

<b>CAUSA ROL</b>	<b>: 5067-2023</b>
<b>ACTUARIO</b>	<b>: Arriagada</b>
<b>FOJAS</b>	<b>: 342 (trescientos cuarenta y dos)</b>

Viña del Mar, siete de febrero de dos mil veinticuatro.

**VISTOS:**

**1º.-** La querella contravencional de 19 de abril de 2023, deducida en lo principal de fojas 76, por el abogado Patricio Andrés Olivares Figueroa, en representación de KARIN DEL CARMEN GUERRA LAGOS, profesora, cédula de identidad N° 15.829.854-9, con domicilio en Ranco 1555 B, Viña del Mar, en contra de ZENIT SEGUROS GENERALES S.A., RUT N° 99.147.000-k, del giro de su denominación, representada por Mario Gacitúa Swett, cédula de identidad N° 11.833.927-4, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en O Connell N° 285, Las Condes, Región Metropolitana, por contravenir disposiciones de la Ley N° 19.496.

Que funda la querella en los siguientes antecedentes de hecho: Que la querellante es asegurada de la compañía denunciada, mediante póliza N° 73926601 que recae sobre el vehículo marca Mercedes Benz, modelo GL 320, año 2009, placa patente única GLHK-30 de su propiedad. Que el seguro contratado estuvo vigente entre las 12:00 horas del 27 de agosto de 2021 hasta la misma hora del mismo día del año 2022. Que el día 11 de junio a las 18:30 horas aproximadamente, el vehículo era conducido por Daniel Escudero, quien dejó el vehículo estacionado en la vía pública frente a calle La Planchada N° 3584, block 2, cerro Rodelillo, Valparaíso. Que cuando volvió a las 20:00 horas se percató que sujetos desconocidos habían sustraído el móvil, concurriendo a carabineros para denunciar el hecho. La querella expone que luego de recibir los antecedentes, el liquidador de la compañía aseguradora indicó una conclusión, la que fue impugnada dentro de plazo, sin que exista respuesta por la compañía aseguradora dentro del plazo de 6 días hábiles desde la fecha de envío de la impugnación. En el derecho alega que no se ha respetado el artículo 12 de la Ley N° 19.496, específicamente el tenor del contrato ni lo que señala la ley. Alega que serían aplicables los artículos 1, 2, 3 b) y e), 4, 12, 23, 24, 26, 27, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley N° 19.496, la Ley N° 20.667, Código Civil y la Ley N° 18.287, disposiciones y leyes que se limita a enunciar.

Que posteriormente argumenta que el motivo del rechazo en la cobertura por parte de la compañía aseguradora se fundamenta en las conclusiones del informe de liquidación, cuyas conclusiones transcribe íntegramente. En lo particular, el informe expone que el siniestro no goza de cobertura conforme a los artículos 512, 524 N° 8 y 550 del Código de Comercio, y artículos 6, 17, 18 y 19 del condicionado general POL 120160325; que fueron hallados una serie de elementos que no lograron ser compatibilizados entre sí y que guardan relación con el lugar en el cual se habría encontrado estacionado el vehículo; que fue factible observar que el motivo o causa por la cual Karin del Carmen Guerra Lagos como Daniel Escudero se encontraban en la calle La Planchada N° 3584, no se habría verificado (mudanza de don Francisco Escudero Covarrubias), cuestión que se sustentaría en las indagaciones efectuadas por el analista del caso con diversos moradores del block N° 2 de la dirección, quienes señalaron desconocer la ocurrencia del siniestro, y negaron la ocurrencia de una mudanza en el departamento N° 14; que las incongruencias también se verificaron al contrastar las declaraciones de Daniel Escudero con las de su hermano, Francisco Escudero Covarrubias, dado que este último habría señalado que no se habrían desplegado gestiones que tuvieran por objeto hallar la materia asegurada luego del ilícito; que también se habrían detectado divergencias en relación con la individualización del conductor, ya que ante la compañía se habría indicado como conductora a la propia asegurada, mientras que ante carabineros se informó a Daniel Escudero. Agrega el informe que hubo discordancias también respecto de la unidad siniestrada y de sus sistemas de seguridad, pues el robo habría ocurrido mientras el vehículo estaba estacionado pero en el eventual sitio del suceso no se encontraron restos de cristales o rastros que dieran cuenta del ilícito; cita luego las obligaciones del asegurado en relación con el condicionado general de la póliza; finalmente agrega que la denuncia ante Carabineros se verificó con 21 horas de desfase, siendo obligatorio según la póliza efectuarla dentro de las dos horas siguientes de ocurrido el siniestro.

Alega que la póliza a que hace alusión la resolución de la compañía no corresponde a la póliza contratada por la actora, por lo que no tendría aplicación al caso de autos. Respecto de que la denuncia fuera efectuada fuera de plazo, sostiene que esta obligación no forma parte del contrato, al corresponder a una póliza distinta de la celebrada. Alega que tampoco se ha vulnerado norma alguna del condicionado (cláusulas de la póliza), pues aún si se entendiera que la denuncia no fue hecha dentro del término, igualmente la compañía debiese responder, pues no se habría dado una explicación razonable en la póliza de qué se entiende por “denuncia inmediata”. Cita jurisprudencia. **A)** Respecto de la acreditación del siniestro y declaración fiel y sin reticencia del artículo 524 Nº 8 del Código de Comercio, alega que el siniestro fue acreditado; que existe un parte policial donde consta la denuncia y en el informe se indicaría que se habría acreditado el mismo. **B)** Respecto del lugar en que se habría encontrado estacionado el vehículo, el informe se sustenta en indagaciones efectuadas por un analista, hechos que solamente emanarían de lo indicado por el propio liquidador, no indicando siquiera la individualización de los testigos, indicándose como un título general de “moradores”, constituyendo un simple rumor. Respecto de las declaraciones de Daniel Escudero y su hermano, Francisco Escudero, se trataría de conclusiones apresuradas, pues no sería posible extraerse las conclusiones que se indicaron, y si se avizoraba alguna eventual contradicción, el deber del liquidador era indagar para esclarecer si es que persistía su duda, pero no a posteriori indicar que hubo contradicción. Cita el artículo 12 del D.S. Nº 1055/2012. **C)** Que en relación con las divergencias de la individualización del conductor, sería bastante claro que el conductor fue Daniel Escudero y que en todas las instancias ello se habría indicado. Que la aseguradora pretendería escudarse en un supuesto ingreso erróneo de la denuncia para no cubrir el siniestro. **D)** En relación con las discordancias respecto de la unidad siniestrada y sus sistemas de seguridad, alega que tales consideraciones carecerían de sentido desde el momento que se indica en el informe que se habría establecido conforme a la denuncia en Carabineros que se ha configurado el robo de la unidad asegurada, y por cuanto los malhechores emplean para la sustracción de vehículos métodos muy variados y pueden emplear mucho sigilo para tales efectos. Cita la normativa aplicable para las obligaciones del seguro, en particular los artículos 530 y 531 del Código de Comercio, que invierten la carga probatoria en contra de la aseguradora, siendo esta última quien debe probar que el hecho ha ocurrido en otras circunstancias y de manera distinta. Finalmente argumenta que las disposiciones y cláusulas deben ser interpretadas en favor del contratante más débil, el asegurado, conforme al artículo 3º e) del D.F.L. Nº 251/1931, artículo 1566 del Código Civil, NCG Nº 349 de la C.M.F y artículos 2º ter y 16 C de la Ley Nº 19.496. Por estos antecedentes solicita se condene a ZENIT SEGUROS GENERALES S.A. al máximo de las sanciones que establece la ley, con costas.

**2º.-** La demanda civil indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 76, por KARIN DEL CARMEN GUERRA LAGOS en contra de ZENIT SEGUROS GENERALES S.A., fundada en los mismos hechos expuestos en la querella, los que da por reproducidos. Demanda el cumplimiento del contrato, correspondiente a la suma de \$ 19.800.000.- (diecinueve millones ochocientos mil pesos), según la propia evaluación de la querellada y demandada. Además, pretende la suma de \$ 5.000.000.- (cinco millones de pesos) como daño moral, fundado en malos ratos, padecimientos, molestias, angustias, pérdidas de tiempo. Cita jurisprudencia. Estas sumas las pretende más intereses, reajustes y costas de la causa.

**3º.-** El certificado de fojas 89, que da cuenta de la notificación de la querella y demanda.

**4º.-** El comparendo de contestación, conciliación y prueba de fojas 278, celebrado el 26 de mayo de 2023, con la asistencia de la parte querellante y demandante representada por el abogado Patricio Olivares Figueroa, y de la parte querellada y demandada, representada por el abogado Paolo Scagliotti Ravera, y sus continuaciones a fojas 297, de 6 de julio de 2023; de fojas 298 a 300, de 7 de julio de 2023; y de fojas 337, de 11 de diciembre de 2023.

**5º.-** La resolución de fojas 280, de 19 de mayo de 2023, que rechazó la excepción dilatoria de incompetencia opuesta a fojas 131, por el abogado Patricio Scagliotti Ravera en representación de ZENIT SEGUROS GENERALES S.A.

**6º.-** Que mediante presentación de fojas 252, ZENIT SEGUROS GENERALES S.A. contestó la querella y demanda, solicitando el rechazo de ambas acciones en virtud de los siguientes argumentos: Que el siniestro fue correcta y legítimamente rechazado conforme a las cláusulas del seguro que vinculaba a las partes. Que en el proceso de liquidación se constató el incumplimiento

por parte de la aseguradora de sus obligaciones contractuales, por lo que el siniestro quedó sin cobertura. Que el siniestro fue denunciado a la compañía aseguradora, la que dio curso al proceso de liquidación. Que se determinó que la asegurada incumplió las obligaciones contenidas en los artículos 6 N° 9 y 17 del condicionado general POL 120160325. Que la primera obligación incumplida corresponde a la de acreditar la concurrencia del siniestro denunciado y declarar fielmente y sin reticencia sus circunstancias y consecuencias, obligación que fue incumplida al existir una serie de contradicciones en la información proporcionada. La segunda obligación es 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; y en el caso de autos se tomó conocimiento del siniestro el día 11 de junio a las 20:00 horas, pero la denuncia se realizó el día siguiente, a las 17:00 horas. Que la póliza establece que se entiende por denuncia inmediata aquella que se estampa dentro de las dos horas siguientes de ocurrido el siniestro. Concluye señalando que la decisión de la compañía de no indemnizar tuvo su fundamento en el propio contrato de seguro celebrado entre las partes y en el hecho de que la asegurada incumplió sus obligaciones. Niega todas las imputaciones realizadas por el querellante. Bajo el título “**antecedentes generales**”, en **primer lugar**, reconoce la existencia de la póliza de vehículos particulares N° 4471667-4 que amparaba, bajo las condiciones generales POL 120160325 el riesgo de robo del vehículo marca Mercedes Benz, modelo GL, placa patente única GLHK-30, año 2019. Transcribe los artículos de la póliza N° 1, 6 y 17. Argumenta en relación con la pronta denuncia del siniestro ante la autoridad policial, que el Ministerio Público en sus instrucciones generales señala que, ante la ocurrencia de un hecho punible, las primeras horas desde la comisión de un delito resultan fundamentales para el trabajo investigativo y la persecución penal eficaz. Que, al incumplir el denuncio inmediato, disminuyen las posibilidades de recuperar el vehículo asegurado y evitar mayores daños a éste. Que el contrato establece que la consecuencia para el evento de que el asegurado incumpla sus obligaciones es que se “*libera a la compañía de toda obligación derivada del presente contrato*”. En **segundo lugar**, se refiere al siniestro y el proceso de liquidación, declarando que los hechos denunciados fueron los siguientes: “*dejamos el vehículo estacionado fuera del block donde vive Francisco, el hno. de mi esposo, porque se cambiaba de casa, y nos fuimos en la camioneta, dejando el jeep, cuando regresamos 2 horas después a las 20 horas el vehículo no se encontraba donde lo dejamos (sic)*”. Que la compañía designó como liquidador a Christopher Bastías y se asignó al siniestro el N° 168975. Que el liquidador realizó un análisis técnico de todos los antecedentes recabados durante el proceso, entre ellos, la denuncia del siniestro, el parte policial, el cuestionario respondido por la asegurada, se entrevistó con los involucrados y recabó información en el lugar del siniestro. Que con la información que obtuvo no fue posible establecer fehacientemente la forma en la cual se produjo el siniestro, entre éstos, el lugar, las acciones posteriores a éste, su dinámica y las medidas de seguridad del vehículo, tampoco el conductor de la materia asegurada. Alega como defensa, la inexistencia de infracciones a la normativa de protección al consumidor. Argumenta que en la querella solo se han transcritos los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, afirmando que los hechos descritos constituirían contravención a tales normas, pero no se profundiza sobre cuáles serían las conductas que constituirían infracción. Que no existiría contravención al artículo 12, pues la aseguradora se habría limitado a aplicar las disposiciones del contrato. Que tampoco habría actuado con negligencia en los términos del artículo 23 de la misma ley. Controvierte la sanción solicitada. En cuanto a la demanda civil, alega su improcedencia por no configurarse las contravenciones ni incumplimientos contractuales. Sin perjuicio de ello, alega la excepción de contrato no cumplido como defensa, al haber incumplido la asegurada sus obligaciones del artículo 6 N° 9 y 12 y 17 N° 2 del condicionado general de la póliza. Controvierte también la existencia, naturaleza y cuantía de los perjuicios demandados.

7º.- Que a fojas 278 vuelta, el tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo.

8º.- El certificado de fojas 339, del secretario abogado del tribunal que da cuenta de que no existen diligencias probatorias pendientes en autos, y la resolución de fojas 340 que ordena traer los autos para oír sentencia.

9º.- La prueba y demás antecedentes de la causa.

#### **CONSIDERANDO:**

##### **I. RESPECTO DE LA CONTRAVENCIÓN A LA LEY N° 19.496**

**1º.-** Que a fojas 76, KARIN DEL CARMEN GUERRA LAGOS dedujo querella contravencional en contra de ZENIT SEGUROS GENERALES S.A. en los términos que constan el numeral 1º de lo expositivo, los que se dan por reproducidos.

**2º.-** Que ZENIT SEGUROS GENERALES S.A. contestó la querella en los términos que constan en el numeral 6º de lo expositivo y que también se dan por reproducidos.

**3º.-** Que la parte querellante acompañó los siguientes documentos:

- 1) De fojas 5 a 41, póliza de vehículos motorizados N° 73926601.
- 2) De fojas 42 a 52, informe de liquidación N° 168975.
- 3) De fojas 53 a 68, impugnación.
- 4) A fojas 69, correo de envío de impugnación.
- 5) De fojas 71 a 75, parte policial.
- 6) De fojas 235 a 251, póliza de seguro para vehículos motorizados POL 120130214.

**4º.-** Que a fojas 298, la parte querellante presentó como testigos a DANIEL JOSAFAT ESCUDERO CARTE, cédula de identidad N° 15.750.333-2, ingeniero civil industrial con domicilio en calle Santa Bárbara N° 155, Lomas de Montemar, Concón, y a FRANCISCO JAVIER ESCUDERO COVARRUBIAS, cédula de identidad N° 15.077.076-9, prevencionista de riesgos, con domicilio en calle Jorge Kenrick N° 760, cerro San Roque, Valparaíso, quienes previamente juramentados declararon:

El primer testigo, DANIEL JOSAFAT ESCUDERO CARTE declaró: *“Estoy declarando por el robo de un vehículo. El Jeep que había comprado mi señora. Nosotros ayudamos a mi hermanastro por parte de papá a cambiar sus cosas desde su departamento en San Roque, Valparaíso. Entonces nos juntamos a las 18:00 horas con mi hermano en mi departamento. Estacionamos el vehículo sustraído en una explanada de tierra que se ubica en la parte posterior de los edificios, empezamos a ayudar a Francisco en la camioneta de la empresa nuestra. Al subir las cosas nos fuimos al nuevo departamento que queda al frente, cruzando la ruta 68, bajamos las cosas. Mi señora se quedó ayudando a Claudia, pareja de Francisco, y nos devolvimos a buscar otras cosas menores que quedaban. Al llegar al departamento a cargar más cosas nos percatamos que no se encontraba el Jeep marca Mercedes”*. **Repreguntado** para que diga con quien vive Francisco en la casa donde estaban haciendo los cambios menores, responde: *“con su madre”*; para que diga si en ese cambio la mamá también se cambió de lugar, responde: *“no, ella sigue viviendo allí. En ese día no se encontraba en el departamento”*; para que diga qué fue lo que hizo posterior al robo, responde: *“Preguntamos a una persona si sabía o si había visto algo, y él nos dice que no. Pero sabía que hace poco habían robado una camioneta. Es en ese momento que le dije a mi hermanastro que fuéramos a dar una vuelta para ver si encontraban el vehículo robado en algún lugar, eran aproximadamente 20:00 a 20:30 horas”*; para que diga qué relación tiene con la mamá de Francisco, responde: *“Ninguna. La he visto dos veces en toda mi vida”*; para que diga qué medida de seguridad tenía el vehículo asegurado robado, responde: *“Lo básico: la alarma, cierre centralizado, nada más”*; para que diga si dejó denuncia en Carabineros a raíz del robo, responde: *“La dejé, pero no en ese instante, sino que al otro día, por la hora, porque teníamos que devolvernos a Concón. Mi señora se había ido hace un rato. Al otro día, al medio día, fuimos a dar otra vuelta y no encontramos nada. A las 14:00 y 15:00 horas aproximadamente terminamos. Posteriormente me dirigí a mi domicilio de ese instante, ubicado en Reñaca, alrededor de las 16:00 horas me dirigí a Carabineros de Concón para realizar la denuncia de robo”*; para que diga si ocurrido el siniestro quedó en el sector algún rastro, registro o prueba del robo, responde: *“no quedó nada, no hay cámara”*. **Contrainterrogado** para que diga quién llevó al lugar la camioneta con la cual se trasladaron las cosas de un lugar a otro, responde: *“mi hermanastro”*; para que diga el testigo quién fue la última persona que condujo el vehículo robado, responde: *“yo”*; para que diga si sabe si dentro de las medidas de seguridad del vehículo robado, este cuenta con inmovilizador de motor y llave codificada además de la alarma, responde: *“no, desconozco”*.

El segundo testigo, FRANCISCO JAVIER ESCUDERO COVARRUBIAS declaró: *“Yo vengo a declarar por el tema del robo de la camioneta de mi hermanastro. Daniel, mi hermanastro, él me ayudó a cambiarme de domicilio. Yo antes vivía con mi madre y ahora independiente. Ese día me ayudó al cambio y nos juntamos a eso de las 18:00 horas de ese día. Él me ayudó con las cosas para cambiarme en la camioneta de la empresa. Él dejó su camioneta Mercedes Benz color blanca en mi antiguo domicilio, después nos fuimos a cargar las cosas en la camioneta de la empresa y*

*nos dirigimos al domicilio nuevo ubicado en Jorge Kenrick. Descargamos, nos quedamos un rato en el departamento con Karin Guerra, esposa de mi hermanastro y mi polola. Posteriormente nos vamos del domicilio a eso de las 20.00 a 21:00 horas. No recuerdo bien, pero estaba oscuro. Volvimos a buscar las últimas cosas en el vehículo de la empresa. Al llegar nos damos cuenta de que no estaba el jeep de mi hermanastro. El jeep estaba estacionado a un costado, porque es un sector que hay estacionamiento para residentes y visitas, y este estacionamiento se encuentra al costado de una quebrada bajo árboles y sin iluminación. El lugar es de tierra, pasto, hojas, etc. Después nos fuimos a buscar brevemente por el sector, pero por el motivo de hora y como es un sector peligroso no continuamos la búsqueda, donde conlleva las vías de escape. Es un sector problemático, sector de Rodelillo. Terminando la búsqueda breve, decidimos no seguir sino hasta el otro día. Yo me fui a mi casa y Daniel se devolvió en un Uber a su casa. Tengo entendido que él no hizo la denuncia en ese momento y la realizó al otro día. En cuanto a la declaración tomada por la aseguradora, ellos fueron a hablar con mi mamá. Le preguntaron sobre una mudanza que se había efectuado en su departamento. Le preguntaron por el nombre de Daniel y ella al preguntarle por Daniel y una mudanza señaló que no tenía conocimiento, porque ella no asimiló una mudanza, porque yo solo me llevé pocas cosas y mi madre no estaba el día del cambio y como Daniel es mi hermanastro, ella no tiene contacto con él, por lo que no sabía que él me ayudaría a hacer el cambio. En ese instante llegué justo cuando terminaban de entrevistarla las personas de la aseguradora. En ese momento entré y mi madre me dice que buscan a un Daniel y una mudanza, ahí le dije a mi madre que deben estar buscando a mi hermanastro por el robo de la camioneta y como ella no tiene contacto, decidió no dar información. Yo salí a hablar con las entrevistadoras de la aseguradora y en ese instante me tomaron la declaración". Repreguntado para que diga el testigo cómo es la seguridad en el sector donde se produjo el robo, responde: "Los robos son comunes, no es que sean diarios, pero ha pasado varias veces. A mí me han abierto el auto en otras instancias y a mis vecinos igual". Contrainterrogado para que diga el testigo si su madre sabía que él se iba a mudar de domicilio, responde: "Sí, pero no sabía quién me iba a ayudar"; para que diga quién llevó al lugar la camioneta de la empresa con la cual se trasladaron las cosas, responde: "Yo. Yo andaba con la camioneta"; para que diga si vio el vehículo que fue robado el día en que ocurrió el siniestro, responde: "sí, por supuesto. Yo señalé donde estacionarlo"; para que diga si al momento de percibirse que el vehículo no estaba, si en ese momento hablaron con alguna persona de este hecho, respondió: "Sí, le pregunté a un vecino que paseaba a un perro y él dijo que no tenía conocimiento, y seguimos con la búsqueda".*

**5º.-** Que a fojas 337, a petición de la parte querellante, se llevó a cabo la absolución de posiciones de la parte de ZENIT SEGUROS GENERALES S.A. En dicha oportunidad, compareció Rodrigo Ignacio Pérez González, según escritura pública de otorgamiento de poderes que se acompaña de fojas 313 a 334, otorgada el 26 de julio de 2023. El absolviente declaró al tenor del pliego de fojas 336, lo siguiente: 1) Para que diga cómo es efectivo que la póliza asociada al contrato de seguro celebrado entre Zenit Seguros Generales S.A. y la cliente Karin Guerra Lagos es la póliza N° 120130214, responde: "no me consta si es efectivo o no es efectivo"; 2) para que diga cómo es efectivo que la póliza N° 120160325 es la que funda el rechazo en el informe de liquidación asociado al siniestro de la cliente Karin Guerra Lagos, N° 168975, responde: "que no me consta, no cuento con los antecedentes"; 3) para que diga cómo es efectivo que al liquidador asignado al caso, le faltaron diligencias por realizar al efectuar el informe de liquidación del siniestro N° 168975, responde: "que no es efectivo. Se cumplió con el contrato y el proceso de liquidación respectivo"; 4) para que diga cómo es efectivo que el informe de liquidación del siniestro N° 168975 establece como monto a indemnizar la suma de \$ 19.800.000.-, responde: "que desconozco el monto, que aquello consta en los antecedentes acompañados"; 5) para que diga cómo es efectivo que en el informe de liquidación enviado a la asegurada Karin Guerra Lagos por el siniestro N° 168975 no se dejó estampado el nombre ni datos esenciales para individualizar a los testigos que indica el liquidador en el mismo, responde: "que lo desconozco, que aquello consta en los antecedentes acompañados"; 6) para que diga cómo es efectivo que, en el robo de vehículos asegurados, no se requiere en algunos casos que se rompan las ventanas para el ingreso al móvil, responde: "que no tengo los conocimientos técnicos respecto a lo que señala la pregunta"; 7) para que diga cómo es efectivo que no forma parte de las obligaciones del contrato hacer labores de búsqueda del vehículo asegurado relacionada con la cobertura del robo del vehículo asegurado, sino que dicha labor la realiza Carabineros de Chile, responde: "que no es efectivo. Dentro de las obligaciones del contrato se encuentra la diligencia del asegurado, y tras el respectivo proceso de liquidación y cumpliendo

*con el contrato acordado, se arribó a conclusión que el asegurado incumplió con sus obligaciones”.*

**6º.-** Que a fojas 279 la parte querellante solicitó la exhibición, por la querellada, de los siguientes documentos: 1) Certificado de cobertura, en relación con la póliza N° 76926601 al asegurado Karin del Carmen Guerra Lagos, en relación al vehículo placa patente GLHK-30; 2) copia del correo electrónico donde se le envía al asegurado la respuesta a la impugnación en relación con el siniestro N° 168975; 3) correo electrónico enviado al asegurado donde se envía informe de análisis de siniestro N° 168175 de la empresa Locard, que no fuera enviado al asegurado y forma parte del informe de liquidación sustentando el rechazo del siniestro.

Que, en relación con estos documentos, en la audiencia de fojas 297, la parte querellada señaló: 1) “*Respecto al primer documento solicitado, esta parte no lo tiene, ya que es un documento que procede respecto de las pólizas colectivas, que no es este el caso. Con todo, el condicionado general de las pólizas señaladas por la contraria en la solicitud de exhibición, no hace variar el resultado del siniestro*”; 2) En relación con el segundo documento, adjunta correo electrónico que se agrega de fojas 295 a 296; 3) En relación con el tercer documento, declara: “*este documento no existe en poder de esta parte, por lo que no se puede exhibir. Además, es un documento que de existir no se envía al asegurado*”.

**7º.-** Que, además de los indicados en los considerandos 3º a 6º, la parte querellante no rindió otros medios de prueba.

**8º.-** Que la parte querellada acompañó los siguientes documentos:

- 1) De fojas 99 a 121, condiciones particulares de la póliza N° 4471667-7.
- 2) De fojas 122 a 130, condiciones generales de la póliza código POL120160325.
- 3) De fojas 185 a 194, informe de liquidación de siniestro N° 168975, de 23 de agosto de 2022.
- 4) De fojas 195 a 202, impugnación al informe de liquidación presentada por Karin Guerra.
- 5) De fojas 203 a 205, respuesta de Zenit Seguros a la impugnación, de 9 de septiembre de 2022.
- 6) De fojas 206 a 210, parte denuncia N° 14 de 12 de junio de 2022 de la 5º Comisaría de Viña del Mar.
- 7) De fojas 211 a 227, informe de análisis de siniestro N° 168975.
- 8) De fojas 228 a 230, manual del propietario de vehículos Mercedes Benz GL-Class, sobre medidas de seguridad del vehículo.
- 9) De fojas 230 a 234, traducción al castellano del manual del propietario de vehículos Mercedes Benz GL-Class.

**9º.-** Que, además de los documentos indicados en el numeral 8º, la parte querellada no rindió otros medios de prueba.

**10º.-** Que tal como se señaló en la sentencia interlocutoria de fecha 29 de marzo de 2023, que rola a fojas 280, la competencia de este tribunal para conocer de estos autos deriva de las imputaciones que se realizan a la querellada de la contravención a disposiciones de la Ley N° 19.496, y especialmente, de acuerdo al tenor de la querella, a su artículo 12 que dispone: “*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*”.

**11º.-** Que se desprende de la querella que los supuestos fácticos que fundan el incumplimiento que se imputa a la querellada son los siguientes: **1)** No responder dentro del plazo de 6 días la impugnación deducida por la actora en contra del informe de liquidación; **2)** Que el rechazo de la cobertura del siniestro se funda en las conclusiones del informe de liquidación impugnado; **3)** Que la póliza a que hace alusión la resolución de la aseguradora no corresponde a la póliza contratada por la actora; **4)** Que el hecho de que la denuncia formulada por el asegurado estuviera fuera de plazo, no correspondería a la póliza de la actora, por lo que no habría vulnerado norma alguna del condicionado. Que en la póliza no se explica qué se entiende por “denuncia inmediata”; **5)** Alega que el siniestro y sus circunstancias fueron acreditados, y que la aseguradora pretendería escudarse en un supuesto ingreso erróneo de la denuncia para no cubrir el siniestro; **6)** En relación con las discordancias respecto de la unidad siniestrada y sus sistemas de seguridad, alega que tales

consideraciones carecerían de sentido desde el momento que se indica en el informe que se habría establecido conforme a la denuncia en Carabineros que se ha configurado el robo de la unidad asegurada, y por cuanto los malhechores emplean para la sustracción de vehículos métodos muy variados y pueden emplear mucho sigilo para tales efectos.

**12º.-** Que, en relación con el primer hecho – no responder dentro del plazo de 6 días la impugnación deducida por la actora en contra del informe de liquidación- se tiene presente que esta obligación se regula en el artículo 26 del Decreto N° 1055 de 2012, Reglamento de Liquidadores, y al respecto establece: *“Impugnación del informe de liquidación. Recibido el informe de un liquidador registrado, la compañía de seguros y el asegurado dispondrán de un plazo de 10 días para impugnarlo (...) Impugnado el informe de liquidación, el liquidador o la compañía aseguradora, en su caso, deberá dar respuesta a dicha impugnación dentro del plazo de seis días contado desde su recepción. La respuesta del liquidador a las impugnaciones efectuadas se remitirá al asegurado y asegurador, en forma simultánea (...)”*. Luego, el artículo 33 del mismo cuerpo normativo establece que: *“Las sanciones que se apliquen a las entidades aseguradoras o a los correderos o liquidadores de siniestros que no den cumplimiento a las disposiciones de este Reglamento, serán las establecidas en el decreto con fuerza de ley N° 251, de 1931, y en el decreto ley N° 3.538, de 1980, Ley Orgánica de la Superintendencia de Valores y Seguros”*

**13º.-** Que, en consecuencia, el incumplimiento que se imputa en este primer hecho a la compañía aseguradora, no constituye un incumplimiento contractual en los términos del artículo 12 de la Ley N° 19.496, sino a una contravención al Reglamento de Liquidadores, y su sanción de acuerdo con el artículo 33 de mismo reglamento es de conocimiento de la Comisión del Mercado Financiero – continuadora de la Superintendencia de Valores y Seguros-. A mayor abundamiento, el artículo 50 inciso 2º de la Ley N° 19.496 dispone que: *“el incumplimiento de las normas contenidas en esta ley dará lugar a las denuncias o acciones correspondientes, destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción (...)”* (énfasis añadido). En consecuencia, se concluye que este tribunal es incompetente para conocer de este primer hecho que se denuncia.

**14º.-** Que en relación con el segundo hecho que se denuncia, esto es, que el rechazo de la cobertura del siniestro se funda en las conclusiones del informe de liquidación impugnado; se tiene presente que el artículo 61 del D.F.L. N° 251 de 1931 faculta expresamente a las compañías aseguradoras para encomendar a un liquidador registrado ante la Comisión para el Mercado Financiero las liquidaciones de los siniestros. Este hecho, a juicio del sentenciador, tampoco es constitutivo de contravención alguna a las disposiciones de la Ley N° 19.496, por lo que en este punto no se dará lugar a la querella.

**15º.-** Que en relación con el tercer y cuarto hecho que se denuncia, esto es, que la póliza a que hace alusión la resolución de la aseguradora no corresponde a la póliza contratada por la actora, y que la denuncia fue formulada dentro del plazo; se tiene presente que, si bien la actora indica que la póliza identificada como POL120160325 no correspondería a la efectivamente contratada, tampoco indica expresamente en el libelo cuál sería la póliza que contrató.

**16º.-** Que en la contestación, la compañía aseguradora sostiene que el contrato corresponde a la póliza de condiciones particulares N° 4471667-4, con vigencia entre las 12 horas del 27 de agosto de 2021 y las 12 horas del 27 de agosto de 2023, la que ampara bajo las condiciones generales POL120160325, entre otros, el riesgo de robo del vehículo patente GLHK-30 del año 2019.

**17º.-** Que se tiene presente que las pólizas de seguro se dividen en dos grandes secciones: las condiciones generales y las condiciones particulares. Las condiciones generales son aquellas en que se contienen las cláusulas comunes para todos los seguros de un mismo ramo. Estas condiciones se registran en el Depósito de Pólizas que lleva la Comisión para el Mercado Financiero, continuador de la Superintendencia de Valores y Seguros. Por su parte, las condiciones particulares son aquellas por las que se especifican las singularidades propias del contrato que se celebra, refiriéndose a la individualización de las partes, el objeto asegurado, entre otros. Se advierte que lo controvertido guarda relación con las condiciones generales de la póliza.

**18º.-** Que el informe de liquidación que se acompaña por la querellada a fojas 185, al individualizar las coberturas, todas ellas refieren a la póliza POL 120160325.

**19º.-** Que en el mismo sentido, las condiciones particulares de la póliza que se acompañan por la compañía aseguradora de fojas 99 a 121, indican en su página 5, al individualizar el código de

registro de las condiciones generales del riesgo de robo, hurto o uso no autorizado, la póliza POL120160325.

**20º.-** Que no obstante, el certificado de cobertura que se acompaña a fojas 5, y las condiciones particulares del seguro de fojas 8 y siguientes, todos acompañados por la consumidora y no observados por la contraria, identifican a las condiciones generales de la póliza contratada como POL120130214. En efecto, a fojas 11, se indica “*La compañía que cubre el riesgo es Zenit Seguros Generales S.A., en adelante la Compañía. Las presentes condiciones particulares se rigen bajo las Condiciones Generales de la póliza de seguro para vehículos motorizados que se encuentra depositada en el Registro de Pólizas de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el código POL 1 2013 0214 y las cláusulas adicionales señaladas en las siguientes condiciones particulares (...)*””. A fojas 10, en la tabla de resumen de las coberturas, se indica ante los daños materiales, robo, hurto o uso no autorizado y la responsabilidad civil, que las condiciones generales aplicables son las de la póliza POL120130214. En el mismo sentido se lee a fojas 12 donde se indica: “*Rige cobertura por robo, hurto o uso no autorizado según lo indicado en el artículo 3.1, letra b) del numeral 3.1 de las condiciones generales de la póliza según código POL120130214.*”

**21º.-** Que, en tal circunstancia, se han acompañado dos pólizas (condiciones particulares) cuyo contenido es contradictorio entre sí en cuanto a la aplicación de las condiciones generales, uno acompañado por la compañía aseguradora y que sostiene que las condiciones generales aplicables son las de código POL120160325, y otras acompañadas por la consumidora que sostiene que las aplicables son las de código POL120130214. No obstante, ambas condiciones particulares emanadas de Zenit Seguros Generales S.A. amparan los riesgos del vehículo station wagon marca Mercedes Benz, modelo GL 320, año 2009, placa patente única GLHK-30, de propiedad de Karin del Carmen Guerra Lagos, entre las 12 horas del día 27 de agosto de 2021 y las 12 horas del 27 de agosto de 2023.

**22º.-** Que se tiene presente que, tras efectuar una revisión de ambos clausulados generales, ambas pólizas guardan diferencias. Así, mientras la póliza POL120130214 consta de 36 artículos, la POL120160325 consta de 38. Para los efectos de formular la denuncia del siniestro, en su artículo 16, la póliza POL120130214 establece que: “*2. En caso de siniestro de robo, hurto o uso no autorizado, el asegurado deberá: a) efectuar la denuncia inmediata de los hechos en la unidad policial más cercana al lugar del accidente, salvo en caso de imposibilidad física debidamente justificada. B) Dar aviso a la compañía tan pronto sea posible una vez tomado conocimiento y a más tardar dentro de los 10 días corridos siguientes a la fecha del accidente*””. La póliza POL120160325, por su parte, en su artículo 17 dispone: “*2. En caso de Siniestro de Robo, Hurto o Uso No Autorizado, Daños materiales con resultado de lesiones, o daños a la propiedad pública, el asegurado deberá: 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. b) Dar aviso a la compañía tan pronto sea posible una vez tomado conocimiento y a más tardar dentro de los 5 días corridos siguientes a la fecha del accidente*””; de lo que se concluye que la aplicación de uno u otro clausulado general genera consecuencias diversas para el asegurado.

**23º.-** Que para efectos de otorgar mérito probatorio a una de las pólizas en desmedro de la otra, es menester tener presente que el artículo 519 del Código de Comercio establece que el asegurador debe entregar la póliza, o el certificado de cobertura (documento acompañado a fojas 5 por la actora), al contratante del seguro o al corredor que la hubiera intermediado, dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde la perfección del contrato. Por su parte, el artículo 515 inciso 3º del mismo cuerpo legal, establece que no se admitirá al asegurador prueba alguna en contra del tenor de la póliza que haya emitido luego de la perfección del contrato.

**24º.-** Que, por otra parte, el artículo 17 inciso 4º de la Ley N° 19.496, establece que tan pronto el consumidor firme el contrato, el proveedor deberá entregarle un ejemplar íntegro suscrito por todas las partes. Si no fuese posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, entregará de inmediato una copia al consumidor con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste. La copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno

**25º.-** Que se tiene presente que las condiciones particulares acompañadas de fojas 5 a 41 por la parte querellante, y que refieren a la aplicación del clausulado general POL120130214, cuentan a

fojas 8 con la firma de Mauricio Carvajal, quien firma como Gerente de Operaciones de Zenit Seguros Generales S.A., y siendo éste el documento que fue entregado al consumidor, se le conferirá mérito probatorio en desmedro de la póliza acompañada de fojas 99 a 121 por la compañía aseguradora.

**26º.-** Que se tiene presente que el informe de liquidación N° 168975 que se acompaña a fojas 42 por la querellante y a fojas 185 por la querellada, analiza los antecedentes bajo el clausulado general POL120160325 y, en sus conclusiones para fundar el rechazo de la cobertura en el siniestro, argumenta que se ha incumplido por el asegurado “*el deber consagrado en el artículo 17 del condicionado general 120160325 que prescribe que en los casos de robo, hurto o uso no autorizado, el asegurado deberá efectuar la denuncia inmediata de los hechos ante la autoridad policial más cercana al lugar del accidente, entendiéndose por denuncia inmediata aquella que se estampa dentro de las 2 horas siguientes de ocurrido el siniestro, ya que, dicha diligencia se verificó con 21 horas de desfase, sin que existiera ningún tipo de impedimento físico debidamente justificado y sostenido en el tiempo, que obstaculizara el desplazamiento de doña Karin del Carmen Guerra Lagos hasta el recinto policial más próximo al sitio del suceso, el cual, y para estos efectos, se encontraba ubicado a 8 minutos de distancia de la calle La Planchada número 3584, comuna de Valparaíso, a bordo de un vehículo (...)*”.

**27º.-** Que, como se transcribió en el considerando 22, el condicionado POL120130214, asociado al contrato efectivamente celebrado por la actora, es más laxo en cuanto al plazo con que cuenta el asegurado para poner en aviso del hecho tanto a la autoridad policial como a la compañía aseguradora. Así, no se indica un plazo perentorio para denunciar ante las policías, sino que se limita a indicar que la denuncia debe realizarse de manera inmediata, y luego se concede un plazo de hasta 10 días corridos para dar aviso a la compañía aseguradora.

**28º.-** Que el tribunal se encuentra facultado por el artículo 14 de la Ley N° 19.496 para apreciar la prueba y demás antecedentes de la causa en conformidad con las reglas de la sana crítica, y en uso de dicha atribución, teniendo presente que se ha acreditado que la compañía aseguradora no ha respetado el contrato de seguro que le vinculó con la actora, al haber aplicado al siniestro un condicionado general distinto de aquel efectivamente contratado, se concluye que ha cometido contravención al artículo 12 de la Ley N° 19.496, transcrita en el considerando 10.

**29º.-** Que, en relación con el quinto y sexto hecho denunciados, esto es, que el siniestro y sus circunstancias fueron acreditados, y que las consideraciones del liquidador respecto de los sistemas de seguridad de la unidad siniestrada carecerían de sentido desde el momento en que se indica en el propio informe que se habría establecido conforme con la denuncia en Carabineros que se configuró el robo de la unidad asegurada; se tiene presente que no es un hecho controvertido que con fecha 12 de junio de 2022, a las 17:18 horas, fue formulada la denuncia por el robo del vehículo ante la Quinta Comisaría de Carabineros de Viña del Mar. La denuncia fue formulada por Daniel Escudero Carte en calidad de conductor.

**30º.-** Que el informe de liquidación N° 168975 expone en sus conclusiones: “*En este orden, y según lo declarado por don Daniel Escudero en el parte policial N° 14, consignado ante la 5º Comisaría de Carabineros de Viña del Mar, ha sido factible constatar que el 11 de junio del año 2022, el vehículo placa patente GLHK-30 habría sido robado mientras se encontraba estacionado en la calle La Planchada número 3584, comuna de Valparaíso. Todas estas situaciones constan debidamente en el parte policial incorporado en el visto tercero de este informe, razón por la cual, se dan por enteramente reproducidas las circunstancias contenidas en él*”.

Que de la lectura del informe, es posible advertir que las indagaciones del liquidador que no habría sido posible compatibilizar entre sí por éste, guardan relación con antecedentes ajenos al hecho siniestrado, tal como el motivo por el cual el vehículo se encontraba estacionado en calle La Planchada, esto es, si se habría o no verificado una mudanza, cuestión que el liquidador refrenda con declaraciones de moradores del block N° 2 de la dirección indicada, a quienes no individualiza de modo alguno. Este antecedente, a juicio del tribunal, es del todo irrelevante si lo que se pretende es dar por acreditada o no la sustracción por terceros del vehículo siniestrado.

**31º.-** Que concluye el informe de liquidación, también, que existiría una inconsistencia en cuanto a quien fuera el último conductor del vehículo, pues en el parte policial se indica a Daniel Escudero, mientras que ante la compañía se habría indicado a la asegurada (circunstancia no acreditada en autos), y que tampoco se habrían encontrado restos de vidrios en el lugar donde estaba estacionado

el vehículo (cuestión que tampoco es posible desprender del relato del denunciante en el parte policial).

**32º.-** Que, en relación con el hecho de que la denuncia fuera formulada con 21 horas de desfase, se tiene presente que –como se indicó en el considerando 22-, la póliza aplicable al caso de marras no limita el plazo para formular la denuncia ante la autoridad policial, siendo razonable para el sentenciador entender que aquél plazo consta de al menos 24 horas.

**33º.-** Que con el mérito de lo razonado en el considerando 29 a 32, y teniendo presente también la prueba testimonial rendida en autos y transcrita en el considerando 4º, es posible concluir que tanto el robo del vehículo como sus circunstancias fueron debidamente acreditadas ante la compañía aseguradora, razón por la cual correspondía a estar dar cobertura al siniestro, cuestión que no hizo amparándose en el informe de liquidación que- como se señaló precedentemente- aprecia de manera deficiente las circunstancias del siniestro. Este hecho, a juicio del sentenciador, también es constitutivo de contravención al artículo 12 de la Ley nº 19.496, por la que deberá responder contravencionalmente.

**34º.-** Que, para la determinación de la sanción, debe tenerse presente lo dispuesto en el artículo 24 de la misma ley, que establece que las infracciones serán sancionadas con multa de hasta 300 UTM, si no tuvieran señalada una sanción diferente, cuyo es el caso, debiéndose aplicar las reglas atenuantes y agravantes que se contemplan en los incisos 4º y siguientes de dicho artículo.

**35º.-** Que, en relación a las circunstancias atenuantes, se tiene presente que sólo procede en autos la indicada en el literal d) del inciso 4º del artículo 24, esto es, no haber sido sancionado anteriormente por la misma infracción durante los últimos 36 meses, contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia ejecutoriada. En efecto, no consta en el proceso que ZENIT SEGUROS GENERALES S.A. haya sido sancionada en los últimos 36 meses por la misma infracción. No son procedentes las indicadas en los literales a), b) y c) del mismo inciso, esto es, haber adoptado medidas de mitigación sustantivas, la autodenuncia y la colaboración sustancial que el infractor haya prestado al SERNAC antes o durante el procedimiento judicial.

**36º.-** Que, en relación a las circunstancias agravantes, se estima que no concurren en la especie. En efecto, estas consisten en a) haber sido sancionado con anterioridad por la misma infracción durante los últimos 24 meses, contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia sancionatoria; b) haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores; c) haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad; y d) haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aun no habiéndose causado daño.

**37º.-** Por estas consideraciones, y teniendo presente, además, los criterios establecidos en el inciso 7º del artículo 24 de la Ley Nº 19.496, esto es, la gravedad de la conducta, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima; el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso de que lo hubiere; la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor; se condenará a ZENIT SEGUROS GENERALES S.A.. al pago de una multa cuyo monto se fija en 50 UTM (cincuenta unidades tributarias mensuales).

## **II. RESPECTO DE LA DEMANDA CIVIL INDEMNIZATORIA DEDUCIDA POR KARIN DEL CARMEN GUERRA LAGOS EN CONTRA DE ZENIT SEGUROS GENERALES S.A.**

**1º.-** Que en el primer otrosí de fojas 76, KARIN DEL CARMEN GUERRA LAGOS pretende de ZENIT SEGUROS GENERALES S.A. que les sean indemnizados los perjuicios que indica, los que fueron transcritos en el numeral 2º de lo expositivo y que se dan por reproducidos.

**2º.-** Que a fojas 252, ZENIT SEGUROS GENERALES S.A. contestó la demanda en los términos que constan en el numeral 6º de lo expositivo y que también se dan por reproducidos.

**3º.-** Al efecto, debe tenerse presente que el artículo 3º letra e) de la Ley Nº 19.496 establece como derecho básico del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del proveedor, en tanto que el inciso 2º del artículo 50 del mismo cuerpo legal establece que el incumplimiento de las normas contenidas en esta ley dará lugar a las acciones destinadas a obtener

la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda. Por consiguiente, no se dará lugar a su defensa fundada en la improcedencia de la indemnización.

**4º.-** Que en relación con el daño emergente pedido, se tiene presente que el actor pretende la suma de \$ 19.800.000.- (diecinueve millones ochocientos mil pesos), la que fundamenta en una evaluación de la propia demandada.

**5º.-** Que se tiene presente que, además del informe de liquidación, no se han rendido otros medios probatorios como informes periciales o técnicos que permitan avaluar el vehículo siniestrado.

**6º.-** Que consta en el informe de liquidación (a fojas 43) que el valor comercial del vehículo asciende a \$ 19.800.000.- (diecinueve millones ochocientos mil pesos), existiendo también un descuento por concepto de deducible ascendente a \$ 165.000.- (ciento sesenta y cinco mil pesos).

**7º.-** Que no habiéndose rendido otros medios de prueba que permitan establecer una valoración superior del bien siniestrado, se dará lugar a una indemnización por daño emergente en la suma propuesta por el liquidador, esto es, \$ 19.800.000.- (diecinueve millones ochocientos mil pesos) menos la suma de \$ 165.000.- (ciento sesenta y cinco mil pesos) por deducible. En consecuencia, se concederá \$ 19.635.000.- (diecinueve millones seiscientos treinta y cinco mil pesos) por daño emergente.

**8º.-** Que en lo concerniente al daño moral, la E. Corte Suprema lo ha definido como el menoscabo, deterioro o perturbación de las facultades espirituales, afectos o condiciones sociales o morales inherentes a la personalidad (SCS de 15 de marzo de 1988), y ha observado que la conceptualización del daño moral se fundamenta en el sufrimiento, en el trastorno psicológico, en fin, en la afección espiritual (SCS de 9 de diciembre de 2003, Rol 4677-1999). Que tales aflicciones deben ser, además, probadas en juicio, conforme indica el artículo 50 inciso 6º de la Ley N° 19.496.

**9º.-** Que no se ha rendido prueba alguna que acredite la afección psicológica que fundamenta lo pedido. Por consiguiente, se desestimarán lo demandado por daño moral.

Por estas consideraciones y conforme a lo dispuesto en los artículos 13 y 14 de la Ley 15.231; artículos 1, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16 y 17 de la Ley 18.287; artículos 1, 2, 3, 12, 20, 23, 24 y 50 y siguientes de la Ley 19.496, la prueba rendida y los demás antecedentes de la causa.

#### **SE DECLARA:**

**1º.-** Que este tribunal es incompetente para conocer del denuncio deducido en contra de ZENIT SEGUROS GENERALES S.A. por no haber dado respuesta de la impugnación del informe de liquidación a la consumidora dentro del plazo de seis días a que refiere el artículo 26 del Decreto N° 1055 de 2012. Ocúrrase ante quien corresponda.

**2º.-** Que se acoge la querella contravencional de fojas 76, deducida por KARIN DEL CARMEN GUERRA LAGOS en contra de ZENIT SEGUROS GENERALES S.A. sólo en cuanto se condena a esta última a pagar una multa de 50 UTM (cincuenta unidades tributarias mensuales) vigente al momento del pago. Si no pagare la multa dentro del plazo legal, su representante legal, Mario Gacitúa Swett o quien ejerza las veces de tal, deberá cumplir por vía de sustitución y apremio: 15 (quince) noches de reclusión.

**3º.-** Que se acoge la demanda civil indemnizatoria deducida a fojas 76, por KARIN DEL CARMEN GUERRA LAGOS, en contra de ZENIT SEGUROS GENERALES S.A. sólo en cuanto se le condena a pagar a la actora la suma de \$ 19.635.000.- (diecinueve millones seiscientos treinta y cinco mil pesos) por concepto de daño emergente, declarándose que devengará interés corriente para operaciones reajustables desde que se constituya en mora en el pago. Se rechaza en lo demás la referida demanda.

**4º.-** Que no se condena en costas a la parte demandada por no haber sido totalmente vencida y haber tenido motivos plausibles para litigar.

Notifíquese.

JUEZ TITULAR

PRONUNCIADA POR EL SEÑOR JUEZ TITULAR DEL PRIMER JUZGADO DE POLICÍA  
LOCAL DE ESTA CIUDAD, DON JULIO REYES MADARIAGA.

DANIEL DÍAZ GAETE

SECRETARIO ABOGADO