

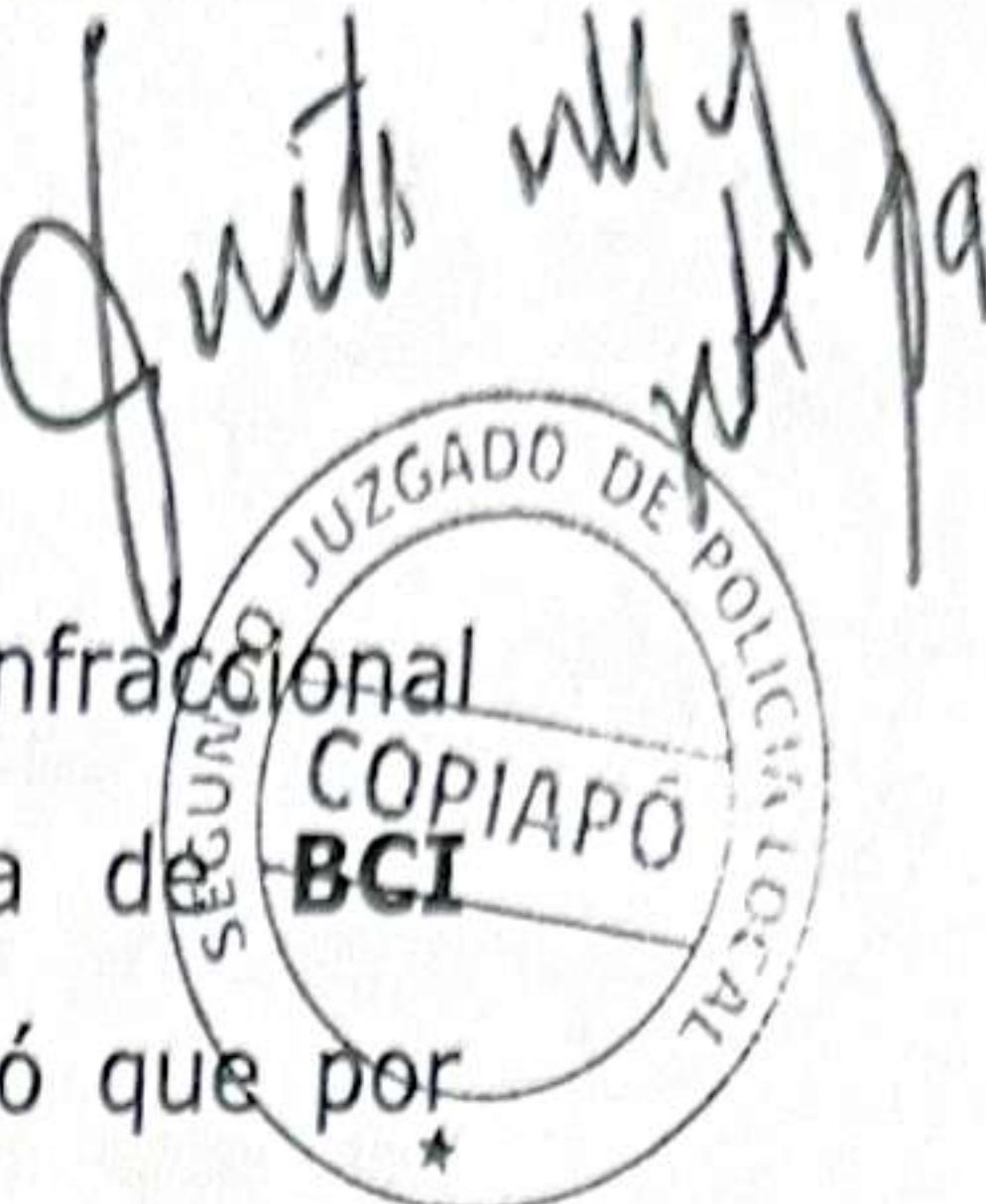
Qunta mdy 196

Copiapó, trece de diciembre de dos mil veinticuatro



VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, en lo principal de fojas 10 rola denuncia infraccional presentada con fecha 13 de octubre de 2023 por doña **YASNA DEL CARMEN MIRANDA GARAY** en contra de **BCI SEGUROS GENERALES S.A.** persona jurídica de su giro, Rut N° 99.147.000-K, representada de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 C de la ley 19.496 por don **RODRIGO HEREDIA PEÑA**, cuya cedula de identidad ignora, ambos domiciliados en calle O'Connell N° 285, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, por haber incurrido su representada en hechos que constituirían infracción a los artículos 3 letras b, d, y e, 12 y 23 de la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Al efecto narró que en octubre de 2022 contrató con la denunciada un seguro automotriz cuyo número de póliza es 101228852 folio N° 00957. Que el 20 de julio de 2023 mientras viajaba desde El Salvador a Diego de Almagro a las 09:00 horas por camino habilitado por reparación de la carretera fue adelantada por un camión cargado con árido y producto de la imprudencia del conductor de dicho vehículo cayó una piedra de la carga en el parabrisas de su vehículo rompiéndolo. Que trató de comunicarse de inmediato telefónicamente con la aseguradora, que al final pudo hacerlo ingresando a la página Web tanto de Corredora de Seguros Corona donde contrato el seguro como de BCI Seguros quien otorga la prestación sin obtener respuesta. Que cuando logró hablar con un ejecutivo de Corona fue derivada a BCI Seguros donde conversó con un par de ejecutivos indicándoles todos que no existía ningún seguro asociado a su Rut o al padrón del vehículo, no existiendo la póliza. Que insistió una y otra vez hasta que otro ejecutivo le solicitó enviar sus datos personales, numero de póliza y padrón a su correo entregando nuevamente todos los antecedentes, reiterándole dicho ejecutivo que no existía ningún seguro. Que a la semana siguiente la contactaron para entregarle una nueva póliza la cual cambiaron unilateralmente sin aviso previo, indicando que esta nueva póliza derivaba de la póliza madre. Argumentó que nunca se ingresó su póliza pese a que pagó permanentemente en forma mensual, y que en una de las conversaciones se le mencionó por parte de un ejecutivo de BCI Seguros que su póliza tenía un pago mensual muy bajo, reflexionando que quizás por ese motivo no la ingresaron al sistema. Indicó que no se le prestó el Servicio contratado siendo la actitud de la aseguradora negligente. Citó textualmente las disposiciones legales que señaló como infringidas y terminó peticionando se acogiera la denuncia sancionándose a la denunciada. Por el Primer Otrosi del libelo fundado en los mismos



antecedentes de hecho y de derecho en que se sustentó la acción infraccional dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de ~~SEGUROS GENERALES S.A.~~ a quien volvió a individualizar y pidió que por concepto de daño material fuera condenada la demandada a reembolsarle todas las primas pagadas mensualmente por un seguro que nunca se ingresó y la suma de \$10.000.000 a título de daño moral. Por el Segundo Otrosi del libelo acompañó documentos consistentes en: a) póliza de seguro; b) formulario de reclamo ante el Sernac y, c) respuesta entregada por la reclamada Sernac. Por el Tercer Otrosi indicó que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 c de la ley 19.496 comparecería personalmente y por el Cuarto Otrosi solicitó nombramiento de receptor ad- Hoc.

A fojas 8 se resolvieron las peticiones contenidas en la presentación de fojas 10 teniéndose por interpuestas las acciones, citando a las partes a un comparendo de contestación, conciliación y prueba para la fecha que se señaló. Se tuvo por acompañados los documentos con citación, salvo los documentos privados que emanen de la contraparte que se tuvieron por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, se tuvo presente la comparecencia personal y se designó como receptor Ad- Hoc al funcionario del tribunal don Herman Casas Rojas, notificándose la resolución a la denunciante y demandante por carta certificada como consta de la copia agregada a fojas 17.

A fojas 19 la denunciante efectuó una presentación mediante la cual solicitó despachar exhorto al juzgado de policía local de Las Condes- Región Metropolitana a objeto de notificar las acciones y su resolución al representante legal de la denunciada y demandada accediéndose a lo peticionado mediante resolución dictada a fojas 20.

A fojas 21 se agregó copia del oficio N° 1794 remisor del exhorto, constando al pie del mismo que fue retirado para su diligenciamiento por don Manuel Guerrero Rojas.

De fojas 22 a fojas 29 se agregó a la causa exhorto debidamente diligenciado, dejándose constancia de ello mediante resolución dictada a fojas 30 volviéndose a agregar de fojas 97 a fojas a fojas 111.

A fojas 31 la denunciante y demandante presentó lista de testigos, teniéndose por presentada mediante resolución dictada fojas 32.

A fojas 38 los abogados **FELIPE DE LA FUENTE VILLAGRÁN** y **PEDRO MAYORGA MONTALVA** efectuaron una presentación, en lo principal hicieron presente que actuaban por la denunciada y demandada **BCI** **SEGUROS GENERALES S.A.** y asumían el patrocinio y poder en la causa. Por el Primer Otrosi acompañaron mandato notarial acreditando personería el



que se agregó a la causa de fojas 33 a fojas 37. Por el Segundo Otrosi delegaron el poder en la abogado habilitada para el ejercicio de la profesión **CAMILA PULGAR SANDOVAL** y por el Tercer Otrosi pidieron que las resoluciones que se dicten en la causa le sean notificadas al correo electrónico que indicaron, resolviéndose la presentación a fojas 40, teniendo presente el patrocinio y poder, por acompañado el mandato con citación y accediéndose a notificar las resoluciones que se dicten al correo electrónico que se señaló.

A fojas 88 se llevó a efecto la audiencia decretada con la asistencia de la parte denunciante y demandante doña **YASNA DEL CARMEN MIRANDA GARAY** y de la denunciada y demandada **BCI SEGUROS GENERALES S.A.** representada por su apoderada doña **CAMILA PULGAR SANDOVAL**. La denunciante ratificó las acciones deducidas y solicitó se diera lugar a ellas con costas. El tribunal las tuvo por ratificadas. La parte denunciada y demandada acompañó minuta de contestación y solicitó se tuviera como parte integrante de la audiencia, en lo principal opuso excepción dilatoria de incompetencia del tribunal. Por el primer otrosi pidió la suspensión de la audiencia y por el segundo otrosi acompañó con citación documentos consistentes en condiciones particulares de la póliza 1270962-5 con vigencia desde las 12:00 horas del 27 de octubre de 2022 hasta las 12:00 horas del 27 de octubre de 2023 y condiciones generales de la póliza inscrita en el Registro de Pólizas de la Comisión para el Mercado Financiero bajo el código POL 120160324. El tribunal tuvo la minuta como parte integrante de la audiencia, por deducida excepción de incompetencia confiriendo traslado a la contraparte y accedió suspender la audiencia a objeto que el denunciante y demandante contestara el traslado conferido teniendo por acompañados los documentos con citación.

A fojas 89 la denunciante y demandante contestó el traslado conferido a la excepción deducida y no obstante lo dispuesto en el artículo 50 H inciso 4 de la ley 19.496, siendo la excepción formulada -incompetencia del tribunal en razón de la materia- una de aquellas excepciones que necesariamente deben ser resueltas previamente ya que lo contrario imposibilitaría la tramitación de la causa, en virtud de la remisión supletoria a que se refiere el artículo 50 B de la ley 19.496 resultaría aplicable en la especie las disposiciones de los artículos 301 y siguientes del Código de Procedimiento Civil quedando en consecuencia de resolver el incidente promovido, el que fue rechazado por sentencia interlocutoria que se dictó de fojas 92 a fojas 94, notificándose la resolución a las partes como consta del documento agregado a fojas 95.

A fojas 113 se fijó nuevo día y hora para la continuación de la audiencia la que se notificó a las denunciante y demandante por carta certificada como consta de la copia agregada a fojas 114 y a la denunciada y demandada a su



casilla electrónica como consta del documento agregado a fojas 115.

A fojas 120 y a petición de la apoderada de la denunciada y demandada se fijó como fecha para la continuación del comparendo el día 22 de mayo de 2024 notificándose personalmente a la denunciante y demandante como consta del estampado al pie de la misma foja y a la apoderada de la contraparte a la casilla electrónica lo que consta del documento agregado a fojas 12.

A fojas 189 y siguientes se llevó a efecto la continuación de la audiencia con la asistencia de la denunciante y demandante **YASNA DEL CARMEN MIRANDA GARAY** y de la apoderada de la parte denunciada y demandada **BCI SEGUROS GENERALES S.A.** doña **CAMILA PULGAR SANDOVAL**. La denunciante y demandante junto con volver a ratificar las acciones hizo presente que lo que ella solicitó y no se le otorgó fue la asistencia técnica consistente en una grúa. La denunciada y demandada presentó minuta escrita la que se agregó a la causa de fojas 174 a fojas 188, teniéndosele como parte integrante de la audiencia. En lo principal contestó la denuncia y la demanda, se refirió a las pólizas, indicó el proceso de liquidación de siniestro, posteriormente negó y controvirtió los hechos afirmados en la denuncia e indicó que su representada en ningún momento incumplió ninguna de las disposiciones de la ley 19.496; que su representada no ha actuado negligentemente, que si bien inicialmente existió un problema administrativo que impidió encontrar la póliza este fue enmendado permitiendo a la asegurada denunciar el siniestro el día 26 de julio de 2023 y luego de realizar la liquidación del siniestro se concluyó que éste no contaba con cobertura razón por la cual no fue indemnizado, que en consecuencia el actuar de la Cía. se ajustó a lo dispuesto en el contrato de seguro sin haber infringido el artículo 3 letra b) de la ley 19.496. Que en cuanto a la supuesta infracción al artículo 12 sostuvo que la denunciante no ha señalado de qué manera se habría contraventido esa norma, sin indicar cuál sería el incumplimiento respecto de los términos y condiciones ofrecidas al momento de prestar el servicio. Reiteró al respecto que el siniestro denunciado no contaba con cobertura en la póliza contratada. Que tampoco existió un cambio de contrato como se afirma en la denuncia, la póliza siempre estuvo vigente desde su suscripción el día 27 de octubre de 2022 y nunca se modificó unilateralmente durante su vigencia. Que tampoco se negó la prestación del servicio ya que se dio curso a la liquidación del siniestro determinándose que éste no contaba con cobertura, ajustándose su representada en todo momento al contrato suscrito. En lo referente a la infracción al Art. 23 de la ley citada



indicó que la denunciante no señaló en que habría consistido tal contravención sin que BCI le haya ocasionado un menoscabo, por otra parte para que se incurra en contravención la disposición exige la concurrencia de acciones negligentes por parte del prestador del servicio, sin que existan los fundamentos legales y facticos que logren configurar la infracción alegada, solicitó en base a los argumentos señalados en la contestación se rechace la denuncia y de acogerse se aplique el mínimo de la multa. Al contestar la demanda civil solicitó su rechazo, argumentó en primer lugar la improcedencia de la acción indemnizatoria por no configurarse las infracciones a los derechos de los consumidores a los que se refiere la denuncia. Sostiene que al haberse acreditado que el actuar de su representada respecto de la liquidación de siniestro se ajusta a las normas vigentes no existiría infracción alguna que pueda ser imputada a su representada y no habiendo incumplimiento de las normas establecidas en la ley 19.496 no se configuraría la responsabilidad civil alegada. Subsidiariamente indicó que se imputó a su representada un incumplimiento contractual que no sería efectivo ya que siempre dio cumplimiento al contrato de seguro. Analizó los requisitos que deben concurrir para dar lugar a la responsabilidad contractual, señaló que el demandante debe acreditar los presupuestos de responsabilidad contractual que imputa a su representada ya que se dio cumplimiento a lo acordado en el contrato. Sostuvo que si el siniestro se produce por un riesgo no contemplado en el contrato la indemnización no resulta procedente. Por ultimo y para el evento que se llegara a estimar por el tribunal fundamento plausible en las acciones deducidas opuso como excepción la improcedencia de los montos reclamados por ser contrarios a derecho. Que el daño material no se ha cuantificado y debe ser acreditado. Que la devolución de las primas pagadas mensualmente es improcedente ya que el contrato se ha mantenido vigente desde la fecha de la suscripción por lo que no sería efectivos que el servicio no se haya ingresado, y lo demandado por concepto de daño moral debería igualmente ser acreditado. El tribunal tuvo por efectuados los descargos y por contestada la demanda civil indemnizatoria. En el Primer Otrosi ratificó en parte de prueba las pólizas acompañadas en el segundo otrosi de la presentación de fojas 78 consistentes en: **a)** Condiciones Particulares de la póliza N° 1270962-5 y Condiciones Generales de la Póliza inscrita en el Registro de Pólizas de la Comisión para el Mercado Financiero bajo el código Pol 120160325 que se agregaron a la causa de fojas 41 a fojas 77 teniéndolas el Tribunal por ratificadas y por el Segundo Otrosi acompañó en parte de prueba documentos individualizados como: **a)** Póliza madre N° 10128852, **b)** Respuesta de BCI Seguros S.A. de fecha 11 de septiembre de 2023 respecto del reclamo



efectuado por la denunciante a la Comisión del Mercado Financiero; c) Informe de liquidación de siniestro N° 753.0896, documentos que se agregaron a la causa de fojas 123 a fojas 173 teniéndolos el tribunal por acompañados con * citación. No se produjo conciliación. Se recibió la causa a prueba fijándose los puntos sustanciales pertinentes y controvertidos. La parte denunciante y demandante ratificó en parte de prueba los documentos acompañados en el segundo otrosi del libelo de fojas 15 los consistentes en póliza de Seguro; Formulario de reclamo ante el Sernac y carta respuesta efectuada a la Comisión del Mercado Financiero, documentos que se agregaron a la causa de fojas 1 a fojas 9. La parte demandada ratificó en parte de prueba los documentos individualizados en el escrito de fojas 78 y en el otrosi de la minuta de contestación agregada a la causa de fojas 174 a fojas 188 los que se agregaron de fojas 123 a fojas 173. La denunciante y demandante solicitó de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra H de la ley 19.496 se citara a una audiencia a la que debía comparecer la denunciada a objeto que se aporte y escuchen las grabaciones correspondientes a las conversaciones efectuadas entre los días 20 al 27 de julio de 2023 desde su número telefónico y los teléfonos de BCI Seguros, accediendo el tribunal a lo solicitado fijando día y hora para la percepción de audios, quedando las partes personalmente citadas para comparecer.

A fojas 192 se llevó a efecto la audiencia de percepción de audios con la asistencia de la denunciante **YASNA DEL CARMEN MIRANDA GARAY** y de la denunciada y demandada **BCI SEGUROS GENERALES S.A.** representada por su apoderada **CAMILA PULGAR SANDOVAL**. Se escuchó en primer lugar el audio del día 21 de julio de 2023 donde la actora se contactó con la aseguradora y luego de individualizarse le informó que el día anterior al tratar de denunciar un siniestro el ejecutivo que la atendió le manifestó que no aparecía como asegurada, mencionó que paga por concepto de primas la suma de \$12.900 mensuales. El ejecutivo le reiteró que no aparecía un seguro contratado a su nombre solicitándole un teléfono de contacto indicándole que la contactará para que remitiera los datos de la patente del vehículo. En el audio del día 24 de julio le volvieron a indicar que no mantenía seguros asociados a su nombre, entregando la actora información adicional, entre ellos el número de la póliza, instruyéndola el ejecutivo en el sentido de comunicarse directamente con la corredora Corona y el día 29 de julio de 2023 nuevamente se contactó y la ejecutiva el BCI Seguros le indicó que el número de póliza entregado no era coincidente, pidió le explicaran el motivo del cambio de número, indicando que lo contactarían con un ejecutivo de BCI Seguros



quién le informó el real número de póliza y posteriormente le indicó los trámites a seguir para hacer efectivo el seguro, manifestándole la asegurada su disconformidad por el servicio brindado.

A fojas 194 y con fecha 24 de julio de 2024 se certifica la inexistencia de diligencias pendientes en la causa.

A fojas 195 quedando los autos para fallo.

CONSIDERANDO

I. EN CUANDO A LA ACCION INFRACCIONAL

1º Que, la controversia en autos consiste en determinar si la denunciante mantiene un vínculo contractual con **BCI SEGUROS GENERALES S.A.** resultando también controvertido si la empresa denunciada incurrió en las infracciones que se le imputan en el sentido de no haber otorgado el acreedor una información veraz y oportuna respecto a los servicios contratados, no haber velado por la seguridad en el consumo, no haber reparado adecuadamente los incumplimientos en los que incurrió, no haber respetado los términos en los que se prometió entregar el servicio y si todo lo anterior obedeció a una conducta negligente de la citada entidad, resultando también controvertido si a consecuencia de las situaciones anteriores el actor habría experimentado daños o perjuicios, la procedencia de los rubros indemnizatorios reclamados como los valores o montos asignados a los mismos.

2º Que, durante el curso del procedimiento se rindió en autos por parte de la denunciante y demandante los siguientes medios de prueba:

a. A fojas 1 y 2 reclamo deducido con fecha 22 de julio de 2023 por la denunciante a la corredora de seguros Corona narrando los mismos hechos descritos en la denuncia señalando que el día 20 de julio de 2023 mientras transitaba por un camino alternativo desde Diego de Almagro a Copiapó por trabajos en la ruta, desde un camión habría saltada una piedra quebrándose el parabrisas delantero, que le fue difícil denunciar el hecho, que el mismo día procedió a cambiar a su costa el parabrisas. Preguntó el plazo para denunciar el siniestro. Si cubre el valor del parabrisas. Cuál era el mejor conducto para denunciar el hecho. Entregó el número de patente de su vehículo, indica haberlo asegurado en octubre de 2022, entregó sus datos personales y el de su póliza WEP 101128852-8. Constando en el mismo documento que con fecha 25 de julio de 2023 Siniestros Seguros Corona le contestó indicándole haber canalizado el caso con la Compañía BCI para que estos a su vez la comuniquen y aclaren la situación.

b. A fojas 6 Reclamo R2023C8420557 de fecha 11 de agosto de 2023 deducido por la denunciante al Sernac, indicó como fecha del hecho 20 de julio

Bdmtos / 22

de 2023, reclamada **BCI SEGUROS GENERALES S.A.** narró haber contratado en octubre de 2022 por intermediado Corona Seguros un seguro auto póliza 10128852-0, folio 00957, narró la dinámica del accidente donde al saltar una piedra desde un camión ésta habría impactado el parabrisas el que resultó dañado, que al pretender denunciar el siniestro le indicaron que la póliza no existía, que trató de comunicarse a todos los números posibles sin lograrlo y cuando finalmente pudo hacerlo le habrían indicado que tenía una nueva póliza N° 123709623, argumentó que le habrían cambiado unilateralmente la póliza sin informarle. Solicitó que la aseguradora le aclarara lo que le fue informado respecto de la inexistencia de la póliza contratada y pidió le hicieran llegar las grabaciones con las conversaciones telefónicas entre su persona y la aseguradora.

c. A fojas 7 respuesta entregada por la empresa al Sernac con fecha 14 de agosto de 2023, indicó que la reclamante adquirió un seguro automotriz póliza GP1270962 con vigencia desde el 27 de octubre de 2022 al 27 de octubre de 2023 por intermedio de la corredora de seguros Corona. Que se trata de una Póliza Convenio Pérdida Total y Responsabilidad Civil la que se informó en el sistema de BCI Seguros con fecha 26 de julio de 2023 fecha en que fue posible registrar el denuncio del siniestro, que por esa razón con fecha anterior al 27 de julio de 2023 la póliza no se visualizó en el sistema. Respecto de las soluciones peticionadas por la reclamante, la reclamada no acogió lo solicitado ya que la póliza se confirmó en los sistemas con posterioridad la fecha de la consulta, debiendo la cliente consultar directamente al corredor de seguros Corona ya que es él quien envía la información a la Compañía Aseguradora BCI Seguros.

d. A fojas 8 respuesta enviada a la denunciante por la Fiscal de BCI Seguros Generales María Isabel Schimtz respecto del reclamo presentado a la Comisión del Mercado Financiero relacionado con la póliza PO001270962 reconociéndose que al comunicarse la denunciante por un error técnico su póliza no aparecía vigente en el sistema, razón por la cual no se le podía entregar la información requerida, solucionando la situación prontamente pudiendo una vez hecho aquello realizar la afectada el denuncio de siniestro por daños parciales (parabrisas) el que quedó signado bajo el N° 7350896. Que luego el liquidador informó que el siniestro no tenía cobertura ya que la póliza contratada solo brinda cobertura para el caso de pérdida total y responsabilidad civil, la que fue incorporada al depósito de pólizas bajo el código POL 120160325.

3º la parte denunciada y demandada acompañó en parte de prueba en la audiencia de contestación, conciliación y prueba a la que se refiere el acta de fojas 189 documentos consistentes en:

contrabando

auto poliza

al saltar una

el que resultó

que la poliza no

es sin lograrlo y

una nueva poliza

eralmente la poliza

que le fue informado

le hicieran llegar las

re su persona y la

a al Sernac con fecha 14

rió un seguro automotriz

octubre de 2022 al 27 de

de seguros Corona. Que se

sponsabilidad Civil la que se

26 de julio de 2023 fecha en

ro, que por esa razón con fecha

visualizó en el sistema. Respecto

ante, la reclamada no acogió lo

los sistemas con posterioridad la

consultar directamente al corredor de

envía la información a la Compañía

a la denunciante por la Fiscal de BCI

z respecto del reclamo presentado a la

elacionado con la poliza P0001270962

nunciante por un error técnico su

, por la cual no se le podía

, la situación prontamente

ctada el denuncio de siniestro

tenía cobertura ya que la

caso de pérdida total y

al depósito de polizas bajo el

la acompañó en parte de prueba en la

y prueba a la que se refiere el acta de

en:



b dñit 109

a. Condiciones generales de la póliza inscrita en el registro de pólizas de la Comisión para el Mercado Financiero bajo el código POL 120160325 la que se agregó de fojas 41 a fojas 57 que consiste en un texto tipo que las compañías aseguradoras por ley se encuentran en la obligación de utilizar en la contratación de seguros y que contiene las estipulaciones esenciales por las que se rigen los contratos de seguros.

b. De fojas 58 a fojas 74 documento denominado Condiciones Particulares de la póliza N° 1270962-5 con vigencia desde las 12:00 horas del día 27 de octubre de 2022 a las 12:00 horas del día 27 de octubre de 2023 indicándose en dicho documento en forma destacada que la póliza 1270962-5 pertenece a la póliza madre 10128852-8.

c. De fojas 75 a fojas 73 Plan de Pago del Seguro Contratado conteniendo igualmente el procedimiento de Liquidación de Siniestros

d. A fojas 168 Oficio de fecha 11 de septiembre de 2023 enviado por doña María Isabel Schimtz Fiscal BCI Seguros Generales S.A a don Juan Eduardo Reyes Rubio, Jefe de División Reclamaciones Comisión para el Mercado Financiero adjuntando carta enviada a la reclamante relacionado al reclamo efectuado por esta última la que se agregó a fojas 168 documento que no se analiza por haberse hecho en el nominal d) del considerando anterior al analizar la prueba rendida por la denunciante y demandante.

e. A fojas 170 carta de fecha 16 de mayo de 2024 del liquidador de seguros don Fred Altamirano Vásquez dirigido a la denunciante adjuntando el informe de final de liquidación en relación al siniestro denunciado N° 7530896. En dicho informe que se agregó de fojas 171 a fojas 172 se indicó los antecedentes de la póliza, la cobertura y descripción, los antecedentes del siniestro ocurrido el 22 julio de 2023 informando que luego de reiteradas comunicaciones solicitando el reingreso del vehículo al taller asignado sin contar con evidencias que dieran cuenta de la realización de la gestión descrita se procedió al cierre administrativo del siniestro, indicando el liquidador al analizar la cobertura que constando de los antecedentes de la póliza ésta aplica solo en caso de pérdida total a consecuencia de un accidente y responsabilidad civil, y tratándose el siniestro -rotura de parabrisas por impacto de una piedra- de una pérdida parcial tal siniestro no se encontraría amparado en la póliza contratada razón por la que la compañía de seguros no tendría responsabilidad derivada del evento denunciado. En el mismo documento se informó a la asegurada que de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 26 y 27 del Reglamento de los Auxiliares de Seguros el informe de liquidación podría ser impugnado dentro del plazo de diez días debiendo la asegurada dar respuesta de la impugnación dentro el plazo de seis días a contar de la fecha de recepción de la impugnación.

*Sabato
2023*



4º Que, en la audiencia a que se refiere el acta de fojas 192 se procedió a la percepción de audios los que son de fecha 21, 24 y 27 de julio de 2023, en el primero se apreció que la denunciante se contactó con BCI Seguros narrando haber contratado un seguro de vehículo en la corredora de seguros Corona, que desde el día 20 de julio ha tratado de hacerlo efectivo lo que no ha logrado realizar por habersele indicado que el seguro al que ella se refiere no aparecía en el sistema solicitándole el ejecutivo un correo de contacto y que se contactarían con ella para que enviara los datos del vehículo. En el segundo audio se aprecia que nuevamente la denunciante se contactó con BCI Seguros volviendo a narrar lo mismo, respondiéndosele que conforme a los antecedentes la póliza a la cual ella se refiere no aparecería en el sistema, instruyéndola para que se contactara directamente con la Corredora Corona y en el último audio se percibe que la denunciante volvió a narrar los hechos indicándole la ejecutiva de Corona que el número de póliza no sería coincidente con el que indica la denunciante, y al pedirle esta última una explicación por el cambio de número se le respondió que un ejecutivo de BCI se contactaría con ella y le informaría el número real de la póliza, siendo transferido con una ejecutiva de denuncias de BCI Seguros quien la instruyó respecto de los trámites que debía efectuar para hacer efectivo el seguro, volviendo a solicitarle sus datos personales, la dinámica del accidente que ocasionó el siniestro, manifestando la afectada su malestar por el mal servicio otorgado.

5º Que, del reclamo efectuado por la denunciante en la página Web de Seguros Corona con fecha 22 de julio de fojas 1 y 2, del Reclamo N° R2023C8420557 de fecha 11 de agosto de 2023 realizado por la misma al Sernac de fojas 6 en contra de **BCI SEGUROS GENERALES S.A.** y de la respuesta entregada por la Aseguradora al Sernac a fojas 7, documentos que no fueron atacados en cuanto a su contenido consta y se tiene por acreditado que la denunciante es cliente de la denunciada al haber contratado con esta con fecha 22 de octubre de 2022 un Seguro Auto Pérdida total y Responsabilidad Civil por lo tanto los hechos materia de esta denuncia quedarían bajo el alero o ámbito de aplicación de la ley 19.496.

6º Que, del reclamo deducido por la denunciante ante el Sernac con fecha 11 de agosto de 2023 agregada a fojas 6; De la respuesta entregada por la denunciada al Sernac con fecha 14 de agosto de 2023 agregada a fojas 7 y de la respuesta entregada con fecha 11 de septiembre de 2023 a la Comisión para el Mercado Financiero por doña María Isabel Schimtz Fiscal del BCI Seguros Generales S.A. con copia a la denunciante agregada a fojas 8 y vuelta a agregar a fojas 168 relacionada con los hechos debatidos en la causa,



documentos que no fueron objetados en cuanto a su contenido consta y se tiene por acreditado que a consecuencia de lo que la denunciada denominó "un error técnico" la póliza de la actora no aparecía vigente en el sistema motivo por el cual no se le entregó la información que requería.

7º Que, del reclamo deducido ante el Sernac agregado a fojas 6, de la respuesta entregada por la denunciada al Sernac agregada a fojas 7, de la respuesta entregada por la denunciada a la Comisión para el Mercado Financiero agregada a fojas 8; de la póliza de seguros GP001270962 agregada de fojas 58 a fojas 78; del informe final de liquidación de fecha 16 de mayo de 2024 efectuado por el liquidador de seguros don Fred Altamirano, documentos que no fueron atacados en cuanto a su contenido consta y se tiene por acreditado, que con fecha 22 de octubre de 2022 la denunciante y demandante contrató un seguro auto pérdida total y responsabilidad civil con vigencia desde el 22 de octubre de 2022 al 22 de octubre de 2023, que sin embargo la póliza contratada como su nombre lo indica solo brinda cobertura para casos de pérdida total y responsabilidad civil por lo que el siniestro denunciado tratándose de una pérdida parcial consistente en un detrimiento experimentado en el parabrisas delantero del vehículo a consecuencia de un piedrazo no se encuentra amparado por la póliza.

8º Que, en función a lo señalado en los considerandos anteriores, de los elementos probatorios analizados en ellos, apreciándolos en conjunto y con miras a resolver la controversia infraccional planteada en estos autos, permiten concluir que efectivamente la denunciada contravino el artículo 3 letra b) de la ley 19.496 al no entregar a la asegurada inmediatamente la información que ésta requería respecto a la cobertura de la póliza contratada, razón por la cual el tribunal tiene por acreditada la infracción denunciada y aplicará la sanción pecuniaria que corresponda de manera prudencial en la parte resolutiva de esta sentencia.

EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL INDEMNIZATORIA

9º Que, habiéndose concluido que el proveedor **BCI SEGUROS GENERALES S.A.** tuvo responsabilidad infraccional será procedente acoger las pretensiones civiles en su contra en la medida que el demandante haya acreditado haber sufrido los perjuicios que reclama y que estos son consecuencia de las infracciones por las que será sancionada la denunciada, teniendo presente que el artículo 3 letra e) de la ley 19.496 establece que los consumidores tiene derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.

10º Que, la demandante reclamó en primer lugar a título de daño



material la devolución de todas las primas pagadas desde la contratación del seguro así como los gastos por locomoción, pérdidas de tiempo y gastos de bencina sin determinar los valores respecto de cada uno de estos conceptos y, teniendo en especial consideración que de haber analizado la actora la póliza contratada se habría percatado que correspondiendo el siniestro a una pérdida parcial éste no se encontraba amparado por la póliza y consecuencialmente la demandada carecía de responsabilidad por las pérdidas derivadas del evento denunciado, razón por la cual no se dará lugar a este ítem.

11º En cuanto al daño moral demandado ascendente a \$10.000.000, se debe tener presente que al igual que cualquier otro daño debe acreditarse en juicio en cuanto a su origen y extensión siendo insuficiente para solicitarlo fundarse en la molestia que le puede haber provocado a la actora una determinada situación, y no habiendo acompañado la demandante prueba alguna que acredite el menoscabo reclamado, la indemnización de perjuicios por este ítem igualmente será rechazada.

12º Que el resto de la prueba rendida en nada logra alterar la conclusión a la cual se arribó.

Por estas consideraciones, apreciando los hechos y probanzas de acuerdo a la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287, lo dispuesto en los artículos 3 letras b) y e), 24, 50 A, 50 B, 50 C, 58 bis ley 19.496 y artículos 2314 y 2316 del código civil

SE DECLARA:

I. Que **SE ACOGE** la denuncia infraccional efectuada por doña **YASNA DEL CARMEN MIRANDA GARAY** en contra de **BCI SEGUROS GENERALES S.A.** representada para estos efectos por don **RODRIGO HEREDIA PEÑA** y en consecuencia **SE CONDENA** a la denunciada al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la unidad tributaria mensual a la fecha efectiva del pago, por haber incurrido en infracción al artículo 3 letra b) de la ley 19.496 al no haber cumplido con su obligación de brindar una información veraz y oportuna respecto a las coberturas y otras características de la póliza contratada aduciendo la inexistencia de la misma. Si no pagare el representante de la denunciada precedentemente individualizado la multa impuesta dentro del plazo de quinto día hábil a contar de la fecha de notificación de esta sentencia, sufrirá por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario-.

II. Que, por los motivos expuestos en los considerandos 10 y 11 **SE RECHAZA** la demanda civil de indemnización de perjuicios.

III. Que, cada parte pagará sus costas.



IV. Una vez firme y ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496

Notifíquese por cedula y archívese en su oportunidad.

CAUSA ROL N° 5522/ 2023.

Sentencia dictada por doña **Mónica Calcutta Stormenzan**, Juez del Segundo Juzgado de Policía local de Copiapó. Autoriza ~~doña María José Hurtado~~
~~Kteishat~~, Secretaria titular.