratada, pues además de depositar su confianza al momento de la contratación del seguro, esperan que el proveedor actué como el profesional que es. Que, así las cosas, que el proveedor

querellado actuando con negligencia, causado un menoscabo al consumidor, en los términos del artículo 23, lo que queda acreditado con la prueba rendida, que dan cuenta de la demora innecesaria en la entrega del vehículo enviado a reparación por la querellada. Todo lo cual llevó a al actor a quedar en un estado de indefensión, debiendo asumir los perjuicios y defensa del juicio.

OCTAVO: Que, así las cosas, la querella será acogida, por haberse configurado por parte de la querellada las infracciones de los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la ley 19.496. esta sentenciadora, para la determinación de la multa, considerará especialmente lo dispuesto en el artículo 24 de la ley 19.496, en lo que se refiere al deber de profesionalidad desplegado por la querellada que permite presumir una falta grave por parte del proveedor a las normas de protección a los consumidores, quien vulneró el principio de profesionalidad, al ser un proveedor que habitualmente se dedica al giro seguros, que por ende ha adquirido un nivel de experiencia en el área, debiendo adoptar las medidas necesarias para dar fiel cumplimiento a lo pactado y evitarle perjuicios al consumidor.

EN CUANTO A LA PARTE CIVIL

NOVENO: Que, la querellante de autos interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la querellada todos previamente individualizados, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que en virtud del principio de economía procesal se tienen íntegramente por reproducidos, señalando respecto de los daños indemnizatorios lo siguiente: “En primer lugar, la víctima ha sufrido un daño emergente (artículo 1556 del Código Civil) por el tiempo en que se vio privada del uso, goce y disposición de un bien de su propiedad (facultades esenciales del dominio), lo que en definitiva significó una disminución en su patrimonio.

Para evaluar este daño vale tener en consideración el valor del bien en el mercado, dividido el tiempo esperado de su uso para así determinar el valor que a la demandante le significa la utilización del vehículo que adquirió. Así, siendo el valor del vehículo de \$11.090.000, con un tiempo esperado de uso de 60 meses, es decir, 5 años (fecha esperable de su reventa), entonces tenemos que el valor del uso y goce del bien equivalen a \$184.833,3 mensuales.

Cómo doña Elizabeth no tuvo acceso a su vehículo por más de 3 meses a causa de la negligente conducta de Difor, entonces corresponde multiplicar el monto explicado por 3 para tener el monto que, por este concepto, debe ser indemnizado, el que alcanza a \$554.500.

Esta cifra es absolutamente proporcionada y razonable, no hay exageración. De hecho, otra forma de evaluar este daño sería tomar en comparación el valor de mercado para el arriendo diario de vehículos análogos al Peugeot 301 que ronda en los \$20.000 diarios,

lo que da un total mensual de \$600.000, o sea una cifra muy superior a la reclamada. Por otro lado, el monto que reclamamos resulta cercano a las cuotas mensuales de \$172.993 que la demandante paga por el crédito automotriz con el que compró el bien (sin considerar el pie ni cuota final, que superan varias veces a estas cuotas mensuales).

El artículo 1556 del Código Civil también comprende como daño indemnizable el lucro cesante, es decir, aquel daño que se produce por lo que la víctima del daño deja de ganar y que habría seguido ganando de no mediar el hecho que se imputa al demandado. Pues bien, la demandante y su familia utilizaban el vehículo como medio de transporte de pasajeros a través de Uber, lo que les reportaba ganancias promedio de \$90.000 al mes.

Este es un ingreso que han dejado de percibir desde que entregaron el vehículo a Difor, y que legítimamente tenían derecho a seguir percibiendo por los 3 meses que no pudieron hacer uso del vehículo. Por lo tanto, el monto a ser indemnizado por lucro cesante alcanza a \$270.000.

Además, la consumidora sufrió un daño moral, el que debe ser indemnizado en virtud del artículo 3 E) de la LPDC, en el monto de \$8.000.000.

Demandamos esta cifra mayor por daño moral en contra de BCI Seguros, en comparación a la petición de 3 millones en contra del taller, por cuanto la aseguradora tiene un mayor deber de fidelidad para con su cliente, cuya confianza habría defraudada gravemente (de ser efectivo los hechos referidos por los trabajadores de Difor), sobre la circunstancia de que BCI se habría negado a pagar los repuestos necesarios para arreglar el vehículo, aún más si se tiene presente que estos hechos, de ser ciertos, le fueron ocultados a la dueña del vehículo tanto por el taller, pero más grave aún, por parte de la compañía aseguradora la cual le debe un mayor grado de lealtad.

La suma de cada uno de los montos por indemnización, equivale a \$8.824.500.

Causalidad: De acuerdo a la teoría de la equivalencia de las condiciones, sí suprimido hipotéticamente el hecho que se imputa a la empresa desaparece el daño, o a la inversa, si se verifica (hipotéticamente) un hecho que ha sido omitido por el demandado desaparece el perjuicio, entonces se confirma el vínculo causal. En autos podemos constatar que sí la aseguradora hubiese sido diligente en el cumplimiento de sus obligaciones, entonces la demandante habría quedado indemne, o sí, al menos, hubiese entregado un vehículo de reemplazo (sin costo) después del 22 de febrero (fecha comprometida para la entrega del vehículo), entonces el daño se habría visto reducido (todo asumiendo que sean ciertas las acusaciones de los testigos de Difor). Razón por la que solicitan que se condene al pago de la suma precedentemente indicadas, más reajustes e intereses todo con expresa condenación en costas

DÉCIMO: Que, asimismo la querellada infraccional contesta demanda civil de indemnización de perjuicios, en razón de los fundamentos de hecho y derecho que en

virtud del principio de economía procesal se tienen íntegramente por reproducidos, señalando respecto de los daños indemnizatorios lo siguiente: “Conforme a lo latamente expuesto en el título anterior, la demanda civil es improcedente conforme a la normativa propia de la Ley 19.496, pues al no haber infracción a los derechos de los consumidores ésta no puede prosperar.

El Artículo 50 inciso segundo de la Ley 19.946 sobre Protección De Los Derechos de los Consumidores dispone lo siguiente:

“El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.”

Pues bien, al haberse acreditado que BCI Seguros actuó en todo momento dando cumplimiento a sus obligaciones contractuales, sin infringir ninguna de las normas que el querellante ha mencionado, no es procedente admitir la demanda civil, ya que el requisito fundamental para su procedencia es que exista una infracción a alguna disposición de la Ley 19.946.

En lo que se refiere a la responsabilidad derivada del ilícito infraccional, no habiendo un incumplimiento a las normas de protección a los derechos de los consumidores, no se configura la responsabilidad civil reclamada, pues no hay una acción u omisión infraccional imputable a mi representada que sea causa de los daños supuestamente ocasionados. En subsidio de lo anterior, la parte demandante ha imputado un incumplimiento contractual a mi representada que no es efectivo, toda vez que BCI Seguros ha dado cumplimiento estricto al contrato de seguro vigente entre las partes, sin que exista algún incumplimiento o negligencia que pudiera imputársele.

Reiteramos que BCI Seguros cumplió oportunamente con todas las obligaciones que el contrato de seguro establece, realizó el proceso de liquidación dando cobertura al siniestro y ordenando la debida reparación del vehículo al taller correspondiente. Mi representada realizó todas las gestiones requeridas para que el vehículo fuera reparado.

Tal como lo hemos señalado con anterioridad, la demanda está fundada exclusivamente en los testimonios de trabajadores de Difor, taller que estaba a cargo de la reparación del vehículo asegurado. Dichas declaraciones son totalmente parciales y responden exclusivamente al interés de Difor de liberarse de cualquier tipo de cuestionamiento, en circunstancias que BCI Seguros emitió las correspondientes órdenes de reparación en plazos absolutamente prudentes.

Para que haya lugar a la responsabilidad contractual deben darse todos y cada uno de sus requisitos. En primer lugar, debe existir una obligación de carácter contractual, esto es, nacida de un contrato. En segundo lugar, que el deudor no realice la conducta convenida del modo en que está consagrado en el contrato. En tercer lugar, que la inejecución de la conducta debida esté acompañada de un reproche subjetivo u objetivo al obligado en los términos descritos en la ley. En cuarto lugar, que la omisión de la conducta debida cause daño al acreedor. En quinto y último lugar, que entre el incumplimiento (inejecución de la conducta debida) y el daño exista relación de causa a efecto.

Desde este punto de vista, la demandante debe acreditar cada uno de los presupuestos de la responsabilidad contractual que intentan imputar a BCI Seguros, los cuales no concurren de acuerdo a los hechos y derecho invocados en la demanda.

Negamos terminantemente que haya existido por parte de BCI Seguros un incumplimiento de sus obligaciones contractuales para con la asegurada, menos aún que haya existido dolo o culpa en el actuar de mi representada y que ésta sea la causa de los perjuicios que se reclaman, daños que también se rebaten conforme se expondrá latamente más adelante. Mi representada en todo momento ha dado cumplimiento estricto a lo acordado en el contrato.

A contrario sensu, si el siniestro no está cubierto en la póliza en atención a que no cumple con los requisitos para ser indemnizado conforme al contrato de seguro celebrado, no procede el pago de indemnización alguna respecto del asegurado.

Finalmente, la póliza de seguro es un contrato y como tal se rige no sólo por las disposiciones especiales que le son aplicables, sino que además, por las normas generales que regulan las obligaciones y entre éstas, el Artículo 1545 del Código Civil que dispone que "Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales".

En el caso que nos convoca la demanda civil tiene por objeto se indemnicen los perjuicios que el supuesto incumplimiento culpable del contrato de seguro generó a la demandante.

Así las cosas, es procedente oponer a la demanda civil la excepción de contrato no cumplido, en atención a las circunstancias que previamente fueron señaladas en relación con el uso comercial del vehículo asegurado.

La asegurada incumplió las obligaciones que le impone el contrato de seguro, y aquello ha quedado acreditado en autos mediante la confesión judicial de la demandante. Ella misma confiesa en su querella y demanda que el automóvil era utilizado como uber, inclusive demanda un monto por lucro cesante a este respecto.

Como es sabido, el contrato de seguro es un contrato bilateral que establece determinadas obligaciones para el asegurado, en el presente caso se ha constatado que el asegurado ha incumplido sus obligaciones.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 6 numerales 1 y 5 el asegurado está obligado a: "Artículo 6: Obligaciones del Asegurado.

El asegurado estará obligado a:

1. Declarar sinceramente todas las circunstancias que solicite el asegurador para identificar la cosa asegurada y apreciar la extensión de los riesgos;
5. No agravar el riesgo y dar noticia al asegurador sobre las circunstancias que lleguen a su conocimiento y que reúnan las características señaladas en el artículo 526 del Código de Comercio;

De los hechos señalados resulta evidente que el asegurado ha incumplido sus obligaciones contractuales, razón por la cual la demanda civil no puede prosperar en atención a lo estipulado por el artículo 1552 del Código Civil.

De acuerdo con el artículo citado, 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 tiempos debidos. Este artículo consagra el principio de nuestro derecho "la mora purga la mora". De acuerdo con el mismo, ninguna de las partes puede demandar a la otra para exigirle el cumplimiento de un contrato si no ha cumplido por su parte o está pronta a cumplir las obligaciones recíprocas que el contrario le impone.

No puede pues, el acreedor exigir que la otra parte ejecute a su favor la prestación estipulada, cuando a su vez ese acreedor ha debido cumplir una obligación a que él se hallaba obligado a favor del demandado, y no lo hizo como es el caso de autos.

Cualquiera que sea el tiempo transcurrido, tratándose de un contrato bilateral, si ninguna de las partes ha ejecutado la prestación a que se obligó, no puede exigir a la otra el cumplimiento del contrato. El demandado no ha estado constituido en mora, y, por lo mismo, no es responsable de los perjuicios que la no ejecución de su obligación haya podido causar a la otra parte.

En este sentido el profesor Luis Claro del Solar, en su tratado sobre las obligaciones, Volumen V, señala: "El principio primario sobre el cual reposa la excepción non adimplenti-contractus, es sin duda, la equidad. Pugnaría evidentemente con ella que uno de los contratantes pudiera exigir las ventajas que el contrato está llamado a otorgarle repudiando, sin embargo, las cargas que como compensación para la otra parte le impone. Es preciso reconocer al contratante perseguido el derecho de poner coto a las maniobras de su adversario rehusándole el cumplimiento de la obligación a su cargo,

mientras la contraprestación correlativa no le haya sido suministrada u ofrecida.” Lo anterior es compatible con la lealtad y la confianza recíproca necesaria en la ejecución de los contratos y en las relaciones comerciales en general.

Por lo tanto, y conforme al principio de buena fe que rige en todo contrato, y especialmente el contrato de seguro, el contratante que a su vez ha incumplido las obligaciones establecidas en el contrato respecto de él, no está habilitado para demandar el cumplimiento de un contrato, conforme lo establece el artículo ya citado, razón por lo cual, la demanda debe rechazarse.

Es un hecho acreditando en el presente caso que la Sra. Pérez Maldonado contrató con BCI Seguros una póliza para vehículo particular. Este hecho consta en la póliza contratada. Sin embargo, tal como lo declaró la demandante, el vehículo asegurado era utilizado para transporte de pasajeros por medio de la aplicación Uber, uso que se encuentra inclusive excluido de cobertura en el contrato.

Este hecho constituye un gravísimo incumplimiento al contrato celebrado entre las partes y a las normas legales que regulan el contrato de seguro.

La Sra. Pérez no informó a la compañía un hecho fundamental para determinar la extensión del riesgo y la procedencia de la cobertura al momento del siniestro, lo que constituye una infracción gravísima a sus obligaciones propias.

A mayor abundamiento, conforme al Artículo 5.1 numeral 2 de la POL120130214 los siniestros ocurridos mientras el vehículo asegurado es destinado a un fin diferente al declarado al contratar el seguro no tiene cobertura en la póliza, situación que no pudo ser evaluada en razón de la reticencia de la asegurada, el obtener adicionalmente una indemnización a propósito del contrato de seguro, teniendo conocimiento de esta circunstancia implicaría un enriquecimiento ilícito por parte de la Sra. Pérez Maldonado.

El artículo 525 del Código de Comercio se refiere expresamente a aquellas situaciones en las cuales el contratante “hubiere incurrido inexcusablemente en errores, reticencias o inexactitudes determinantes del riesgo asegurado en la información que solicite el asegurador”. El mismo artículo faculta a asegurador a rescindir el contrato cuando el asegurado no proporcione toda la información necesaria para determinar el riesgo asegurado.

Por su parte el artículo 526 del mismo cuerpo legal dispone que el asegurado tiene la obligación de informar durante la vigencia del contrato de cualquier agravación del riesgo que se produzca. En el evento de que el asegurado no cumpla con dicha obligación, el asegurador puede rescindir el contrato.

En el presente caso se ha reconocido en la querella que el auto se utilizaba para transporte remunerado de pasajeros, así las cosas, se constata mediante confesión

judicial de la parte demandante que el vehículo era utilizado para transporte remunerado de pasajeros.

Al constatarse, en virtud de los hechos afirmados en la querella, que el asegurado ha incumplido su obligación de informar sobre hechos que eran determinantes para identificar el riesgo asegurado, se debe concluir que la indemnización del siniestro era improcedente, por lo tanto, no es posible demandar indemnización alguna relativa a la indemnización del mismo. Acoger la pretensión de la demandante vulneraría gravemente las normas del contrato de seguro y asimismo las normas propias de la Ley N°19.496, en virtud de las cuales sólo es admisible solicitar indemnización cuando concurre un incumplimiento culpable a una obligación del proveedor.

En consecuencia, la demanda civil debe ser rechazada adicionalmente ya que fue la demandante quien infringió las normas que harían procedente la indemnización del siniestro.

Sin perjuicio de lo anterior, y para el evento improbable de que S.S. estime que existe fundamento plausible en la acción interpuesta en contra de BCI Seguros, vengo en oponer la excepción de improcedencia de los montos demandados, por ser contrarios a derecho y a la obligación de indemnización de mi representada.

La demandante solicita se condene a mi representada al pago de la suma de \$8.824.500.-, más reajustes e intereses, con costas, monto que desglosa de la siguiente manera:

- a) \$554.500.- por concepto de daño emergente;
- b) \$270.000.- por concepto de lucro cesante;
- c) \$8.000.000.- por concepto de daño moral.

Desde ya esta parte niega y controvierte los daños demandados, los que deben ser acreditados por la demandante en cuanto a su existencia, naturaleza y monto por la demandante.

En cuanto al daño emergente, se señala en la demanda que este correspondería a la disminución patrimonial que habría sufrido el asegurado al no contar con su vehículo durante tres meses. Lo afirmado por la demandante no corresponde a lo que propiamente se entiende por daño emergente, ya que no existe un daño patrimonial efectivo. Por una parte, se trata de un cálculo teórico completamente arbitrario y que no corresponde a un arrendamiento efectivo de otro vehículo, que por lo demás no corresponde a la compañía financiar. Por otra parte, intenta que mi representada se haga cargo de las cuotas del crédito automotriz por un monto de

\$172.993, lo que no tiene ningún asidero legal. Ella es la única obligada respecto de su crédito asociado al vehículo que es de su propiedad.

El hecho de no poder utilizar el vehículo por el tiempo durante el cual estuvo en reparación no es una situación que deba ser indemnizada por mi representada, menos a título de daño emergente. Por otra parte, tal como lo hemos señalado a lo largo de esta contestación, BCI Seguros dio cumplimiento a todas sus obligaciones contractuales, razón por la cual no es procedente la indemnización solicitada.

Respecto de la suma demandada por concepto lucro cesante, señalamos enfáticamente que no corresponde su indemnización. El contrato de seguro excluye expresamente de cobertura "las pérdidas de beneficios, el lucro cesante y otros perjuicios indirectos de cualquier tipo."

Por otra parte, al momento de asegurar el vehículo se declaró por la asegurada que este tendría un uso particular, en ningún momento se informó a la compañía que el vehículo se utilizaría para transporte remunerado de pasajeros, por lo tanto, es completamente inadmisible que ahora se pretenda el pago de \$270.000 por concepto de lo que ha dejado de ganar transportando pasajeros.

Respecto de la suma demandada por concepto del supuesto daño moral experimentado, reiteramos que mi representada no le ha causado daño alguno a la demandante por las razones que se han explicado a lo largo de esta contestación. El monto demandado es completamente desproporcionado en relación al daño material demandado.

Sin perjuicio de lo anterior, tampoco constan en la demanda los elementos de dicho daño moral, ni la relación causa a efecto entre el supuesto incumplimiento alegado y los perjuicios morales, lo que deberá ser acreditado de forma legal.

Es más, el daño moral reclamado se funda en una eventual infracción al supuesto deber de fidelidad que tendría mi representada con el asegurado, infracción que no fue imputada en la querella, es más no existe tal infracción. Se señala en la demanda que se habría defraudado gravemente la confianza de la demandante, no vemos cómo podría configurarse tal cosa. El siniestro fue acogido y reparado, es más fue la asegurada quién no actuó con fidelidad respecto de mi representada, y ahora pretende obtener a título de un inexistente daño moral una cuantiosa suma de dinero.

Estos hechos en ningún caso corresponden a lo que la doctrina y jurisprudencia comprenden como daño moral, el que se define como "dolor, la aflicción, el pesar que causa en los sentimientos o afectos el hecho ilícito"¹. Por lo demás, la imputación se basa en hechos que no son verídicos ya que se afirma que BCI Seguros se habría negado a pagar los repuestos necesarios para la reparación del vehículo, situación que se le habría ocultado a la dueña del vehículo. Tal como lo aclaramos a lo largo de esta contestación, mi representada autorizó la reparación del vehículo incluyendo todos los repuestos

necesarios, por lo que lo afirmado por la demandante no es efectivo.” Razón por la que solicitan que se rechace la demanda civil de indemnización de perjuicios, en todas sus partes, todo con expresa condenación en costas.

DECIMO PRIMERO: Que en mérito de lo razonado en cuanto a acoger la querella de autos, y lo dispuesto en el artículo 2314 del Código Civil establece: “El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito”, y el artículo 3 de la Ley 19.496 que establece: Son derechos y deberes básico de los consumidores, letra e) “El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de actuar de acuerdo a los medios que la Ley franquea”. Probada la responsabilidad de la querellada en los hechos denunciados, se dará lugar a la indemnización de los perjuicios solicitados por el actor en la forma que se pasa a exponer.

DECIMO SEGUNDO: Que se ha demandado daño emergente y determinarlo en una serie de cálculos que no tiene ninguna base cierta, por lo anterior no se daría lugar al monto solicitado por ello.

DECIMO TERCERO: Que se ha demandado lucro cesante y no se ha acreditado, motivo por el cual no se accederá a lo demandado por este concepto.

DECIMO CUARTO: Que, en cuanto al daño moral demandado, corresponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida en autos, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral, que atenta contra los derechos de la demandante civil. Que en el caso de marras no estamos en presencia de una simple molestia sufrida por el actor, toda vez que la demandante ha demostrado que efectivamente ha sufrió un daño extrapatrimonial derivado de las infracciones cometidas por el demandado, lo que provocó un perjuicio al demandante, como consta de la declaración del testigo **PABLO EXEQUIEL BARRÍA LAGOS**, quien declara respecto al daño moral sufrido por la actora, quien en pandemia debió seguir trabajando, sin poder tener vehículo para trasladarse y peligrar contagios de virus usando locomoción colectiva, por cuatro meses. Cabe dejar consignado que el daño moral no solo corresponde al llamado “preium doloris”, sino que abarca todos aquellos daños extrapatrimoniales o inmateriales que puedan afectar a una persona, pero no desde una visión restringida, como en el caso de marras los perjuicios sufridos por el actor producto de la conducta infraccional de la aseguradora demandada, por lo que esta sentenciadora acogerá el daño moral demandando, estimando un monto prudencial de \$4.000.000.

Y, visto lo prescrito en la Ley 19.496 y las facultades que me confiere la Ley N° 18.287 y 15.231, se declara:

- I. Que no ha lugar a la objeción de documentos.
- II. Que se **da lugar a la querella** de fojas 1 y siguientes, y se condena al del proveedor **BCI SEGUROS GENERALES S.A.**, representada como se ha señalado, al pago de una multa de 200 Unidades Tributarias Mensuales, por reincidente en infracciones al artículo 3 letra e), 12 y 23 de la Ley 19.496, sancionado en el artículo 24 de la misma ley.
- III. Que se da lugar a la demanda civil de fojas 1 y siguientes, y se condena al del proveedor **BCI SEGUROS GENERALES S.A** representada como se ha señalado, al pago a **ELIZABETH HORTENCIA PÉREZ MALDONADO**, de una indemnización de perjuicios por daño moral de la suma total de \$4.000.000 (cuatro millones de pesos), suma que deberá pagarse debidamente reajustada con sus intereses corrientes para operaciones reajustables, pagándose los reajustes desde la notificación de la sentencia y los intereses desde que el deudor se constituya en mora, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.
- IV. Que no se da lugar al daño emergente y lucro cesante demandado.
- V. Que no se condena en costas a la parte demandada, por no haber sido totalmente vencida.

Regístrate y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. Déjese copia en el Registro de Sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada la sentencia, conforme al artículo 58 bis de la Ley 19496.

Rol N° 6136-2020

Pronunciada por doña **Tatiana Muga Mendoza**, Jueza Titular del Tercer Juzgado de Policía local de Puerto Montt. Autoriza, doña **María Fernanda Vargas Chaura**, Secretaria Abogada Titular



