

Dr. Jaime Mancilla Cinto Treinta
BCI Seguros Generales S.A.
Baquedano 360

Antofagasta, veintiuno de enero de dos mil quince.



130.

26/01/2015
15:50:00

Receptor

VISTOS:

1.- Que, a fojas cincuenta y siguientes, comparece don FRANKLIN WALTER RAMIREZ PIZARRO, chileno, cédula de identidad N° 11.932.009-7, domiciliado en calle Oficina San Gregorio N° 159, casa 49, Condominio Vista Hermosa VII, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "BCI SEGUROS GENERALES S.A.", representado para estos efectos por don JAIME MANCILLA, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en calle Baquedano N° 360, Antofagasta, por haber vulnerado los artículos 3° letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, de conformidad con los hechos que expone. Expresa que con fecha 22 de julio de 2014, alrededor de las 15,30 horas, su vehículo Kia Río 3, año 2014, se encontraba estacionado en las dependencias de la Universidad de Antofagasta cuando un camión, en maniobra de retroceso, impactó en la puerta del conductor dañándola junto con la parte posterior del auto, por lo que decidió hacer valer el seguro automotriz que había contratado al momento de comprar el vehículo a través de la empresa "FORUM", con el proveedor denunciado "BCI Seguros Generales S.A.", por lo que luego de realizar los trámites correspondientes llamó al call center del denunciado para que le asignaran un liquidador y taller para la posterior reparación, lo que se efectuó. Expresa que al día siguiente, 23 de julio de 2014, se acercó al taller asignado, "Indumotora One", para que se le hiciera el presupuesto, y dos días después recibió un correo electrónico de esta firma solicitándole que se acercara a su local para acordar el ingreso al taller, y al llegar a ese lugar se encontró con la sorpresa que no le harían el ingreso del vehículo hasta que llegara la orden de reparación que debía enviar el liquidador asignado, don Luis Cataldo, por lo que al comunicarse con esta persona le informó que el problema era de "BCI Seguros Generales S.A." por no tener los datos del vehículo como son la patente, número de motor, chasis, y otros necesarios para hacer efectivo el seguro. Expresa que desde ese momento comenzó un gran problema para él pues llamó incansablemente al call center del denunciado sin recibir una respuesta adecuada a su solicitud, además de la mala atención que le dieron tanto en el taller asignado como el personal del liquidador. Señala que luego de un mes, al no recibir respuesta a sus peticiones por parte del denunciado, y ante la necesidad de utilizar su vehículo se vio en la obligación de reparar el móvil a su costa, por lo que el 5 de agosto de 2014 presentó un reclamo ante el SERNAC, recibiendo esta institución una respuesta insatisfactoria por parte del proveedor denunciado, luego de lo cual se dirigió a "FORUM" quienes se contactaron con el denunciado para solucionar su situación, debiendo firmar un nuevo contrato de seguro, acordando que serían modificados los valores de pago, lo que no se le respetó y que originó que le fuese imposible realizar gestiones comerciales al informársele que figuraba en el boletín comercial DICOM, por lo que se comunicó con el proveedor denunciado quienes se comprometieron a sacarlo del DICOM, sin que hasta el 6 de octubre de 2014 ello hubiere ocurrido. Concluye el denunciante que estos hechos constituyen una infracción a los artículos 3°

5/5.901.150



letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, por lo que solicita que se acoja a tramitación la denuncia infraccional y, en definitiva, se condene al denunciado al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación, el compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "BCI SEGUROS GENERALES S.A.", representado por don JAIME MANCILLA, ya individualizados, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene a pagar a título de indemnización por los perjuicios que le ha causado esta situación las sumas de \$250.000.- por concepto de daño material y que corresponde al gasto de reparación de su vehículo, y aquellos en que ha incurrido en estas gestiones, y \$3.500.000.- por daño moral, con más intereses y reajustes, y costas de la causa.

2.- Que, a fojas ciento veintitrés y siguientes, rola audiencia de prueba decretada en autos con la comparecencia del denunciante y demandante civil, don Franklin Walter Ramírez Pizarro, y del apoderado de la parte denunciada y demandada civil, abogado don Christian Caro Cassali, ya individualizados. La parte denunciante y demandante civil ratifica su denuncia y demanda en todas sus partes, solicitando sean acogidas íntegramente, con costas. La parte denunciada y demandada civil acompaña minuta escrita que en lo principal opone la excepción dilatoria de incompetencia absoluta del tribunal, y en el primer otrosí pide la suspensión del procedimiento, la que el tribunal provee rechazando la excepción en mérito a las disposiciones de la Ley N° 19.496, y en cuanto a la suspensión del procedimiento resuelve que se esté al mérito de lo proveído a lo principal, teniendo presente lo señalado en el segundo y tercer otrosíes, y en el cuarto dispone que se reitere en su oportunidad. La parte denunciada y demandada civil evacua los traslados conferidos mediante minuta escrita, la que pide se tenga como parte integrante de la audiencia para todos los efectos legales, solicitando se acoja lo en ella expuesto en todas sus partes, con costas. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, la parte denunciante y demandante ratifica los documentos acompañados de fojas 1 a 49 de autos, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal, y en el comparendo acompaña los documentos signados con los N° 1 a 5 en el acta respectiva, con citación. La parte denunciada y demandada civil ratifica los documentos acompañados en el cuarto otrosí del escrito de fojas 64 y siguientes, y en el segundo otrosí de la minuta de fojas 101 y siguientes, todos con citación.

3.- Que, a fojas ciento veintiséis y ciento veintisiete, rola escrito de la parte denunciada y demandada civil objetando los documentos que indica, acompañados por la contraria, en virtud de los fundamentos de hecho y legales que expresa, presentación que el tribunal no acogió por extemporánea.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:



Primero: Que, a fojas cincuenta y siguientes de autos, don FRANKLIN WALTER RAMIREZ PIZARRO, ya individualizado, interpuso denuncia infraccional en contra del proveedor "BCI SEGUROS GENERALES S.A.", representado por don JAIME MANCILLA, también individualizados, fundado en que el 22 de julio de 2014, alrededor de las 15,30 horas, su vehículo marca Kia, modelo Río 3, año 2014, fue chocado por un camión en las dependencias de la Universidad de Antofagasta en donde estaba estacionado, por lo que decidió hacer efectivo su seguro automotriz en la empresa "BCI Seguros Generales S.A.", contratado a través de la empresa "FORUM" al momento de adquirir el vehículo, para lo cual realizó todas las gestiones que el caso ameritaba llamando al call center de la empresa denunciada a fin que le asignaran liquidador y taller para la posterior reparación del móvil, lo que se realizó sin problemas. Agrega que el día 23 de julio se acercó al taller de "Indumotora ONE", asignado por el seguro para que le hicieran el presupuesto, y dos días después recibió un correo electrónico solicitándole que se acercara al taller para acordar el ingreso del vehículo para su reparación, pero al concurrir a ese lugar se encontró con la sorpresa de que no le harían el ingreso del vehículo hasta que llegara la orden de reparación que debía ser enviada por el liquidador asignado por el proveedor denunciado, don Luis Cataldo, con quien se comunicó y le informó que el problema no era de ellos sino de la aseguradora por no tener los datos del vehículo, tales como la patente, número de motor, chasis, y otros necesarios para hacer efectivo el seguro. Señala el actor que este problema se arrastró por más de un mes, por lo que ante la necesidad de utilizar su vehículo lo hizo reparar a su costa, ya que la aseguradora no le daba ninguna respuesta o solución a su situación, además de lo cual hizo una denuncia en el SERNAC sin obtener una respuesta satisfactoria del proveedor denunciado, por lo que debió interponer acciones judiciales para que se respetaran sus derechos, hechos que a su parecer constituyen una infracción a las disposiciones de los artículos 3° letra d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

Segundo: Que, a fojas ciento uno y siguientes, en el comparendo de prueba la parte denunciada evacuó los traslados conferidos mediante minuta escrita solicitando el rechazo de la denuncia por las razones de hecho y de derecho que expresa, con costas, señalando que los hechos denunciados no son de responsabilidad de esa parte.

Tercero: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 35 a 43, 46, 47, 48, 70 a 81, 82 a 96, 117, 118, 119, y 122, y fotografías de fojas 120 y 121, no objetados, se encuentra acreditado en autos que el 16 de abril de 2014 don Franklin Walter Ramírez Pizarro adquirió el automóvil marca Kia Motors, modelo Río 3 UB EX 1.4, año 2014, patente GJJH.71, mediante un crédito otorgado por "FORUM Servicios Financieros S.A.", en que se incluyó la propuesta N° 520005 de seguro automotriz con el proveedor "BCI Seguros", y como consecuencia de lo cual se extendió la póliza N° 5666634-6 cuya vigencia era desde las 12,00 horas del 13.04.14 y hasta las 12,00 horas del día 13.04.15, vehículo que sufrió un siniestro el 22 de julio de 2014 del que se dio cuenta al seguro, y que en definitiva no se cumplió con la obligación contractual de reparar los daños experimentados por el vehículo asegurado por no haberse informado oportunamente por la empresa "FORUM" los datos de identificación del vehículo adquirido por el actor,



obligación que si bien recae principalmente en quien realizó la negociación, igualmente es atribuible a la empresa aseguradora, la que no debió haber otorgado la póliza correspondiente sin identificar primeramente la materia asegurada, lo que se observa en los documentos acompañados a fojas 71, 82 y 86, sin perjuicio de lo cual recibió conforme los pagos de las primas devengadas hasta que el actor puso término al contrato de seguro por el incumplimiento del proveedor denunciado, recibiendo la devolución de las primas pagadas con posterioridad a ocurrido el siniestro.

Cuarto: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, el primero de los cuales establece que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio, en tanto que el segundo dispone que comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad o seguridad del respectivo servicio.

Quinto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el denunciado no ha respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció o convino la prestación del servicio de seguro del vehículo del actor, y la falta de información de los datos de individualización de la materia asegurada son, también, de su responsabilidad puesto que otorgó la póliza de seguro correspondiente sin que ella indicara cabalmente la total individualización del vehículo asegurado, lo que no debió haber realizado pues sabía que de ocurrir un siniestro no se iba a poder prestar el servicio contratado por faltar dicha información en la respectiva póliza. Que esta omisión de antecedentes en la póliza de seguro se ha producido por negligencia del personal del proveedor denunciado, quienes debieron haber obtenido la individualización completa del vehículo asegurado antes de haber confeccionado la póliza respectiva, lo que ha causado un menoscabo al consumidor al no habersele prestado el servicio de reparación de los daños de su vehículo convenidos contractualmente, menoscabo sancionable en los términos contenidos en los artículos 23 y 24 de la Ley N° 19496.

En cuanto a lo patrimonial:

Sexto: Que, don FRANKLIN WALTER RAMIREZ PIZARRO, ya individualizado, interpuso en el primer otrosí de su escrito de fojas 50 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "BCI SEGUROS GENERALES S.A.", representado por don JAIME MANCILLA, también individualizados, solicitando que en mérito a los fundamentos de



hecho y de derecho esgrimidos se le condene al pago de las sumas de \$250.000.- por concepto de daño material, y \$3.500.000.- por daño moral, con intereses, reajustes y costas.

Séptimo: Que, la parte demandada civil evacuó en la audiencia de prueba el traslado conferido de la demanda civil, en los términos contenidos en el primer otrosí de la minuta respectiva, solicitando el rechazo de la misma por no existir responsabilidad infraccional de esa parte.

Octavo: Que, atendido el mérito de autos, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 por parte del proveedor demandado, el tribunal acogerá la demanda civil y fijará la indemnización a pagar por daño material en la suma de \$100.000.- correspondiente al valor pagado por el demandante para la reparación del daño sufrido por su vehículo en el accidente de tránsito indicado en el proceso, y en cuanto a lo pedido por daño moral el tribunal la fijará prudencialmente en la suma de \$500.000.-, representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le han ocasionado la conducta del denunciado y demandado, y, especialmente, la ninguna solución entregada por éste al cliente, a pesar del tiempo transcurrido.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1°, 2°, 3° letra e), 12, 20, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se CONDENA al proveedor "BCI SEGUROS GENERALES S.A.", representado por don JAIME MANCILLA, ya individualizados, al pago de una MULTA de CUATRO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas cincuenta y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.

2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 50 y siguientes, por don FRANKLIN WALTER RAMIREZ PIZARRO, ya individualizado, y se condena al proveedor "BCI SEGUROS GENERALES S.A.", representado por don JAIME MANCILLA, también individualizados, a pagar a la parte demandante la suma de \$100.000.- por concepto de daño material, y \$500.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios que le fueron causados como consecuencia de los hechos denunciados, de conformidad a lo expresado en el cuerpo de esta sentencia.

4.- Que, se acoge la petición formulada por la parte demandante en el sentido que las sumas demandadas devengarán intereses corrientes para operaciones no reajustables, los que se

calcularán a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta su entero y efectivo pago.

5.- Que, se condena en costas a la parte perdedora por haber sido totalmente vencida.

6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 16.645/2014.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por don FIDEL INOSTROZA NAIRÓ, Secretario Titular.

