

**Puerto Montt, treinta y uno de octubre de dos mil veintitrés.**

**VISTOS:**

A fojas 1 y siguientes comparece MARCELO RUIZ BOMBALET, abogado, domiciliado en Carlos Antúnez Nro. 2025, oficina 501, comuna de Providencia, Región Metropolitana, en representación convencional según mandato judicial de doña BERNARDITA MARIAERRAZURIZ FIGUEROA, empleada, cédula nacional de identidad Nro. 10.986.182-0, domiciliada en Calle el Tepual N° 573, Puerto Montt, quienes interponen querella infraccional en contra del proveedor BCI SEGUROS GENERALES S.A., Rut 99.147.000-K, representado por su gerente general don MARIO GAZITUA SWETT, cedula nacional de identidad Nro. 11.833.927-4, ambos domiciliados para estos efectos en calle Pedro Montt 65, Oficina 310, comuna de Puerto Montt, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se reproducen íntegramente: "Que mi representada contrató con la querellada infraccional Bci Seguros Generales S.A. una póliza de seguros cuyo código en el Registro de Pólizas de la comisión para el Mercado Financiero corresponde al código POL120160325, suscrito por la Compañía bajo el número 6455322.

La vigencia de la referida póliza data del día 24-09-2021 a las 12:00 hrs hasta el 24-09-2024 a las 12:00 hrs, cuenta con renovación automática y con un costo total anual de UF 63.43, que mi representada continúa pagando hasta el día de esta presentación. Dicho contrato contiene coberturas por daños materiales, responsabilidad civil, robo y otras adicionales para asegurar el vehículo ya singularizado, según describo el propio contrato.

La materia asegurada corresponde al vehículo, del cual mi representada es propietaria, del tipo Camioneta, Marca Honda, modelo Ridgeline, Color Gris Plateado, año 2017, cuya placa patente única JJZB51.

De tal manera, cabe señalar que el día 12 de diciembre del año 2021 mi representada se dirigía en la carretera camino a tomar la barcaza en puerto Maldonado, Puelo, comuna de Cochamó. Instantes en los cuales escuchó un fuerte golpe en la parte de abajo de la camioneta como si hubiera golpeado con un objeto contundente, acto en el cual, de inmediato, detuvo el vehículo y se hizo hacia un costado del camino. Posteriormente llamó incesantemente a la grúa dispuesta por la Compañía de Seguros y como no podría llegar ese día y hora, pidió auxilio al Hotel donde estaba hospedando y la fueron a recoger. Al día siguiente, 13 de diciembre la grúa dispuesta por la compañía fue a retirar su camioneta, de la cual hasta el día de hoy desconoce su paradero y en que situación está.

Luego de bajarse y constatar el golpe, y mientras esperaba el auxilio de la gente del Hotel que la recogería debajo del auto y pudo apreciar la pérdida de aceite que se estaba produciendo, pues había manchas de aceite bajo la camioneta. Así las cosas SS., tras subir el auto a la grúa se pudo apreciar que la pérdida de aceite era mayor, la que por cierto siguió ocurriendo una vez arriba de la grúa y así hasta el momento de dejarlo estacionado para esperar la notificación de ingreso al taller.

Consecuentemente SS., se denunciaron los hechos al proveedor, quien le asignó el número de siniestro Nro. 7059771. De esta forma S.S., el proveedor, con fecha 22/02/2022, emitió el informe de liquidación a través del liquidador oficial señor Hugo Javier Fondere, quien rechazó dar cobertura al siniestro denunciado por mi representado aludiendo a lo siguiente: [imagen acompañada en el libelo de autos].

En síntesis, señala que el daño no se produjo por el golpe en la parte inferior del vehículo que denuncié y que se pudo constatar con sólo inspeccionar el daño.

A pesar de mis constantes correos electrónicos, llamadas telefónicas, la comunicación con el liquidador fue nula, le insistí reunirnos en el taller para que juntos revisáramos el vehículo, y al ser de Santiago no accedió, sólo se basó en un certificado que emitió el taller y que se acompañará en otro si, para liquidar remotamente el siniestro, con la antojadiza tendencia de rechazarlo a consecuencia de mala mantención, pero sin querer apreciar que el golpe rompió el cárter y en consecuencia se perdió aceite, lo cual además constató la grúa.

Al efecto dicho certificado señala lo siguiente: [imagen acompañada en el libelo de autos]. Dicho informe detalla claramente que a se perdió el tapón del cárter de aceite no por una falta de mantención, dudo que por ello se pierda tapón, sino que a consecuencia del golpe que sufrió el vehículo, lo cual reitero, pudo haber sido constatado con sólo inspeccionar el vehículo y apreciarlo in situ, a lo cual no accedió.

De tal manera que el proveedor pretende justificar su negativa en entregar el servicio contratado, (reparar los daños) a consecuencia que presumiblemente el daño tendría su origen en una falta de mantención sin apreciar el daño y el siniestro conforme señala la ley en cuanto prescribe una presunción de ocurrencia del siniestro al señalar en el Artículo 531 del código de comercio lo siguiente: "Siniestro. Presunción de cobertura y excepciones. El siniestro se presume ocurrido por un evento que hace responsable al asegurador" Razón por la que se habrían infringido los artículos 3 letra e), 12, 23, 24 de la Ley 19.496, por cuanto solicitan que se condene al máximo de las multas con expresa condenación en costas.

Que, la querellante de autos interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la querellada de autos, todos previamente individualizados, en atención a los mismos fundamentos de hecho y derecho, los que en virtud del principio de economía procesal se tienen íntegramente por reproducidos, señalando respecto de los daños indemnizatorios lo siguiente: "Daño emergente, representado por el avalúo comercial de un vehículo de idénticas características al vehículo siniestrado tipo Camioneta, Marca Honda, modelo Ridgeline, Color Gris Plateado, año 2017, cuya placa patente única JJZB51.- el que, al constatarse el daño al motor, corresponde liquidarlo como pérdida total, debiendo indemnizar, en consecuencia, la compañía el valor comercial del vehículo al tiempo del siniestro, y cuyo avalúo es la suma de \$ 28.000.000.

Daño Moral: Que, producto de la pérdida de su vehículo, y el rechazo infundado de la denunciada y demandada civil a cumplir con su obligación indemnizatoria, demanda por las evidentes

molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que ha ocasionado la conducta de la Compañía denunciada y demandada, amén de su atención descortés e indiferente en resolver conforme a la ley la situación expuesta en esta presentación, por las infructuosas diligencias y lato tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten. Tomando en consideración lo indispensable de este vehículo y todas las incomodidades que eso implica, la suma de dinero por la cual demando por este concepto es: \$ 5.000.000." razón por la que solicitan que se condene al pago de la suma total y única de \$33.000.000.- más reajustes e intereses todo con expresa condenación en costas.

A fojas 11 y siguientes rola póliza de seguros para vehículos motorizados n° 120160325.-

A fojas 28 y siguientes rola póliza de seguros solución móvil BCI.

A fojas 56 y siguientes rola informe de liquidación n° 103739; siniestro n° 7059771.-

A fojas 64 y siguientes rola mandato judicial de Bernardita María Errazuriz Figueroa a Marcelo Alejandro Ruiz Bombalet y otro.

A fojas 69 y siguientes rola mandato judicial de Inmobiliaria Paraiso Frutillar Spa a Cristian Yáñez Rojas y otro.

A fojas 78 y siguientes rola mandato judicial de BCI Seguros Generales S.A a Felipe de La Fuente Villagrán y otros.

A fojas 83 rola patrocinio y poder de BCI Seguros a Felipe de La Fuente Villagrán, Neva Benavides Hernández, Pedro Mayorga Montalva.

A fojas 84 y siguientes comparece Pedro Mayorga Montalva, abogado en representación de BCI Seguros Generales S.A, quienes oponen excepción dilatoria de incompetencia.

A fojas 94 y siguientes rola póliza de seguros solución móvil BCI.

A fojas 122 y siguientes rola póliza de seguros para vehículos motorizados n° 120160325.-

A fojas 140 y siguientes comparece Pedro Mayorga Montalva, abogado en representación de BCI Seguros Generales S.A, quienes contestan querella infraccional y demanda civil, en atención a los fundamentos de hecho y derecho expresados en el ítem excepciones, alegaciones y defensas respecto de la querella infraccional que se reproducen íntegramente: "Conforme se ha descrito anteriormente, manifestamos que 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 existen, 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 del denunciante y, asimismo, la prueba que mi representada habría infringido los términos del contrato de marras.

Reiteramos que la decisión de BCI Seguros de no dar cobertura al siniestro responde exclusivamente a los términos del contrato celebrado entre las partes, en el presente caso se verifica una causal objetiva de exclusión de cobertura, razón por la cual mi representada no tiene la obligación de indemnizar el siniestro. Además, la asegurada incumplió sus obligaciones propias, hecho que también libera a la compañía aseguradora de toda obligación derivada del contrato.

- a) Supuesta infracción al Artículo 3 letras e) de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

El denunciante argumenta que BCI Seguros, infraccionó el Artículo 3º letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, el que dispone:

“Artículo 3º.- 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 accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”

En la querella no se señalan los motivos en virtud de los cuales BCI Seguros habría infringido la citada disposición. Sin perjuicio de ello, dicha norma establece el derecho a reparación que tiene el consumidor cuando el proveedor del servicio ha incumplido sus obligaciones. En el presente caso BCI Seguros ha actuado dando cumplimiento estricto a las normas del contrato, por lo tanto, no es posible afirmar que se ha infringido la referida norma.

No es posible sostener que el cumplimiento diligente del contrato por mi representada constituya una infracción a los derechos del consumidor. En el presente caso el siniestro sufrido por la asegurada no fue indemnizado en atención a la existencia de una causal de exclusión de cobertura, por lo que no es posible afirmar que ha existido un incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de BCI Seguros que deba ser reparado.

- b) Supuesta infracción artículo 12 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

Mi representada ha dado cabal cumplimiento a las cláusulas del contrato, y a la normativa vigente, y especialmente a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley Nº 19.496, que señala: “Artículo 12.- 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 la querella se afirma que mi representada habría vulnerado sin establecer las razones en virtud de las cuales se funda esta imputación. Hacemos presente que la decisión de mi representada emana precisamente de los términos y condiciones en virtud de los cuales se ofreció la prestación del servicio.

S.S., el rechazo de la cobertura del siniestro de autos no implica un incumplimiento de los términos y condiciones ofrecidas y convenidas con la Sra. Errázuriz, ya que en ningún caso fue ofertada al asegurado una cobertura a todo evento y sin previo análisis del siniestro, sino que, muy

por el contrario, dentro de las condiciones en las cuales fue ofrecido el servicio se establecen los requisitos para la obtención de la cobertura, los que no se cumplen en este caso, por cuanto los daños se produjeron a consecuencia del desgaste por el uso habitual del vehículo, situación que se encuentra expresamente excluida de cobertura.

Por otra parte, establece las obligaciones del asegurado y claramente la sanción a su incumplimiento. Conforme lo dispuesto en el inciso final del Artículo 6 del Condicionado General "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". En consecuencia, al determinarse que la asegurada incumplió sus obligaciones contractuales, BCI Seguros Generales

S.A. se encuentra liberada de su obligación de indemnizar el siniestro.

c) Supuesta infracción al artículo 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

El actuar de BCI Seguros, no configura una infracción al artículo 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, el que dispone: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la 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. (...)."

En la querella no se señalan los motivos en virtud de los cuales BCI Seguros habría infringido la citada disposición. Sin perjuicio de ello, la disposición citada exige que el proveedor actúe negligentemente en la prestación de un servicio y cause menoscabo al consumidor.

En el caso de autos mi representada ha actuado diligentemente, encargando el proceso de liquidación a un tercero imparcial que luego de analizar los antecedentes del siniestro determinó que no contaba con cobertura.

Adicionalmente, esta norma, al igual que el artículo 12 cuyo incumplimiento imputa el querellante, exige la ocurrencia de acciones negligentes por parte del agente y evidentemente la acreditación de éstas, para poder subsumir los hechos a la hipótesis que plantea. Si bien esta acreditación es carga de la demandante, vengo en señalar que no estando mi representada obligada a pagar indemnización alguna, las aseveraciones del denunciante son total y absolutamente erradas. En todo momento BCI Seguros dio cumplimiento con máxima diligencia a las cláusulas del contrato, liquidando el siniestro de autos de conformidad a las cláusulas establecidas en el contrato de marras y a las normas legales y reglamentarias que regulan la actividad aseguradora.

Por todo lo anterior, no existen fundamentos ni fácticos ni legales que logren configurar las supuestas infracciones a la normativa de protección al consumidor que la querellante imputa a mi representada; por consiguiente, al no existir infracciones imputables a BCI Seguros no es procedente acoger la denuncia infraccional.

## 2. CONTROVIERTE LA SANCIÓN SOLICITADA

Para el improbable caso en que S.S. decida acoger la querella infraccional de autos y condenar a BCI Seguros Generales S.A. al pago de alguna multa, debe tener presente lo dispuesto en el artículo 24 de la LPC en cuanto señala expresamente que “las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente”. (Lo destacado es nuestro)

Lo anterior, deja en evidencia que el tope de la multa corresponde a 300 unidades tributarias mensuales, el cual debe ser determinado tomando en consideración la gravedad y duración de la conducta, entre otros.

BCI Seguros no ha incumplido norma alguna de la Ley 19.496, no ha vulnerado derecho alguno del asegurado, y ha actuado en todo momento con la debida diligencia. La decisión de no indemnizar el siniestro responde exclusivamente a la aplicación de las cláusulas contractuales.” Por cuanto solicitan que se rechace la querella infraccional en todas sus partes con expresa condenación en costas.

Por la misma presentación, la demandada de autos, contesta demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en su contra, 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: “Respecto del monto demandado por daño emergente el demandante solicita que se le indemnice el supuesto valor comercial del vehículo a la fecha del siniestro, el que establece en \$28.000.000.- Sin embargo esto no es procedente toda vez que el siniestro denunciado no corresponde a una pérdida total, sino a una pérdida parcial, por lo que solo correspondería indemnizar a la asegurada mediante la reparación del bien asegurado, la que de acuerdo con el informe de liquidación tiene un costo de \$11.500.000, cifra a la que debe descontársele el deducible de 10 UF.

Para que exista un siniestro de pérdida total se debe tener en consideración la definición establecida en el condicionado particular, que establece que “se entenderá por pérdida total cuando el costo de reparación sea superior al 65% del valor comercial del vehículo”.

Sin perjuicio de que el valor comercial del vehículo asegurado al tiempo del siniestro debe ser acreditado en autos, en ningún caso los daños sufridos superan el 65% del valor comercial del bien a la fecha del siniestro, menos aún si se considera el monto que se está demandando. En consecuencia, en el evento de que S.S. considere que es procedente indemnizar el siniestro, lo que corresponde es indemnizar el valor de la reparación del bien y no su reemplazo, ya que no se cumplen los supuestos para decretar la pérdida total del bien.

El contrato de seguro regula expresamente la forma en que se indemnizará al asegurado en caso de pérdida parcial, citamos el condicionado general en lo pertinente:

“Artículo 26: Obligaciones del asegurador en caso de siniestro y la forma de cumplirlas.

• Ocurrido un siniestro de pérdida parcial o total cubierto por la presente póliza, la compañía deberá cumplir con las obligaciones asumidas con el asegurado y podrá hacerlo ya sea indemnizando en dinero los daños que sufra el vehículo asegurado o sus accesorios, reparándolo o remplazándolo.

Artículo 27: 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.”

En consecuencia, en el presente caso es claro que el siniestro no corresponde a una pérdida total, por lo que en el evento de que el tribunal considerara que debe ser indemnizado, debe estarse a lo dispuesto en las disposiciones citadas. Por último, en el evento de que se considere que existe una pérdida total, debe estarse a lo dispuesto en los artículos 28 y 29 del condicionado general, que regulan la forma de determinar el pago de la indemnización y establecen la obligación para el asegurado de transferir los restos del bien asegurado a la compañía.

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.

En la demanda se funda el daño moral afirmando lo siguiente: Al respecto hacemos presente que el rechazo del siniestro en ningún caso ha sido infundado, todo lo contrario, se ajusta plenamente a lo establecido en el contrato suscrito entre las partes. Tampoco ha existido una conducta por parte de la compañía descortés hacia la asegurada.

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.

Tanto la doctrina como la jurisprudencia han ido delimitando las diversas condiciones que deben cumplirse para que el daño tenga relevancia jurídica y pueda ser fundamento de un resarcimiento a título de responsabilidad civil. El daño debe ser cierto, es decir, real y efectivo. No se indemniza aquel daño que presenta caracteres de incierto, hipotético o eventual. Es del caso que el daño moral es una mera expectativa o situación incierta que debe ser comprobada por la demandante dentro del periodo de prueba.

El daño moral debe probarse. El perjuicio o daño debe ser probado en el proceso, de lo contrario no puede ser objeto de indemnización. La jurisprudencia ha debido afirmar este criterio tratándose de la reclamación de perjuicios y en especial sobre el daño moral:

“La solicitud relativa al daño moral deberá ser desestimada, porque no se ha producido ninguna prueba relativa a este capítulo de la demanda”.

En el mismo sentido se ha pronunciado la Ilma. Corte de Apelaciones de Valdivia con ocasión de la sentencia pronunciada en causa Rol 389-2013, al señalar en su Considerando Noveno: “Que el daño moral se ha definido como la lesión o menoscabo que el hecho dañoso pueda ocasionar en un derecho o interés del que es titular la persona afectada y que se encuentra en la esfera extrapatrimonial del individuo, sin perjuicio de tener presente que, no obstante tener dicho carácter, no queda liberado el afectado de acreditarlo, lo que no se cumple en el presente caso, por cuanto no se acompañaron al proceso antecedentes probatorios suficientes que permitieran al tribunal ponderar los reales efectos provocados al actor por los hechos materia de la reclamación deducida por vía principal, en mérito a lo cual no resulta procedente acceder a la pretensión del demandante respecto de los perjuicios invocados por concepto de daño moral”.” Razón por la cual solicitan que se rechace la demanda civil en todas sus partes con expresa condenación en costas.

A fojas 161 rola acta de comparendo que se suspende por la presentación de la excepción de incompetencia del tribunal, confiriendo traslado a la contraria.

A fojas 163 y siguientes comparece Marcelo Ruiz Bombalet, abogado en representación de la querellante y demandante civil, quien evaca traslado conferido.

A fojas 169 y siguientes rola sentencia interlocutoria que resuelve no ha lugar a incidente de incompetencia.

A fojas 179 y siguientes rola presupuesto nº2935, emitido por Automotriz Klein por un valor de \$16.665.600.-

A fojas 180 y siguientes rola informe de liquidación nº 103739; siniestro nº 7059771.

A fojas 190 y siguientes rola póliza de seguros solución móvil BCI.

A fojas 218 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 MARCELO RUIZ BOMBALET y del abogado de la parte querellada y demandada civil don PEDRO MAYORGA MONTALVA, quienes comparecen vía remota.

Continuando con la audiencia.

La parte querellada y demandada civil, señala que remitió escrito de contestación al correo del tribunal el 20 de julio de 2022.

El tribunal acusa recibo y provee: A lo principal: por contestada la querella y demanda civil. Al primer otrosí: Se tiene presente. Al segundo: Se tiene por acompañados los documentos, con citación.

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 querellante señala que remitió escrito de acompaña documentos el 21 de julio de 2022, escrito de la misma fecha donde solicita absolución de posiciones y que además ratifica los documentos acompañados con la demanda.

El tribunal acusa recibo y provee: Se tiene por acompañados los documentos en la forma solicitada.

El tribunal tiene por ratificados los documentos acompañados con la demanda.

A la absolución: Como se pide, se cita a absolver posiciones al representante legal de la demandada a la audiencia que se señalará oportunamente.

PRUEBA DE LA PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA

La parte ratifica los documentos acompañados en escrito de excepción y de contestación de querella y demandada civil.

El tribunal los tiene por ratificados.

Las partes que comparecen vía remota acusan recibo del acta, firmándola y remitiéndola al tribunal.

Previa lectura firman Ssa. y la Secretaria que autoriza.

Causa Rol N° 4302-2022"

A fojas 224 rola resolución autos para fallo.

## CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

### EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL

**PRIMERO:** Que, a fojas 1 y siguientes comparece MARCELO RUIZ BOMBALET, abogado, domiciliado en Carlos Antúnez Nro. 2025, oficina 501, comuna de Providencia, Región Metropolitana, en representación convencional según mandato judicial de doña BERNARDITA MARIA ERRAZURIZ FIGUEROA, empleada, cédula nacional de identidad Nro. 10.986.182-0, domiciliada en Calle el Tepual N° 573, Puerto Montt, quienes interponen querella infraccional en contra del proveedor BCI SEGUROS GENERALES S.A., Rut 99.147.000-K, representado por su gerente general don MARIO GAZITUA SWETT, cedula nacional de identidad Nro. 11.833.927-4, ambos domiciliados para estos efectos en calle Pedro Montt 65, Oficina 310, comuna de Puerto Montt, en atención a los fundamentos de hecho y derecho que se reproducen íntegramente: "Que mi representada contrató con la querellada infraccional Bci Seguros Generales S.A. una póliza de seguros cuyo código en el Registro de Pólizas de la comisión para el Mercado Financiero corresponde al código POL120160325, suscrito por la Compañía bajo el número 6455322.

La vigencia de la referida póliza data del día 24-09-2021 a las 12:00 hrs hasta el 24-09-2024 a las 12:00 hrs, cuenta con renovación automática y con un costo total anual de UF 63.43, que mi representada continúa pagando hasta el día de esta presentación. Dicho contrato contiene coberturas por daños materiales, responsabilidad civil, robo y otras adicionales para asegurar el vehículo ya singularizado, según describo el propio contrato.

La materia asegurada corresponde al vehículo, del cual mi representada es propietaria, del tipo Camioneta, Marca Honda, modelo Ridgeline, Color Gris Plateado, año 2017, cuya placa patente única JJZB51.

De tal manera, cabe señalar que el día 12 de diciembre del año 2021 mi representada se dirigía en la carretera camino a tomar la barcaza en puerto Maldonado, Puelo, comuna de Cochamó. Instantes en los cuales escuchó un fuerte golpe en la parte de abajo de la camioneta como si hubiera golpeado con un objeto contundente, acto en el cual, de inmediato, detuvo el vehículo y se hizo hacia un costado del camino. Posteriormente llamó incesantemente a la grúa dispuesta por la Compañía de Seguros y como no podría llegar ese día y hora, pidió auxilio al Hotel donde estaba hospedando y la fueron a recoger. Al día siguiente, 13 de diciembre la grúa dispuesta por la compañía fue a retirar su camioneta, de la cual hasta el día de hoy desconoce su paradero y en qué situación está.

Luego de bajarse y constatar el golpe, y mientras esperaba el auxilio de la gente del Hotel que la recogería revisó debajo del auto y pudo apreciar la pérdida de aceite que se estaba produciendo, pues había manchas de aceite bajo la camioneta. Así las cosas SS., tras subir el auto a la grúa se pudo apreciar que la pérdida de aceite era mayor, la que por cierto siguió ocurriendo una vez arriba de la grúa y así hasta el momento de dejarlo estacionado para esperar la notificación de ingreso al taller.

Consecuentemente SS., se denunciaron los hechos al proveedor, quien le asignó el número de siniestro Nro. 7059771. De esta forma S.S., el proveedor, con fecha 22/02/2022, emitió el informe de liquidación a través del liquidador oficial señor Hugo Javier Fondere, quien rechazó dar cobertura al siniestro denunciado por mi representado aludiendo a lo siguiente: [imagen acompañada en el libelo de autos].

En síntesis, señala que el daño no se produjo por el golpe en la parte inferior del vehículo que denuncié y que se pudo constatar con sólo inspeccionar el daño.

A pesar de mis constantes correos electrónicos, llamadas telefónicas, la comunicación con el liquidador fue nula, le insistí reunirnos en el taller para que juntos revisáramos el vehículo, y al ser de Santiago no accedió, sólo se basó en un certificado que emitió el taller y que se acompañará en otro si, para liquidar remotamente el siniestro, con la antojadiza tendencia de rechazarlo a consecuencia de mala mantención, pero sin querer apreciar que el golpe rompió el cárter y en consecuencia se perdió aceite, lo cual además constató la grúa.

Al efecto dicho certificado señala lo siguiente: [imagen acompañada en el libelo de autos]. Dicho informe detalla claramente que a se perdió el tapón del cárter de aceite no por una falta de mantención, dudo que por ello se pierda tapón, sino que a consecuencia del golpe que sufrió el vehículo, lo cual reitero, pudo haber sido constatado con sólo inspeccionar el vehículo y apreciarlo in situ, a lo cual no accedió.

De tal manera que el proveedor pretende justificar su negativa en entregar el servicio contratado, (reparar los daños) a consecuencia que presumiblemente el daño tendría su origen en una falta de mantención sin apreciar el daño y el siniestro conforme señala la ley en cuanto prescribe una presunción de ocurrencia del siniestro al señalar en el Artículo 531 del código de comercio lo siguiente: "Siniestro. Presunción de cobertura y excepciones. El siniestro se presume ocurrido por un evento que hace responsable al asegurador" Razón por la que se habrían infringido los artículos 3 letra e), 12, 23, 24 de la Ley 19.496, por cuanto solicitan que se condene al máximo de las multas con expresa condenación en costas.

**SEGUNDO:** Que, a fojas 140 y siguientes comparece Pedro Mayorga Montalva, abogado en representación de BCI Seguros Generales S.A, quienes contestan querella infraccional y demanda civil, en atención a los fundamentos de hecho y derecho expresados en el ítem excepciones, alegaciones y defensas respecto de la querella infraccional que se reproducen íntegramente: "Conforme se ha descrito anteriormente, manifestamos que 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 existen, 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 del denunciante y, asimismo, la prueba que mi representada habría infringido los términos del contrato de marras.

Reiteramos que la decisión de BCI Seguros de no dar cobertura al siniestro responde exclusivamente a los términos del contrato celebrado entre las partes, en el presente caso se verifica una causal objetiva de exclusión de cobertura, razón por la cual mi representada no tiene la obligación de indemnizar el siniestro. Además, la asegurada incumplió sus obligaciones propias, hecho que también libera a la compañía aseguradora de toda obligación derivada del contrato.

a) Supuesta infracción al Artículo 3 letras e) de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

El denunciante argumenta que BCI Seguros, infraccionó el Artículo 3º letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, el que dispone:

“Artículo 3º.- 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 accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”

En la querella no se señalan los motivos en virtud de los cuales BCI Seguros habría infringido la citada disposición. Sin perjuicio de ello, dicha norma establece el derecho a reparación que tiene el consumidor cuando el proveedor del servicio ha incumplido sus obligaciones. En el presente caso BCI Seguros ha actuado dando cumplimiento estricto a las normas del contrato, por lo tanto, no es posible afirmar que se ha infringido la referida norma.

No es posible sostener que el cumplimiento diligente del contrato por mi representada constituya una infracción a los derechos del consumidor. En el presente caso el siniestro sufrido por la asegurada no fue indemnizado en atención a la existencia de una causal de exclusión de cobertura, por lo que no es posible afirmar que ha existido un incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de BCI Seguros que deba ser reparado.

b) Supuesta infracción artículo 12 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

Mi representada ha dado cabal cumplimiento a las cláusulas del contrato, y a la normativa vigente, y especialmente a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley Nº 19.496, que señala: “Artículo 12.- 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 la querella se afirma que mi representada habría vulnerado sin establecer las razones en virtud de las cuales se funda esta imputación. Hacemos presente que la decisión de mi representada emana precisamente de los términos y condiciones en virtud de los cuales se ofreció la prestación del servicio.

S.S., el rechazo de la cobertura del siniestro de autos no implica un incumplimiento de los términos y condiciones ofrecidas y convenidas con la Sra. Errázuriz, ya que en ningún caso fue ofertada al asegurado una cobertura a todo evento y sin previo análisis del siniestro, sino que, muy por el contrario, dentro de las condiciones en las cuales fue ofrecido el servicio se establecen los requisitos para la obtención de la cobertura, los que no se cumplen en este caso, por cuanto los daños se produjeron a consecuencia del desgaste por el uso habitual del vehículo, situación que se encuentra expresamente excluida de cobertura.

Por otra parte, establece las obligaciones del asegurado y claramente la sanción a su incumplimiento. Conforme lo dispuesto en el inciso final del Artículo 6 del Condicionado General “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”. En

consecuencia, al determinarse que la asegurada incumplió sus obligaciones contractuales, BCI Seguros Generales

S.A. se encuentra liberada de su obligación de indemnizar el siniestro.

c) Supuesta infracción al artículo 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

El actuar de BCI Seguros, no configura una infracción al artículo 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, el que dispone: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la 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. (...)."

En la querella no se señalan los motivos en virtud de los cuales BCI Seguros habría infringido la citada disposición. Sin perjuicio de ello, la disposición citada exige que el proveedor actúe negligentemente en la prestación de un servicio y cause menoscabo al consumidor.

En el caso de autos mi representada ha actuado diligentemente, encargando el proceso de liquidación a un tercero imparcial que luego de analizar los antecedentes del siniestro determinó que no contaba con cobertura.

Adicionalmente, esta norma, al igual que el artículo 12 cuyo incumplimiento imputa el querellante, exige la ocurrencia de acciones negligentes por parte del agente y evidentemente la acreditación de éstas, para poder subsumir los hechos a la hipótesis que plantea. Si bien esta acreditación es carga de la demandante, vengo en señalar que no estando mi representada obligada a pagar indemnización alguna, las aseveraciones del denunciante son total y absolutamente erradas. En todo momento BCI Seguros dio cumplimiento con máxima diligencia a las cláusulas del contrato, liquidando el siniestro de autos de conformidad a las cláusulas establecidas en el contrato de marras y a las normas legales y reglamentarias que regulan la actividad aseguradora.

Por todo lo anterior, no existen fundamentos ni fácticos ni legales que logren configurar las supuestas infracciones a la normativa de protección al consumidor que la querellante imputa a mi representada; por consiguiente, al no existir infracciones imputables a BCI Seguros no es procedente acoger la denuncia infraccional.

## 2. CONTROVIERTE LA SANCIÓN SOLICITADA

Para el improbable caso en que S.S. decida acoger la querella infraccional de autos y condenar a BCI Seguros Generales S.A. al pago de alguna multa, debe tener presente lo dispuesto en el artículo 24 de la LPC en cuanto señala expresamente que "las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente". (Lo destacado es nuestro)

Lo anterior, deja en evidencia que el tope de la multa corresponde a 300 unidades tributarias mensuales, el cual debe ser determinado tomando en consideración la gravedad y duración de la conducta, entre otros.

BCI Seguros no ha incumplido norma alguna de la Ley 19.496, no ha vulnerado derecho alguno del asegurado, y ha actuado en todo momento con la debida diligencia. La decisión de no indemnizar el siniestro responde exclusivamente a la aplicación de las cláusulas contractuales.” Por cuanto 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.*” El artículo 28 que en su inciso primero señala que “Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño”, en los casos que el citado artículo menciona. 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, resulta un hecho no controvertido que el actor contrató una póliza de seguros para vehículos motorizados contra N °6455322 con BCI SEGUROS GENERALES S.A., quedando acreditada la calidad de consumidor y proveedor respectivamente, con documento de fojas 11 y siguientes. Tampoco resulta controvertido entre las partes que, el 12 de diciembre de 2021, la querellante de autos sufrió un golpe en su vehículo, camioneta, Honda, Ridgeline, PPU JJZB-51, mientras circulaba por la carretera de la comuna de Cochamo, respecto del cual se procede a su denuncia, otorgarle el proveedor denunciado el número de siniestro 7059771, el cual fue liquidado y negó la cobertura solicitada por el actor.

Que, así las cosas, los hechos controvertido entre las partes, que se identifican como aspectos a dilucidar, la efectividad del daño sufrido por el golpe en el vehículo asegurado, además, de determinar si la aseguradora denunciada cumplió con las obligaciones acordadas en el contrato de seguro suscrito, esto es otorgar la cobertura, y si la liquidación del siniestro se ajustó a la

normativa vigente aplicable y a lo preceptuado por la Ley 19.496.

Que, la querellante con el fin de acreditar sus dichos acompaña prueba documental consistente en: 1) Póliza. 2) Presupuesto N° 2935. 3) Informe de Liquidación.

Por su parte, la querellada acompaña prueba documental consistente en: 1) Condiciones particulares de Póliza n° 6455322. 2) Condiciones Generales de Póliza POL120160325.

**QUINTO:** Que, a fin de determinar las infracciones que se le imputan a la querellada, es menester hacer presente que, la principal obligación del asegurador es la de indemnizar el siniestro cubierto por la póliza, según lo preceptuado en el artículo 529 n°2 del Código de Comercio, que dispone: *"Obligaciones del asegurador. Además de la contemplada en el artículo 519, el asegurador contrae las siguientes obligaciones: 2) Indemnizar el siniestro cubierto por la póliza."* Que, respecto al pago de indemnización y procedimiento de liquidación, el Decreto 1055 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el reglamento de los auxiliares de comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestros, dispone en su artículo 19, inciso primero: *"Denunciado un siniestro y cuantificada la pérdida, la compañía de seguros dispondrá el pago de la indemnización en los términos convenidos en la póliza respectiva y, en caso de requerirse mayores antecedentes sobre su procedencia y monto, dispondrá su liquidación."*, continua agregando, en su inciso tercero que: *"La liquidación tiene por fin establecer la ocurrencia de un siniestro, determinar si el siniestro está cubierto en la póliza contratada en una compañía de seguros determinada, y cuantificar el monto de la pérdida y de la indemnización a pagar, todo ello de conformidad al procedimiento que establece el presente Reglamento."*

Que, en el caso de marras, la compañía aseguradora para proceder a la indemnización solicitada por el actor, recaída en el siniestro n°6455322, requirió de mayores antecedentes para la determinación del monto a pagar, por lo que ordenó la liquidación del siniestro. Respecto de este punto, el artículo 20 del citado decreto dispone: *"Liquidación directa o designación de liquidador registrado. La liquidación de los siniestros podrá practicarla directamente la compañía de seguros, o bien, encomendarla a un liquidador designado por ella, que deberá encontrarse inscrito en el Registro que lleva la Superintendencia de Valores y Seguros, según lo establecido en el artículo 6."* Adoptando la querellada, la designación de un liquidador, siendo en este caso HUGO J. FONDERE, Liquidador Oficial, según en el informe de liquidación de fojas 56 a 63.

Que, al liquidador le asisten las obligaciones contenidas en el artículo 13 del citado Reglamento, siendo algunas de ellas las establecidas en las letras: "a) Investigar las circunstancias del siniestro para determinar si el riesgo asegurado gozaba de la cobertura contratada en la póliza;" y letra "g) Inspeccionar, personalmente o a través de sus delegados, los bienes afectados y recoger la información atingente a los mismos, para formarse un acabado conocimiento de los hechos y consecuencias del siniestro, debiendo requerir los informes técnicos de especialistas según la naturaleza del riesgo cubierto."

Que, el liquidador don HUGO J. FONDERE, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones contenidas en las letras a) y g) del artículo 13 del Reglamento, según consta en su informe de

liquidación, tuvo como antecedentes la declaración de la asegurada, fotografía del lugar de los hechos, e informe técnico emitido por ERWIN KLEIN NEIRA, Gerente de Servicio Automotriz Klein, quien inspeccionó el vehículo asegurado, señalando en dicho informe que: *"Se informa que el vehículo individualizado llega servicio técnico en grúa cama, por una fuga de aceite de motor con luz testigo encendida, de acuerdo a lo declarado por la cliente. Se procede a la inspección del vehículo y se encuentra sin tapón del carter de aceite por lo cual la reparación recomendada es el remplazo de block de motor."*

Que, de la simple lectura del informe de liquidación emitido por el liquidador HUGO J. FONDERE, no es posible a esta sentenciadora, poder determinar cómo fue posible al liquidador arribar a la conclusión que expone en tal informe, pues este señala en cuanto a la determinación de los daños que: *"En base a los verificados en inspección de daños se pudo constatar que el vehículo asegurado presentaba fuga de aceite de motor con luz testigo encendida. No se encontró tapón de carter en el vehículo. Este elemento se ha caído a consecuencia del uso habitual del vehículo asegurado."* Que, el informe técnico elaborado por ERWIN KLEIN NEIRA, no hace referencia alguna a desperfectos o fallas derivadas del uso habitual del vehículo, como lo asevera el liquidador en su informe, al contrario, el informe técnico solo constata el hecho de que el vehículo asegurado se encontraba sin tapón del carter de aceite en el momento de su inspección, sin señalar la causa de tal hecho, no siendo posible a través de los antecedentes que tuvo el liquidador a la vista, concluir que el daño denunciado sea producto del uso habitual del vehículo.

**SEXTO:** Que, en cuanto al contenido del informe de liquidación, el artículo 28 del Reglamento señala que este deberá contener a lo menos, numeral: *"4) Relación del siniestro y determinación de los daños;"* y numeral *"5) Opinión técnica fundada sobre la procedencia de cada cobertura y determinación de la pérdida y de la indemnización si procede, señalando el valor real del bien siniestrado y explicando el procedimiento, como así también los criterios y parámetros específicos empleados. Esta opinión deberá efectuarse en términos claros y simples, que permitan una adecuada comprensión por parte del asegurado, considerando para ello el tipo de cobertura contratada y la naturaleza del siniestro objeto de la liquidación. Asimismo, y en caso de no corresponder pago, el informe de liquidación deberá contener una opinión clara y precisa respecto del monto rechazado, individualizando cada tipo de cobertura rechazada y su justificación."*

Así las cosas, revisado el informe de liquidación emitido por el liquidador HUGO J. FONDERE, queda en manifiesto que el informe no contiene una clara y completa relación del siniestro y determinación de los daños, como así también, carece de una opinión técnica fundada sobre la procedencia de la cobertura, toda vez que el liquidador delegó la inspección del vehículo a don ERWIN KLEIN NEIRA, quien inspeccionó el vehículo asegurado, y en su informe no menciona que el daño denunciado sea producto del uso habitual del vehículo, no siendo posible a esta sentenciadora, debido a la falta de una opinión técnica fundada por parte del liquidador, determinar que los daños denunciados bajo el siniestro n° 7059771, de deba al uso habitual del vehículo, motivo por el cual estaría excluido de la cobertura de la Póliza contratada por la consumidora.

**SÉPTIMO:** Que, por lo ya razonado en los considerandos cuarto y quinto, es posible determinar que el informe elaborado por don HUGO J. FONDERE, no cuenta con el contenido mínimo que establece el artículo citado. Todo lo cual lleva a un incumplimiento al artículo 12 de la ley 19.496, ya que no da cumplimiento a las obligaciones del proveedor.

Asimismo, cabe precisar que, la finalidad última del contrato de seguros es la indemnización del asegurado respecto de aquellas pérdidas provenientes de la eventual realización del riesgo cubierto por la póliza, tal como se desprende de lo prescrito por el artículo 550 del Código de Comercio, lo cual se relaciona con el interés asegurable que existe en este tipo de contratos. Que, en el caso de marras, la asegurada ha cumplido con sus obligaciones de pagar la prima, informar del siniestro, por lo que, la querellada debió de haber cumplido con su parte del contrato, correspondiente a la indemnización completa de los daños sufridos por la asegurada producto del siniestro, cosa que no hizo, basando su negativa en un informe deficiente emitido por el liquidador asignado, lo cual claramente es una infracción al derecho subjetivo de los consumidores a la reparación e indemnización adecuada y oportuna, contemplada en el artículo 3 letra e).

**OCTAVO:** De lo anterior, queda en evidencia la negligencia en el procedimiento de liquidación, el cual se encuentra reglado en el Decreto 1055, lo que ha ocasionado un menoscabo en el consumidor, en los términos del artículo 23 de la Ley 19.496, que prescribe en su inciso primero: *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la 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.”* Que, no cabe duda a esta sentenciadora que, la querellada no ha actuado de manera profesional, pues de haberlo hecho habría empleado una mayor diligencia en la liquidación del siniestro.

Que, al respecto, no hay que olvidar que la querellada BCI SEGUROS GENERALES S.A., es una persona jurídica -empresa aseguradora- que se dedica habitualmente el giro de seguros, quien además ha adquirido un grado de experiencia en el rubro, por lo que debió haber verificado que el informe de liquidación que le fue presentada por el liquidador don HUGO J. FONDERE, se haya ajustado a lo preceptuado en los reglamentos y normativa vigentes, no siendo aceptable la negativa o rechazo de cobertura, fundando en las conclusiones que derivan del informe de liquidación, el cual es a todas luces es deficiente y carece de fundamentación técnica, no siendo posible dar por configurada la exclusión de la letra b), del numeral 6.2 de la Póliza.

**NOVENO:** Que, a mayor abundamiento, en lo que dice relación con el cárter, la Real Academia Española lo define como:  
“En los automóviles y otras máquinas, pieza o conjunto de piezas que protegen determinados mecanismos y a veces contienen el lubricante.” En el caso de marras, el cárter constituye el depósito de aceite del lubricante del motor del vehículo asegurado, el cual contiene un tapón que se encuentra generalmente en la parte inferior del motor, situado en la base para facilitar la evacuación del aceite. Que, en tal sentido, y teniendo presente las máximas de las experiencias, de

la relación de los hechos entregada por la asegurada del siniestro sufrido con su vehículo, es coherente con el daño sufrido y reparación que recomienda el técnico, toda vez que, con el golpe que sufrió el vehículo en su parte inferior, perfectamente puede haber provocado que el tapón de haya soltado, y producto de esto se cayó el aceite del motor, lo que ocasionó los daños en este, siendo coherente con la reparación recomendada “reemplazo de block de motor”, lo que es consistente con los daños que se valoraron en el presupuesto elaborado de manera particular por la misma empresa que inspeccionó y realizó el informe técnico que tuvo a la vista el liquidador.

**DÉCIMO:** Que, por lo razonado y la prueba aportada, 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. Así las cosas, 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 vulnera el principio de profesionalidad, al ser un proveedor que habitualmente se dedica al giro de seguros, que por ende ha adquirido un nivel de experiencia en el área, debiendo adoptar las medidas necesarias para evitarle perjuicios. Así también, para la determinación de la multa, esta sentenciadora tiene la convicción que se configuró la agravante de la letra b) del artículo 24 de la ley 19.496, por lo que la multa será de acorde a tales consideraciones.

#### **EN CUANTO A LA PARTE CIVIL**

**DÉCIMO PRIMERO:** Que, la querellante de autos interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la querellada de autos, todos previamente individualizados, en atención a los mismos fundamentos de hecho y derecho, los que en virtud del principio de economía procesal se tienen íntegramente por reproducidos, señalando respecto de los daños indemnizatorios lo siguiente: “Daño emergente, representado por el avalúo comercial de un vehículo de idénticas características al vehículo siniestrado tipo Camioneta, Marca Honda, modelo Ridgeline, Color Gris Plateado, año 2017, cuya placa patente única JJZB51.- el que, al constatarse el daño al motor, corresponde liquidarlo como pérdida total, debiendo indemnizar, en consecuencia, la compañía el valor comercial del vehículo al tiempo del siniestro, y cuyo avalúo es la suma de \$ 28.000.000.

Daño Moral: Que, producto de la pérdida de su vehículo, y el rechazo infundado de la denunciada y demandada civil a cumplir con su obligación indemnizatoria, demanda por las evidentes molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que ha ocasionado la conducta de la Compañía denunciada y demandada, amén de su atención descortés e indiferente en resolver conforme a la ley la situación expuesta en esta presentación, por las infructuosas diligencias y lato tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten. Tomando en consideración lo indispensable de este vehículo y todas las incomodidades que eso implica, la suma de dinero por la cual demando por este concepto es: \$ 5.000.000.” razón por la que solicitan que se condene al pago de la suma total y única de \$33.000.000.- más reajustes e intereses todo con expresa condenación en costas.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Por la misma presentación, la demandada de autos, contesta demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en su contra, 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: "Respecto del monto demandado por daño emergente el demandante solicita que se le indemnice el supuesto valor comercial del vehículo a la fecha del siniestro, el que establece en \$28.000.000.- Sin embargo esto no es procedente toda vez que el siniestro denunciado no corresponde a una pérdida total, sino a una pérdida parcial, por lo que solo correspondería indemnizar a la asegurada mediante la reparación del bien asegurado, la que de acuerdo con el informe de liquidación tiene un costo de \$11.500.000, cifra a la que debe descontársele el deducible de 10 UF.

Para que exista un siniestro de pérdida total se debe tener en consideración la definición establecida en el condicionado particular, que establece que "se entenderá por pérdida total cuando el costo de reparación sea superior al 65% del valor comercial del vehículo".

Sin perjuicio de que el valor comercial del vehículo asegurado al tiempo del siniestro debe ser acreditado en autos, en ningún caso los daños sufridos superan el 65% del valor comercial del bien a la fecha del siniestro, menos aún si se considera el monto que se está demandando. En consecuencia, en el evento de que S.S. considere que es procedente indemnizar el siniestro, lo que corresponde es indemnizar el valor de la reparación del bien y no su reemplazo, ya que no se cumplen los supuestos para decretar la pérdida total del bien.

El contrato de seguro regula expresamente la forma en que se indemnizará al asegurado en caso de pérdida parcial, citamos el condicionado general en lo pertinente:

"Artículo 26: Obligaciones del asegurador en caso de siniestro y la forma de cumplirlas.

Ocurrido un siniestro de pérdida parcial o total cubierto por la presente póliza, la compañía deberá cumplir con las obligaciones asumidas con el asegurado y podrá hacerlo ya sea indemnizando en dinero los daños que sufra el vehículo asegurado o sus accesorios, reparándolo o remplazándolo.

Artículo 27: 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."

En consecuencia, en el presente caso es claro que el siniestro no corresponde a una pérdida total, por lo que en el evento de que el tribunal considerara que debe ser indemnizado, debe estarse a lo dispuesto en las disposiciones citadas. Por último, en el evento de que se considere que existe una pérdida total, debe estarse a lo dispuesto en los artículos 28 y 29 del condicionado general, que regulan la forma de determinar el pago de la indemnización y establecen la obligación para el asegurado de transferir los restos del bien asegurado a la compañía.

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.

En la demanda se funda el daño moral afirmando lo siguiente: Al respecto hacemos presente que el rechazo del siniestro en ningún caso ha sido infundado, todo lo contrario, se ajusta plenamente a lo establecido en el contrato suscrito entre las partes. Tampoco ha existido una conducta por parte de la compañía descortés hacia la asegurada.

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.

Tanto la doctrina como la jurisprudencia han ido delimitando las diversas condiciones que deben cumplirse para que el daño tenga relevancia jurídica y pueda ser fundamento de un resarcimiento a título de responsabilidad civil. El daño debe ser cierto, es decir, real y efectivo. No se indemniza aquel daño que presenta caracteres de incierto, hipotético o eventual. Es del caso que el daño moral es una mera expectativa o situación incierta que debe ser comprobada por la demandante dentro del periodo de prueba.

El daño moral debe probarse. El perjuicio o daño deber ser probado en el proceso, de lo contrario no puede ser objeto de indemnización. La jurisprudencia ha debido afirmar este criterio tratándose de la reclamación de perjuicios y en especial sobre el daño moral:

“La solicitud relativa al daño moral deberá ser desestimada, porque no se ha producido ninguna prueba relativa a este capítulo de la demanda”.

En el mismo sentido se ha pronunciado la Ilma. Corte de Apelaciones de Valdivia con ocasión de la sentencia pronunciada en causa Rol 389-2013, al señalar en su Considerando Noveno: “Que el daño moral se ha definido como la lesión o menoscabo que el hecho dañoso pueda ocasionar en un derecho o interés del que es titular la persona afectada y que se encuentra en la esfera extra-patrimonial del individuo, sin perjuicio de tener presente que, no obstante tener dicho carácter, no queda liberado el afectado de acreditarlo, lo que no se cumple en el presente caso, por cuanto no se acompañaron al proceso antecedentes probatorios suficientes que permitieran al tribunal ponderar los reales efectos provocados al actor por los hechos materia de la reclamación deducida por vía principal, en mérito a lo cual no resulta procedente acceder a la pretensión del demandante respecto de los perjuicios invocados por concepto de daño moral”. Razón por la cual solicitan que se rechace la demanda civil en todas sus partes con expresa condenación en costas.

**DÉCIMO TERCERO:** Que 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”. Asimismo, la Ley del consumidor en su artículo 3 letra e) consagra: “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 y demandada civil 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.

**DÉCIMO CUARTO:** En cuanto al daño emergente demandado, este abarca todo perjuicio patrimonial sufrido de forma directa por la conducta infraccional de la demandada. Respecto de este punto, cabe dejar presente que los daños patrimoniales “consisten en una lesión pecuniaria, en una disminución del patrimonio.” (RAMOS, 2003, p.82.), por su parte, la doctrina a definido al daño emergente como “una disminución patrimonial por pérdida de valor de los activos o aumentos de los gastos o pasivos” (Barros Bourie, Enrique. Tratado de Responsabilidad Extracontractual. Editorial Jurídica de Chile. p.257). Así, el daño emergente en el caso de marras, está conformado por el perjuicio producido directamente en el patrimonio del consumidor por el incumplimiento de las obligaciones que le pesa al proveedor de entregar cobertura del siniestro denunciado por el actor. En este sentido, el monto demandado por este concepto se encuentra acreditado por la prueba documental de fojas 60, 179, 182, y 190 a 217, todos documentos que acreditan la efectividad de los perjuicios sufridos por la demandante, la procedencia de la cobertura de la póliza, y el valor de los daños.

Que, la pretensión de la demandante por este concepto es de \$28.000.000, correspondiente al valor comercial del vehículo, sin embargo no acreditó con probanza alguna la efectividad de la pérdida total del vehículo, ni la valoración comercial de este, por lo que con la prueba rendida a estrados, es posible a esta sentenciadora dar por acreditado el daño emergente demandado según la descripción de los daños, repuesto y manos de obra, correspondiente al presupuesto n° 2938, de

fecha 16-05-2022, emitido por AUTOMOTRIZ KLEIN LTDA, que rola a fojas 179, por lo que se procederá a otorgar la suma de \$16.665.600, y así se declarará.

**DÉCIMO QUINTO:** Que, en cuanto al daño moral demandado, al respecto es necesario hacer presente que la profesora Domínguez sostiene que el daño moral «*estará constituido por el menoscabo de un bien no patrimonial que irroga una lesión a un interés moral por una que se encontraba obligada a respetarlo.*» (DOMÍNGUEZ, 2000, p.84.), por su parte la Corte Suprema a definido al daño moral como «*la lesión afectada culpable o dolosamente que significa molestias en la seguridad personal del afectado, en el goce de sus bienes o en un agravio a sus afecciones legítimas de un derecho subjetivo de carácter inmaterial e inherente a la persona e imputable a otra.*»<sup>1</sup>. Así la Corte Suprema entiende al daño moral en una afectación que va más allá del *preium doloris*, inclinándose hacia una noción menos restringida del daño moral, concibiéndolo desde la óptica del perjuicio extrapatrimonial, como es la dignidad humana, que no es otra cosa que la fuente de los derechos de la personalidad, y que debe ser respetada por los proveedores.

Que, apreciando la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, teniendo en especial consideración el mandato del artículo 14 de la Ley 18.287 inciso segundo, el cual dispone: «*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.*», y en concordancia con el artículo 50 inciso 6 que dispone: «*Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan con motivo de denuncias y acciones será necesario acreditar el daño.*»

Corresponde a esta sentenciadora determinar si en el proceso la demandante ha podido establecer la existencia del daño que reclama, y la magnitud de éste. Que el demandante sostiene haber sufrido un daño moral a consecuencia del incumplimiento del proveedor, el cual valora en la suma de \$5.000.000, de la prueba aportada, no es posible a esta sentenciadora dar por acreditado dicho daño, toda vez, que los perjuicios catalogados como sufrimientos físicos y psíquicos que habría padecido la consumidora, no fueron acreditados con informes médicos o psicológicos, ni mucho menos testimonial, por lo que no es posible a esta sentenciadora poder darlos por acreditados.

En cuanto a las molestias que reclama haber sufrido, derivados el incumplimiento, cabe hacer presente, que las simples molestias no adquieren la significancia suficiente como para ser indemnizadas por este concepto, por lo que no se dará a lugar al daño moral demandado, y así se declarará.

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:

---

<sup>1</sup> Sentencia de la Excma. Corte Suprema, 10 de marzo de 2020, Rol N° 26.023-2019.

- I. Que se **da lugar a la querella** de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor BCI SEGUROS GENERALES S.A., ya individualizado, representado como se ha señalado, al pago de una multa de **300 Unidades Tributarias Mensuales**, por infracción del artículo 3 letra e), 12 y 23 de la Ley 19.496, sancionada en el artículo 24 de la misma ley, con la agravante de la letra b) del citado artículo.
- II. Que se **da lugar a la demanda civil** de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor BCI SEGUROS GENERALES S.A., representado como se ha señalado, al pago de una indemnización de perjuicios a doña BERNARDITA MARIAERRAZURIZ FIGUEROA, por concepto de daño emergente **\$16.665.600 (Dieciséis millones seiscientos sesenta y cinco mil seiscientos pesos)**, suma que deberá pagarse con sus reajustes legales e intereses corrientes para operaciones reajustables, debiéndose los reajustes desde la notificación del fallo 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.
- III. Que, no se da lugar al daño moral, por no haberse acreditado.
- IV. Que, no **se da lugar a la condenación en costas**, por no haber sido totalmente vencida la demandada.

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 Nº 4302-2022

Pronunciada por doña **Fernanda Vargas Chaura**, Jueza Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt y autoriza doña **Marcela Arcos Arcos**, Secretaria Subrogante.

