

Temuco, once de julio de dos mil veinticuatro.

VISTOS:

El Abogado Diego Ignacio Medina Riquelme, en representación de **Rebeca Fernández Fernández**, cédula de identidad N°18.196.961-k, trabajadora independiente, domiciliada en avenida San Martín N°924, oficina 522, de Temuco, interpuso querella por infracción a la ley 19.496, en contra del proveedor Compañía de Seguros **Zenit Seguros Generales S. A.**, representada por don Roberto Haramboure Galaz, o por quien haga sus veces, ambos con domicilio en Santiago, avenida Manquehue N°291, oficina 01 (Subterráneo 01) comuna de Las Condes, que funda en los siguientes hechos:

Con fecha 26 de enero de 2023, su representada suscribió un contrato de seguro con la demandada, que consta de la Póliza N°74052076, vigente desde el 26 de enero de 2023 hasta el 26 de enero de 2025. Entre las coberturas se estipularon en la póliza se encuentra el robo, hurto o uso no autorizado, hasta por el monto de valor comercial del vehículo, según se señala en la letra b) de la descripción de las coberturas del contrato celebrado.

El bien asegurado corresponde a un vehículo tipo Station Wagon, marca Mercedes Benz, modelo ML 350, número de VIN 4JGBB2FB8AA533325, patente HTTX.70, año 2010.

Hace presente que su representada cumplió con todas las obligaciones del contrato de seguro.

Agrega que, con fecha 11 de mayo de 2023, aproximadamente a las 15:00 horas su representada se encontraba al interior de su vehículo Mercedes Benz, patente HTTX.70, que era manejado por una amiga de su representada, de nombre Erika Sandoval, debidamente estacionadas en calle Palmilla esquina Mauleon, en la comuna de Conchalí, Santiago, Región Metropolitana, detenidas en ese momento con el objeto de revisar aplicaciones móviles de geolocalización (WAZE, google maps o similar) para verificar la dirección a donde se dirigían, momento en que son interceptadas por un sujeto vestido con ropa oscura, gorro rojo y con la cara tapada con una pañoleta o cuello color oscuro, golpeando violentamente la ventana del piloto, lugar donde se encontraba su representada, con un arma de fuego, ordenándole a su representada y su amiga que se bajaran del vehículo de manera amenazante, señalando: "bájense conchetumadre, callaítas no más", al mismo tiempo que abrió las puertas del vehículo obligándolas a descender de él bajo amenaza de dispararles con el arma de fuego, subiéndose el delincuente al vehículo y escapando con dirección desconocida.

No hice el depósito de la
Avenida Fernández, N° 924 y Demanda de
Sanción, Pol 140.478-4
Fecha: 18-07-24.
Hora: 19:30 hrs.

Irma Yefi Carvallo
Receptora Ad-Hoc
2º Juzgado de Policía Local

Luego de esta traumática experiencia, su representada junto con su amiga se dirigieron a la 5ta Comisaría con el objeto de denunciar el delito del que fueron víctimas.

Hace presente que en el caso de dicha denuncia existe una serie de errores cometidos por el personal a cargo, a saber:

- a) Fecha y horario de la denuncia: Su representada realizó la denuncia el mismo día de ocurrido los hechos, es decir 11 de mayo de 2023, aproximadamente 1 hora después de acaecidos los hechos, es decir aproximadamente a las 16:00 horas; sin embargo, el parte policial señala que los hechos habrían ocurrido el día 10 de mayo a las 15:00 horas y que la denuncia se habría realizado a las 5:45 AM del día 11 de mayo.
- b) Testigos: Dicho parte policial señala que no existieron testigos, sin embargo, en el lugar se encontraba su representada junto a su amiga Erika Sandoval, quien conducía el vehículo.

Dichos errores no fueron advertidos por su representada, toda vez que dicha situación causó gran stress y preocupación, con lo que solo se limitó a firmar sin leer lo que Carabineros le solicitó.

Luego, su representada denunció lo ocurrido a la Compañía demandada y se abrió el siniestro N°187961. Posterior a su representada cumplió con la entrega y aporte de todos los antecedentes que fueron requeridos por la empresa aseguradora, diligentemente y de buena fe.

Su representada, posteriormente, al advertir el error del parte policial, realizó una nueva denuncia, directamente ante la fiscalía

Con fecha 30 de agosto de 2023, la compañía demandada emitió un informe de rechazo de la cobertura del siniestro. Consecuencialmente a su representada no se le indemnizó nada de lo que perdió, solamente porque el relato no fue creíble o probado por su representada. La argumentación del rechazo, en otras palabras, dice relación en que existirían inconsistencias en el relato de su representada “falta de colaboración”, el error en el parte policial señalado, y en último lugar el hecho de que su representada no poseía licencia de conducir al momento de sufrir el robo y por último señalando que su representada no indicó el lugar donde se hospedaba y un reporte de tag que fue solicitado, toda información que pudo haber recabado el liquidador y que sin embargo endosó dicha responsabilidad a su representada.

Luego, señala que el Informe del Liquidador reproduce el artículo 6º N°9, sobre Obligaciones del Asegurado y el Artículo 17 N°2, normas a las que su representada dio cabal cumplimiento a todas y cada una de estas obligaciones,

no obstante, de manera arbitraria y con el afán de eludir su obligación, la empresa aseguradora no se vio satisfecha y opta por rechazar el seguro. En síntesis, no existe justificación para que la compañía de seguros demandada no cumpla con la prestación de servicio contratado. Para su parte, la infracción se comete en el informe de Liquidación que rechaza la cobertura.

Posterior a estos hechos, su representada presentó una apelación ante el informe del liquidador, dando cuenta de que existieron errores en el parte policial que dado su estado de vulnerabilidad no advirtió en el momento, pero que sin embargo nada interfiere en el hecho ocurrido, del cual la empresa busca eludir de su obligación, apelación que fue nuevamente rechazada por la empresa aseguradora.

Hace presente, que su representada se encuentra actualmente afectada por una depresión post parto, lo que acompañado del hecho de que su domicilio se encuentra en Temuco, dificulta el hecho de haber solicitado información del TAG y otros documentos a los que el liquidador pudo tener acceso directamente, sin la intervención de su representada.

En cuanto al derecho, presuntamente infringido, señala el artículo 12 y 23 inciso primero, los que reproduce. Termina solicitando que se acoja la querella y se condene a la querellada al máximo de las multas que la ley señala, con costas.

A fojas 172, el abogado Francisco Berkhoff Rivera, por la querellada, **contesta** la querella y solicita su rechazo, con costas.

En primer término señala que el fundamento de su acción, es la disconformidad de la actora con la determinación de la Compañía Aseguradora de no indemnizar el siniestro ocurrido con fecha 11 de mayo de 2023 y que afectó al vehículo asegurado.

Sostiene que la versión relatada en la querella difiere abiertamente de lo declarado por la Sra. Fernández al denunciar el robo ante Carabineros, reproduciendo parte del texto de la denuncia.

Indica que llama la atención de que no se haga referencia alguna a la Sra Sandoval y que la fecha indicada en el parte difiera de lo indicado en la querella, en la cual se pretende explicar las discrepancias, en "una serie de errores cometidas por el personal a cargo", sin presentar antecedente alguno que permita acreditar dichos errores. No es admisible que se pretenda desestimar el valor de lo declarado por la sra. Fernández ante la autoridad policial invocando un error de Carabineros, en circunstancias que la querellante suscribió el documento cuyo valor probatorio pretende negar.

Con fecha 12 de mayo se denunció el siniestro ante la Compañía aseguradora, dándose inicio al procedimiento de liquidación de conformidad con la normativa aplicable. Con fecha 28 de agosto se emitió el informe de liquidación en virtud del cual se rechazó el siniestro, toda vez que se constataron graves inconsistencias en lo declarado por la asegurada, las que impiden tener por acreditado el siniestro.

En efecto, no solo existen inconsistencias graves entre lo declarado por la compañía y lo consignado en el parte policial, sino que además la asegurada no proporcionó todos los antecedentes requeridos para esclarecer los hechos del caso, conforme a lo establecido en el artículo 6 N°9 de la Póliza, en que el asegurado está obligado a acreditar el siniestro y declarar fielmente sobre sus circunstancias y consecuencias. Esta obligación emana directamente de la ley, el artículo 524 N°8 del código de Comercio la consagra.

La determinación de Zenit Seguros de no indemnizar el siniestro se ajusta plenamente a lo establecido en el contrato de seguro suscrito entre las partes. La actora pretende desconocer el contenido del contrato, buscando por esta vía que se indemnice un siniestro que no cuenta con cobertura, por lo que es absolutamente improcedente, de modo que la querella y demanda deben ser rechazadas.

Luego de hacer un relato de la normativa contractual del contrato celebrado hace un análisis del siniestro y del proceso de liquidación, reiterando las inconsistencias o contradicciones, como el día del siniestro, el conductor al momento del mismo y la hora de la denuncia, las cuales consigna en su contestación.

A lo anterior, se pudo constatar que la Sra. Fernández no cuenta con licencia de conducir, razón por la cual es sumamente relevante esclarecer quien conducía el vehículo al momento del siniestro, toda vez que el artículo 3 de la Póliza exige como requisito para el pago de la indemnización que el conductor al momento del siniestro cuente con licencia de conducir.

Señala que también se incumplió el artículo 17 N°2, que obliga a efectuar la denuncia inmediata de los hechos en la unidad policial más cercana al lugar del accidente, salvo en caso de imposibilidad física, a causa del siniestro, debidamente justificada. Para efectos de esta póliza, se entiende por denuncia inmediata aquella que se estampa dentro de las 2 horas siguientes de ocurrido el siniestro. Consta en el parte policial que el siniestro ocurrió el 10 de mayo de 2023 a las 15:00 horas y el siniestro se habría realizado el 11 de mayo de 2023 a las 05:45, lo que evidentemente supera el plazo contemplado en el contrato.

De los antecedentes obtenidos en el proceso de liquidación, no fue posible establecer fehacientemente la forma en la que se produjo el siniestro, lo que tampoco pudo ser aclarado por la asegurada. Esto constituye una clara infracción a la obligación de acreditar el siniestro y declarar fielmente y sin reticencia sobre sus circunstancias consagradas en el artículo 6 N°9 de la Póliza.

Conforme a las alegaciones planteadas, niega que exista infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, por lo que es improcedente la sanción solicitada.

Termina solicitando el rechazo de la querella, en todas sus partes, con costas.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1º) El abogado Diego Ignacio Medina Riquelme, en representación de Rebeca Fernández Fernández, interpuso querella por infracción a la ley 19.496, en contra del proveedor Compañía de Seguros Zenit Seguros Generales S. A. que funda en que mantiene contrato de seguro con la querellada que otorga cobertura al automóvil Mercedes Benz, modelo ML350, año 2010 patente HTTX.70, el cual el día 11 de mayo de 2023, aproximadamente a las 15:00 horas, le fue sustraído en un robo con intimidación, ocurrido en la intersección de las calles Palmilla esquina Mauleon, de la comuna de Conchalí, mientras con su acompañante Erika Sandoval, quien conducía el vehículo, verificaban una dirección en el sistema Waze y Google Maps, siniestro que no fue cubierto por la Compañía aseguradora, pese a estar vigente el contrato de seguro, basado en el Informe de Liquidación que encontró inconsistencias entre la denuncia policial y la denuncia ante la Compañía, lo que, unido a otros hechos, como la tardanza en la denuncia y la falta de licencia de conducir de la asegurada, incumplen las obligaciones de la póliza contratada.

2º) La querellada contestando solicita el rechazo, por cuanto la negativa a cubrir el siniestro denunciado se encuentra plenamente justificado, toda vez que las causas de negativa del Informe del Liquidador tiene respaldo en los antecedentes entregados por la propia asegurada, como lo son la denuncia policial y la declaración de siniestro ante la Compañía y la falta de acreditación de otros hechos solicitados por el liquidador, todo lo cual deviene en un incumplimiento de las obligaciones por la asegurada que, contractual y legalmente, justifican la negativa.

3º) Que, conforme al Informe de Liquidación la negativa a otorgar cobertura al siniestro se encuentra en la falta de concordancia en la versión dada por la asegurada ante Carabineros y en la entregada a la Compañía aseguradora al

denunciar el siniestro, en cuanto en el primer documento se señala que el robo ocurrió el día 10 de mayo de 2023 y en el segundo se señala que fue el 11 de mayo de 2023. Ante Carabineros se señala que no existen testigos y en la denuncia del siniestro que sí lo había, toda vez que quien conducía el vehículo fue una tercera persona que se individualiza. También se objeta la demora en realizar la denuncia, ya que, conforme al parte de Carabineros, este se habría estampado a las 5:45 horas, excediendo en ello las 2 horas que se contempla en la póliza. Por último, también se argumenta para rechazar la cobertura que la asegurada no contaba ni cuenta con licencia de conducir.

4º) La querellante en su libelo reconoce la existencia de las discrepancias, las que atribuye a un error en la toma de los antecedentes en la unidad policial, pues la denuncia ante Carabineros se hizo el mismo día de ocurrido los hechos, esto es el 11 de mayo de 2023, aproximadamente una hora después de ocurrido los hechos, aproximadamente a las 16:00 horas. Sin embargo, en la denuncia se indica que el hecho habría ocurrido el día 10 de mayo y que la denuncia se habría realizado a las 5,45 AM. En cuanto al hecho que el parte consignara que no había testigos, ello no es efectivo pues se encontraba en el lugar su amiga Erika Sandoval, quien conducía el vehículo.

5º) La parte querellante, a los efectos de la acción, acompañó el Certificado de Inscripción del Vehículo asegurado, a su nombre.

Rindió la prueba testimonial que rola en autos, declarando al efecto don Henoch Osvaldo Mainhard Villablanca, quien señala que conoce los hechos porque es pareja de Rebeca Fernández. Los primeros días de mayo de 2023 le robaron el auto a su pareja en Santiago, en la comuna de Conchalí, el cual era conducido por su amiga Erika. Ella lo llamó y le comentó lo sucedido, estaba traumatizada, choqueada con lo ocurrido. Finalmente la fue a buscar a Santiago. Ella hizo la denuncia en la Comisaría de Conchalí. El vehículo estaba asegurado con la Aseguradora Zenit, a la cual le informaron lo ocurrido y enviaron carta con todos los antecedentes, ellos enviaron a investigar. Rebeca prestó declaración en todo y eso fue todo lo que le pidieron. Rebeca estuvo con problemas de salud, producto del asalto, hasta el día de hoy está con problemas, no volvió más a Santiago. Repreguntado señala que el vehículo no ha sido encontrado. Contrainterrogado señala que Rebeca no tiene licencia de conducir, no recuerda la fecha en que ocurrió el robo y que el vehículo no contaba con dispositivo TAG porque viven en Temuco.

6º) Por su parte, la querellada acompañó al proceso los siguientes documentos:
1.- Condiciones Particulares de la Póliza N°4598825; **2.-** Condiciones Generales

de la Póliza inscrita en el Registro de Pólizas de la CMF bajo el Código POL 120160325; **3.-** Informe Final de liquidación relativo al siniestro N°187861, emitido con fecha 28 de agosto de 2023; **4.-** Respuesta a la impugnación emitida con fecha 14 de septiembre de 2023; **5.-** Parte policial N°204 de 11 de mayo de 2023; **6.-** Informe de Análisis siniestro N°187861, emitido por los peritos Edgardo Leviñanco y Roberto Gómez.

7º) Que, conforme a las alegaciones y pretensiones de las partes corresponde dilucidar si la negativa a otorgar cobertura que se contienen en el Informe del liquidador - que la aseguradora ha hecho suyo- encuentran amparo en los antecedentes acompañados al proceso, por lo que se hará análisis de cada uno de los motivos que constituyen dicho rechazo.

8º) En primer lugar, respecto de la fecha de ocurrencia del siniestro. Conforme al parte policial, cuya copia se ha acompañado por la querellada, que rola a fojas 148 a 151 de autos, efectivamente en el relato se señala que el delito ocurrió el día 10 de mayo de 2023, lo que la demandante atribuye a un error del funcionario que recibió el denuncio, ya que el mismo ocurrió en realidad el día 11 de mayo.

A fojas 161 se consigna en el Informe de Análisis de Siniestros, realizado en el proceso de liquidación, que se consultó al funcionario de carabineros que tomó la denuncia sobre un error de digitación "tipeo" en el parte, este responde que "Es posible que se haya producido un error en el relato de los hechos, no obstante, la declaración fue leída y firmada por la víctima de los hechos denunciados"

Como se ve, ya el funcionario señala que pudo ser posible el error, lo que se ratifica con el mismo documento policial acompañado por la parte querellada, ya que a fojas 150 vuelta, el documento denominado Informe Vigente NRO: SEBV_202305_2398, se consigna expresamente que se hizo encargo del vehículo y **que la fecha del delito es 2023-05-11 hora del delito: 15:00 horas.** Mas adelante se consigna en el mismo documento en **Datos del Delito 2023-05-11 a las 15:00 horas.**

Lo anterior demuestra que ese error en consignar en el relato la fecha 10 existió, por lo que la versión dada por la querellante al denunciar el siniestro se ajusta a la realidad de los hechos, lo que se ratifica, además, por el relato que doña Erika Patricia Sandoval Sinadel hace en el proceso de investigación del siniestro, cuando señala haber sido ella la conductora y las circunstancias y lugar del delito y la concurrencia posterior hasta la Comisaría de Carabineros de Conchalí.

Adicionalmente, se adjunta en el informe de investigación del siniestro, acompañado por la querellante, conversaciones de WhatsApp con alguien individualizada como "hermana" en que se consigna a fojas 166 como fecha 11 mayo, la fotografía de un auto de colección señalándose en un dialogo que "Es que nos queda super lejos...embarraste" "Oye el Carlos va a preguntar si la persona que lo tiene lo puede ir a dejar" "El auto". Mas adelante "Metro de Conchalí". Dichos diálogos ocurren entre las 12:40 a 12:51 del 11 de mayo

En otra conversación, con alguien identificado HM, que rola a fojas 171, se consigna como fecha 11 de mayo y a las 13:22 lo siguiente: "Voy sola con la Keka". "Porque" "Ya se me está haciendo tarde" Mejor me voy sola". Luego a las 15:12 aparee registrado un audio" "Por la mierda" "No quiero hablar". Existe una respuesta a partir de las 15:15 horas "Rebecaa" "Puta la Wea donde estás ahora" Aloo" Contéstameee" "Contéstame" "Por ir sola Rebeca wn".

Como se puede apreciar, ambas conversaciones corresponden al día 11 de mayo, las primeras entre las 12:40 a las 12:51 horas y la segunda entre 13:22 y las 15:16 horas. Del análisis de los diálogos se puede concluir que el relato que la actora dio en la denuncia y en su declaración en el proceso de investigación es concordante en cuanto a la fecha y hora de ocurrencia del hecho, pues allí señala que iba a buscar un juguete al Metro de Conchalí que le compraba a su hermana. En cuanto al segundo diálogo con HM (que puede corresponder al nombre de quien ha declarado en el proceso don Henoch Mainhard y que se identificó como su pareja) se puede deducir que le comunica, a las 13:22 que va a ir a un lugar acompañada con la Keka y luego a las 15:12 horas aparece el audio en que presumiblemente relata el delito, lo que es consecuente con lo que se responde por HM. (En la investigación del proceso señala que la acompañó la Keka, refiriéndose a Erika Sandoval, quien era la conductora)

En consecuencia, este sentenciador ha adquirido convicción de que el delito ocurrió, efectivamente, el día 11 de mayo de 2023 a las 15:00 horas, como se sostiene por la querellante en autos y en la denuncia del siniestro ante la Compañía aseguradora y que la circunstancia de que se hubiere firmado la denuncia con los errores que se mencionan para justificar la negativa, son entendibles por el contexto en que ello se produce, ser víctima de un asalto en que no tan solo se produce la situación violenta, sino que además implica la pérdida de un bien de un alto valor económico.

9º) En segundo lugar, respecto la hora de la denuncia en que en el parte se consigna que fue a las 5:45 horas, lo que difiere de lo señalado a la compañía,

lo que a juicio del liquidador tal denuncia no sería inmediata a los hechos en los términos de la póliza, que entiende un plazo de 2 horas. Sin perjuicio de que dicha cláusula puede ser considerada abusiva, encontrándose acreditado que el delito ocurrió a las 15 horas del día 11 de mayo de 2023, dicha contradicción que arguye la querellada no se tendrá en cuenta, puesto que no se pudo haber denunciado un hecho horas antes de que ocurriera, por lo que la hora consignada en el parte constituye desde luego un error. Incluso, no resulta razonable que si el hecho ocurrió el día 10 a las 15:00 horas se concurra a la comisaría a las 5:45 de la madrugada del día siguiente a hacer una denuncia.

10º) En cuanto al hecho de que en la denuncia ante Carabineros no se consignó la presencia de testigos, resulta de los antecedentes que efectivamente la acompañaba doña Erika Sandoval, quien ha declarado que ella era la conductora del vehículo, lo que resulta compatible con el hecho de que la querellante no cuenta con licencia de conducir y debía dirigirse a un lugar lejano y desconocido, dentro de la ciudad de Santiago, en la cual la querellante no vive.

11º) En cuanto al hecho de que la querellante no cuenta con licencia de conducir, tal alegación no se puede tener en cuenta, tanto porque en el mismo proceso de investigación del siniestro la asegurada señala quién era la conductora, quien además ha declarado en dicha instancia ratificando lo que se denuncia ante la Compañía, cuanto porque en un siniestro como el de robo no tiene incidencia o relevancia la existencia o no de contar con la licencia, pues en el contexto del mercado de seguros, dicha exigencia aparece como razonable para los siniestros ocurridos con ocasión de la conducción del vehículo.

12º) La querellada sostiene, en definitiva, que conforme a las contradicciones que estableció el liquidador (que aparecen desvirtuadas en las consideraciones precedentes) la denunciante no acreditó la existencia del siniestro. Además de que se ha acreditado lo contrario, cabe preguntarse si resulta razonable que alguien denuncie un delito de esta naturaleza si el mismo no hubiere existido, puesto que una denuncia falsa por un hecho inexistente trae las consecuencias jurídicas inherentes a la falsedad de la misma y a las posibles acciones que la propia Compañía tiene y que se consignan expresamente en las Condiciones de la Póliza.

Asimismo, alega falta de cooperación en la investigación, por cuanto no habría entregado antecedentes acerca del uso del Tag, en circunstancias que se le señaló que no se contaba con Tag y que el mismo liquidador, quien se encuentra facultado conforme a las Condiciones de la Póliza para requerir esa información, consigna en su informe (fojas 164) que dicha información no era

posible extraerla del sistema y que pueden demorar más de un año en aparecer en él.

13º) En consecuencia, este sentenciador ha arribado a la conclusión de que la querellada Compañía de Seguros "Zenit Seguros Generales S. A." ha incumplido las obligaciones contratadas al no otorgar cobertura al siniestro, asilándose en un informe de liquidación parcial, que no ha tenido en consideración todos los antecedentes que se le entregaron y que recopiló, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 12 y 23 de la ley 19.496, pues el incumplimiento es negligente al no considerar todas los antecedentes, que incide en la calidad del servicio que debe prestar, razón por la cual se le condenará en la forma que se dirá en la conclusión, teniendo en consideración para la aplicación de la multa la afectación patrimonial grave a la víctima y la falta de profesionalidad del proveedor.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

14º) En el primer otrosí de su presentación de fojas 1, el abogado Diego Ignacio Medina Riquelme, en representación de Rebeca Fernández Fernández, fundado en los hechos de su querella de lo principal interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "Zenit Seguros Generales S. A.", solicitando el pago de las sumas de \$15.980.000.- por concepto de daño emergente y \$5.000.000.- por daño moral, con reajustes, intereses y costas.

15º) Que, el artículo 3º letra e) de la ley 19.496 establece 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, de modo que, por haberse estimado que el proveedor demandado es responsable de incumplimiento, al haber actuado negligentemente en la prestación del servicio, por lo que teniendo presente, además, el hecho de que la demandante ha acreditado en el proceso su calidad de propietaria del vehículo a que se refieren estos hechos, y por tanto víctima de los mismos, que justifica su legitimación para demandar, es procedente acoger la demanda respecto de los perjuicios que se acrediten efectivamente en el proceso.

16º) Que, en cuanto al daño emergente demandado la actora lo hace consistir en el valor de su vehículo, que señala en \$15.980.000.- acompañando al efecto impresión de pantalla de tasación fiscal que rola a fojas 138 y de una publicación en una página de venta de compraventa de vehículos usados, que rola a fojas 139. Al respecto, debe tenerse presente que el informe del liquidador (fojas 49) determinó el valor comercial del vehículo y por lo tanto de la pérdida, el

equivalente a 458,80 unidades de fomento, que al día de hoy serían \$17.252256.- y que a la fecha del informe (30 de agosto de 2023) ascendía a \$16.574.453.- . Conforme a lo anterior, se accederá a la demanda por el monto demandado, esto es la suma de \$15.980.000.-

17º) En cuanto al daño moral, la demandante lo justifica en los malestares y una serie de incomodidades que le produjo el incumplimiento contractual, ya que aparte de sufrir el violento robo ha perdido el bien, motivado por el rechazo de la cobertura.

18º) Que, la Ley de Protección de Derechos del Consumidor contempla expresamente el pago de este perjuicio, entendiendo que una reparación integral y adecuada siempre debe comprender un daño moral. En este caso, resulta acreditado que el demandante resultó afectado por la negativa a otorgar la cobertura del siniestro denunciado, debiendo realizar una serie de diligencias para salvaguardar sus derechos, recurriendo a la propia demandada, sin haber logrado una respuesta adecuada, debiendo, por último, recurrir a un requerimiento de carácter judicial, ya que el demandado sin mayores motivaciones ha decidido postergar la solución, ignorando su pretensión, incluso, en esta instancia. En consecuencia, esto obviamente produce pesar, molestia, insatisfacción, frustración, pues habiendo hecho lo correcto se le discrimina, debiendo agregarse a esto que los hechos tienen la entidad de afectar en su esfera íntima, a la mayoría de las personas que se ven afectados por un hecho así. El actor, además de la rabia, frustración, angustia y desesperación que el hecho le ha causado la pérdida económica, ha visto alterada sus condiciones de vida, pues aparte de la pérdida del bien, con las consecuencias económicas que significan, ha perdido también las prestaciones que el mismo le otorgaba.

En cuanto a su regulación, como no existen parámetros objetivos, y afecta el fuero íntimo de una persona, generalmente no puede ser objeto de prueba, por lo que ella queda entregada a la prudencia del sentenciador, atendido los datos objetivos que arroja la causa, por lo que atendida la naturaleza y circunstancias que rodearon el hecho denunciado y las secuelas del mismo, se fija tal daño en la suma de \$3.000.000.-.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 3º letra e), 4º, 12, 23, 24, y 50 y siguientes de la ley 19.496; 1, 9, 14 y siguientes de la ley 18.287

SE DECLARA: **1º)** Que, se hace lugar a la querella infraccional deducida por don Diego Ignacio Medina Riquelme, en representación de **Rebeca Fernández Fernández**, en contra de **Zenit Seguros Generales S.A.**, representada por Roberto Haramboure Galaz, proveedor al que se condena como autor de

infracción a los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, al pago de una multa de cien unidades tributarias mensuales; **2º)** Que, se hace lugar, con costas, a la demanda civil deducida Diego Ignacio Medina Riquelme, en representación de **Rebeca Fernández Fernández**, en contra de **Zenit Seguros Generales S.A.**, representada por Roberto Haramboure Galaz, proveedor al que se condena al pago de la suma de \$15.980.000.- por concepto de daño emergente y \$3.000.000.- por daño moral.

La suma por daño emergente se reajustará en la forma que señala el artículo 27 de la ley 19.496 y devengará el interés corriente para operaciones reajustables, por el mismo periodo que indica la norma y la regulada por daño moral devengará el interés corriente bancario para operaciones no reajustables a contar de la fecha en que la sentencia se encuentre ejecutoriada.

Si la infractora retardare el pago de la multa sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio la de reclusión nocturna por el tiempo que corresponda, la que no podrá exceder de 15 noches, de conformidad a lo dispuesto en el art.23 de la ley 18.287.

Tómese nota en el **Rol N°140.478-Y**. Comuníquese y archívese en su oportunidad.

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

CERTIFICO: que las copias que anteceden son fiel a su original.

Temuco, 11 de julio de 2024.

