

Temuco, quince de abril del año dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

1.- Que, se ha incoado causa rol 117.007-S a partir de la querella por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta a fs 18 y siguientes por doña **CARMEN EUGENIA MOLINA SEPÚLVEDA** c.n.i. 14.270.426-9, domiciliada en Pasaje San Salvador N° 124, Villa Cristóbal Colón, sector Pedro de Valdivia, Temuco, en contra de **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S. A.** Rut 99.037.000-1, representada por don **FRANCISCO MORENO GONZÁLEZ**, con domicilio en Avenida Alemania N° 0750 de Temuco.

2.- Que, la querellante señala que el 28 de Diciembre de 2014 compró un vehículo nuevo, marca Chevrolet, modelo Sail 1.4 PPU GZGW-93; que en el mismo acto tomó un seguro contra accidentes en la Compañía querellada, Póliza 4962784; que el Viernes 20 de Febrero de 2015, alrededor de las 17:30 horas, transitando en el mencionado vehículo, conducido por su cónyuge, en compañía de sus hijos y su suegro, por un camino rural que une las termas de Coñaripe con mismo pueblo, tras esquivar una camioneta que transitaba en sentido contrario por el medio del camino, golpeó la parte baja frontal del vehículo con unas rocas, ramas y troncos de la berma; que su vehículo detuvo su marcha al costado derecho de la calzada y la camioneta siguió; que su cónyuge se bajó del vehículo, verificó con que había chocado, encontrándose este aparentemente en buenas condiciones, con el motor andando por lo que intentó retomar la marcha no siendo posible ya que el motor se detuvo, no pudiendo darle arranque nuevamente; que llamó al servicio de asistencia en ruta de la marca la que envió una grúa, que llegó cerca de las 21:30 horas; que junto con la grúa llegó un furgón que les trasladó a Temuco, llegando cerca de las 00:30 horas del Sábado 21 de Febrero; que luego de conseguir un vehículo, pasado el mediodía viajaron a Villarrica para hacer la denuncia en Carabineros, trámite terminado a las 17:05 horas; que como su vehículo está asegurado, denunció el siniestro en la Compañía demandada asignándosele el N° 1198274, esperando el resultado mecánico del taller de la marca para su reparación; que Informe Técnico del Jefe de Servicio señala que el carter tiene un daño grave, golpeado y con un orificio que generó pérdida del aceite de motor; que como este siguió funcionando sin lubricación por un tiempo no determinado, provocó agripamiento del motor; que en Abril recibió Informe de Liquidación de Siniestro rechazando cubrir los daños de su vehículo por no haber dejado constancia inmediata de los hechos en la unidad policial más cercana y por haber agravado los daños ocasionados al continuar la marcha, conociendo las características del siniestro lo que lo hizo perder lubricación. Expresa que la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores en su art. 12 obliga al proveedor a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido la prestación del servicio y que el Art. 23 expresa que constituye infracción legal que un proveedor de un servicio cause menoscabo al consumidor; acto seguido en referencia al inc. 1° art. 512 del Código de Comercio, señala que el contrato de seguro importa transferir riesgos al asegurador debiendo este indemnizar el daño que sufre el asegurado; cita los arts. 1545 y 1546 del Código Civil y el numeral 2 del art. 529 del Código de Comercio, así como el Art. 542 del mismo Código. Analiza detalladamente las causales de rechazo del siniestro; en cuanto a la primera, esto es constancia fuera de plazo, al dar aviso en la unidad policial al día siguiente de ocurrido el siniestro, expresa que el n° 7 del Art. 524 del Código de Comercio establece que el asegurado debe notificar la ocurrencia del siniestro al asegurador y no a la unidad

policial "tan pronto como sea posible", de "inmediato" no estableciendo un plazo en horas o días perentorios sino "lo antes posible", ello para que el asegurado, pueda verificar si el siniestro corresponde a un riesgo cubierto, ayude al asegurado, controle las circunstancias del siniestro; verifique la gravedad del daño, etc.; que la finalidad de la notificación a la aseguradora es ayudar al asegurado, evaluar la dimensión y alcance de los daños; que en el evento de haberse practicado la denuncia 30 minutos después del siniestro no habría cambiado lo ocurrido, ya que la información entregada por el asegurado fue real y ajustada a la verdad de lo acontecido; que la aseguradora pretende liberarse del cumplimiento de su obligación, no porque no haya sufrido perjuicio alguno, sino que sirviéndose de una cláusula redactada por la propia empresa en su contrato de adhesión, que exige la constancia policial; que conforme a la cronología de los hechos que no ha sido refutada, las Termas de Coñaripe se encuentran a 65 km de Villarrica por el camino Coñaripe Liquiñe y el siniestro ocurrió a las 5:30 PM de un día Viernes del mes de Febrero; que la grúa llegó a buscar al vehículo siniestrado alrededor de las 9:30 horas junto con un furgón en el cual se les traslado a Temuco llegando pasadas las 12:30 horas del día Sábado 21 de Febrero; que claramente al conductor no le era posible dejar cualquier constancia; que el auto fue llevado por la grúa hasta Villarrica y el Sábado al taller mecánico de Temuco; que pasado el mediodía viajaron a Villarrica a dejar constancia en Carabineros y que el procedimiento terminó a las 5:05 PM antes de las 24 horas de ocurrido el siniestro, lo que fue lo más pronto posible que se podía, considerando las condiciones, forma, lugar, fecha, hora y la asistencia recibida; que el transcurso de las horas no responden a negligencia, desinterés, ánimo de alterar lo ocurrido o perjudicar a la aseguradora ya que el vehículo estaba en camino al taller y ellos intentando volver a casa; que nada diferente habría ocurrido de haber dejado la constancia en un menor tiempo; que en cuanto a la segunda causal del rechazo, esto es agravamiento del daño del motor al continuar con este en marcha, respecto de los resguardos para salvar la cosa asegurada, expresa que una vez que el motor se detuvo, no se dejó el vehículo en el lugar, sino que se contrató una grúa a sus expensas, la que llegó después de 4 horas y llevó al objeto asegurado a un taller de la marca, lo que demuestra que se hizo lo necesario para su resguardo; en cuanto a la agravación de los riesgos, señala que está regulado en el Art. 526 del Código de Comercio el cual refiere una situación que en nada se condice con lo alegado por la querellada, al señalar que se realizaron actos que incrementaron los daños; que de una simple lectura de la norma se desprende que consiste en que el asegurado omita informar a la aseguradora antes de la ocurrencia de un siniestro circunstancias sobrevivientes que agravan sustancialmente el riesgo denunciado, no obstante haber conocido o saber de tales circunstancias; que lo que la querellada invoca para pretender no cumplir con su obligación de indemnizar es algo que en nada tiene relación con la agravación de los hechos; que el Informe Técnico refiere un golpe que ocasionó un orificio de 7 cms. de diámetro, lo que significó pérdida de todo el aceite lubricante del motor por lo que esta se agripó; que la Compañía dice que el orificio era de sólo 2 cms. y que el motor no se detuvo sino que continuó funcionando por un breve plazo, que el Informe Técnico no precisa; que no es efectivo lo que sostiene la Aseguradora que hayan continuado el viaje no obstante el daño; que el proveedor dice que la pérdida de lubricación ocurrió por haber continuado la marcha del motor, conclusión que no sólo es infundada y alejada del informe Técnico, sino que inexacta, ya que encontrándose el carter en la parte baja del motor, alojándose allí el aceite y estando el motor caliente, si se hace un orificio de 7 cms. aún sin mantener el motor andando, todo el aceite se habría perdido de igual manera; que la marcha del motor no fue lo que ocasionó la pérdida del aceite, sino el orificio en el carter el causante; que es su primer vehículo y que se encontraba tomando un curso de manejo, por lo que conducía su cónyuge; que es educadora de párvulos y su marido supervisor de una empresa por lo que carecen de conocimientos de mecánica. Que al analizar lo obrado deben considerarse todas las circunstancias, esto es: que casi fueron impactados por una camioneta, que debieron orillarse

149- cuenta corriente 7 Dólar

bruscamente, detener la marcha, que iban con toda la familia en su vehículo nuevo, que luego del impacto el motor seguía funcionando lo que indicaba que no había daño, hasta que se detuvo y no arrancó luego; que no comprenden la teoría de la querellada en cuanto a que como propietarios de un vehículo nuevo, recién comprado y comenzado a pagar, realicen concientemente actos tendientes a dañarlos en su primer día de vacaciones, en un camino rural; que la pérdida de aceite en un orificio de 7 cms. ocurre de manera mucho más rápida que por uno solo de 2 cms. como dice el proveedor para rechazar la cobertura, lo que es una tergiversación de los hechos y denota la intención de no pagar por parte de la empresa proveedora; que el informe técnico no dice que hayan continuado viaje, ni precisa un tiempo en que el motor funcionó luego del impacto que ocasionó el orificio, lo que se condice con lo denunciado al proveedor; que nada de lo que se hizo incrementó los daños ya que en un breve lapso de tiempo, el motor que estaba caliente perdió su lubricante y se agripó, sin haber dado el arranque y sin que continuaran su viaje; que fueron diligentes, actuaron de buena fe y de la mejor manera posible y con la información disponible en ese momento, procuraron resguardar su inversión y fueron precavidos al tomarle un seguro de daños antes de sacarlo de la automotora; que al parecer la aseguradora no ha actuado de buena fe, ya que luego de analizar sus argumentos se evidencian conclusiones que se alejan de la realidad y la lógica, pretendiendo no cumplir con su obligación de indemnizar, infringiendo el contrato y normas citadas; que la Compañía de Seguros La Chilena Consolidada Seguros Generales S. A. ha incurrido en actos que atentan contra las garantías y derechos que el usuario del servicio posee, es por ello que el Art. 3º letra e) dispone que el consumidor tiene derecho a exigir la indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del proveedor; que el conocimiento de esta querella se encuentra prevista y sancionada en el Art. 50 A) y siguientes de la Ley de Protección a los Consumidores y en el art. 543 del Código de Comercio. Termina solicitando tener por interpuesta querella infraccional, someterla a tramitación, acogerla en todas sus partes, condenando a la querellada la máximo de las multas de la Ley, como autora de infracción a la Ley de Protección al Consumidor, con costas. La querella fue notificada a fs. 30 de autos.

3.- Que, a fs. 31 consta realización del comparendo de estilo, el cual se lleva a efecto con la asistencia de los abogados de ambas partes. El abogado de la parte querellante ratifica querella en todas sus partes, con costas. La parte querellada opone excepción dilatoria del Art. 303 N° 1 del C.P.C., esto es "la incompetencia del Tribunal ante quien se haya presentado la demanda". El Tribunal confiere traslado y atendida naturaleza dilatoria de la excepción opuesta, suspende curso de la causa y audiencia mientras se resuelva la incidencia. El traslado rola evacuado en escrito de fs. 35 solicitándose en lo pertinente que la excepción dilatoria sea rechazada con costas, declarando la competencia del Tribunal para seguir conociendo de la causa, dando curso progresivo a los autos, fijando día y hora para la audiencia de estilo. A fs. 38 y siguientes el Tribunal rechaza en todas sus partes, sin costas, la excepción de incompetencia del Tribunal.

4.- Que, a fs. 43 consta continuación del comparendo, con la asistencia de los abogados de ambas partes. Se consigna en audiencia que el abogado de la querellada contesta mediante minuta escrita rechazando en todas sus partes la querella y demanda, con costas; el Tribunal aprecia que en su minuta sólo contesta la demanda y no se pronuncia en cuanto a la querella.

5.- Que, la parte querellante en apoyo a sus alegaciones rinde prueba documental ratificando documentos que rola de fs. 1 a 17. Acompaña los documentos signados con los numerales 1 a 26 los que rolan de fs. 61 a 128 de autos, documentos todos que no fueron no objetados por la querellada. Acto seguido rinde prueba testimonial compareciendo doña **Sintya Romina Medina del Valle**, quien debidamente individualizada y bajo promesa de decir verdad, preguntada

de tacha para que diga cual es su relación con la demandante expresa ser colega y trabajar en el mismo jardín; declara que le comentó acerca de su situación; que cuando fueron de vacaciones a Liquiñe el auto dejó de funcionar como a 30 kilómetros de Villarrica y que no pudieron avisar enseguida a Carabineros y a la aseguradora; que luego fueron a Villarrica a dejar constancia del siniestro; que le comentó que la aseguradora le dijo que no correspondía lo que ella declaraba; la testigo refiere luego circunstancias relacionadas con salud tanto de ella como de sus hijos, situación familiar, problemas económicos y laborales de la demandante derivadas del siniestro del auto; también le mostró imágenes del auto en el taller. La testigo es repreguntada para que 1) Precise cuales son las enfermedades de los hijos luego del siniestro; 2) En cuanto considera evaluable los perjuicios. En el mismo orden la testigo responde: 1) Uno de sus hijos tiene epilepsia y el otro tiene úlceras y problemas al sistema nervioso; 2) Considera que tiene que ser devuelto un auto nuevo porque sale lo mismo que repararlo, además de un extra por todos los daños y perjuicios. La testigo es contra interrogada para: 1) Que especifique como fue el accidente; 2) Si conoce el auto de la demandante y que de sus características principales; 3) Si sabe si la demandante tenía un vehículo anterior al siniestrado. En el mismo orden la testigo responde: 1) Que por lo contado por Carmen sintieron un golpe en el auto y al revisarlo no visualizaron nada extraño, siguieron su viaje y el auto dejó de funcionar; 2) Por fotografías solamente, es un Chevrolet Sail nuevo por lo que ella le comentó y que vio otras fotos del auto desmantelado en el taller; 3) No lo recuerda porque conoció a Carmen a fines del año pasado, parece que tenía uno pero no está segura. Comparece a continuación doña **Claudina Cid Navarro**, quien debidamente individualizada y bajo promesa de decir verdad, preguntada de tacha en cuanto a su relación con la demandante expresa ser vecina; declara que en la segunda quincena de Febrero su vecina le encarga su casa porque se iba de vacaciones en su auto nuevo; que en la noche venía de regreso sin su auto y le contó que se había echado a perder, se le había roto; que luego le ha contado que no lo han arreglado en la Compañía y le mostró una foto en que está desmantelado; que la ha visto tener muchos problemas con su familia, que compró el auto con mucho sacrificio para transportar a sus hijos, uno de los cuales le dan ataques de epilepsia y que su hijo mayor está enfermo con gastritis, algo al estómago por los nervios; ella le contó que por hacerle el quite del auto una piedra le rompió algo abajo. La testigo es repreguntada para que diga: 1) A que hora volvió la querellante a su casa el día del siniestro; 2) Si sabe que porcentaje del sueldo de la querellante es destinado a pagar el vehículo y el seguro; 3) Si sabe de que manera esta situación afecto a la familia de la querellante. En el mismo orden la testigo responde: 1) Como a las 02:00 de la mañana aproximadamente; 2) No sabe cuanto gana, pero imagina debe ser bastante porque es un auto nuevo; 3) La afecto monetaria y psicológicamente, le cambio la vida, tiene que estar pagando furgón, el auto, médico, comprar medicamentos y daño psicológico para toda la familia por algo que no estaba previsto. La testigo es contra interrogada para que diga: 1) Si sabe como se transportaba la demandante y su familia antes de comprar el auto; 2) Cuanto tiempo aproximado alcanzó la demandante a transportarse en el vehículo siniestrado. La testigo responde: 1) Los niños en furgón al colegio y ella pagaba dos locomociones hasta su trabajo; 2) Nunca porque el vehículo estaba guardado en el estacionamiento hasta que llegara su marido. No solicita diligencias.

6.- Que, analizando testimonial rendida por la querellante en el comparendo de estilo, el Tribunal aprecia que si bien es cierto se trata de testigos hábiles y que fueron legalmente legalmente examinados, no son conocedores presenciales de los hechos, sino que los conocieron por comentarios y dichos de la propia querellante, por lo que su mérito probatorio carece de relevancia para resolver en los autos

7.- Que la parte querellada rinde prueba documental presentado los siguientes documentos: 1) Informe de liquidación de siniestro que rola a fs. 129 2)

150 - ciento cincuenta

Condicionado de póliza que rola a fs. 135 y siguientes, documentos todos que no fueron objetados por la querellante. No rinde prueba testimonial.

8.- Que, resulta ser un hecho cierto, no controvertido y establecido en la causa, que el día 20 de Febrero de 2015 alrededor de las 17:30 horas en camino rural que une Coñaripe con las Termas del mismo nombre, transitaba el móvil PPU GZGW-93 de propiedad de la querellante doña Carmen Eugenia Molina Sepúlveda, asegurado ante la Compañía querellada según póliza 4962784, conducido por su cónyuge don Pedro Cheuquelaf H. acompañado de su familia, el que por esquivar una camioneta que transitaba en sentido contrario por el medio del camino, maniobró hacia la derecha de la calzada golpeando la parte baja frontal del vehículo con rocas, troncos o ramas de la berma quedando el vehículo detenido con el motor andando por lo que su cónyuge intentó retomar la marcha lo que no fue posible porque el motor se detuvo definitivamente; que se llamó al servicio de asistencia en ruta de la marca enviando una grúa que llegó junto con un furgón a las 21:30 horas trasladándolos hasta Temuco llegando a las 00:30 horas del Sábado y que pasado el mediodía viajaron a Villarrica a dejar constancia de la denuncia en Carabineros, la que quedó terminada a las 17:05 horas de este día.

9.- Que, resulta ser un hecho cierto, no controvertido y establecido en la causa, que el día 20 de Febrero de 2015 alrededor de las 17:30 horas en camino rural que une Coñaripe con las Termas del mismo nombre, transitaba el móvil PPU GZGW-93 de propiedad de la querellante doña Carmen Eugenia Molina Sepúlveda, asegurado ante la Compañía querellada según póliza 4962784, conducido por su cónyuge don Pedro Cheuquelaf H. acompañado de su familia, el que por esquivar una camioneta que transitaba en sentido contrario por el medio del camino, maniobró hacia la derecha de la calzada golpeando la parte baja frontal del vehículo con rocas, troncos o ramas de la berma quedando el vehículo detenido con el motor andando por lo que su cónyuge intentó retomar la marcha lo que no fue posible porque el motor se detuvo definitivamente; que se llamó al servicio de asistencia en ruta de la marca enviando una grúa que llegó junto con un furgón a las 21:30 horas trasladándolos hasta Temuco llegando a las 00:30 horas del Sábado y que pasado el mediodía viajaron a Villarrica a dejar constancia de la denuncia en Carabineros, la que quedó terminada a las 17:05 horas de este día.

10.- Que, con los antecedentes allegados a los autos, los que se han analizado conforme a las reglas de la sana crítica, en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la Ley N° 18.287, resulta imposible para ésta sentenciadora, desde la lógica y el buen entendimiento, establecer la efectiva concurrencia de una conducta contravencional por parte de la querellada, que sea la causa principal y directa de la acción impetrada por la actora, razón por la cual esta sentenciadora no ha logrado adquirir convicción en orden a que haya existido por parte de la querellada infracción alguna a las disposiciones de la Ley N° 19.496. De consiguiente cobra aquí indiscutible vigencia el enunciado judicial de que nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido, por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se haya cometido un hecho punible y que en él le ha correspondido una participación culpable y penada por la Ley, por lo que la presente querella no será acogida.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

11.- Que, en el primer otrosí de presentación de fs. 18 y siguientes doña CARMEN EUGENIA MOLINA SEPÚLVEDA, ya individualizada, por sí y en representación de sus hijos Felipe Esteban y Daniel Ignacio, ambos Cheuquelaf Molina, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S. A. representada por don FRANCISCO MORENO GONZÁLEZ, fundando su accionar en los mismos argumentos

expuestos en la querella infraccional los que da por reproducidos; agrega que es educadora de párvulos, fue contratada en Junio de 2014 por la Fundación Integra de Galvarino; que para tener mayor holgura económica a objeto de pagar cuotas del vehículo, retiró a su hijo mayor del Colegio Goleen School y lo matriculó en el Liceo Gabriela Mistral; que solicitó de su empleadora traslado en el mes de Febrero para seguir trabajando en Temuco; que Diciembre de 2014 compró a crédito en la suma de \$ 7.856.499 con 48 cuotas mensuales de \$ 167.159, el vehículo asegurado ante la demandada; que como no sabía conducir tomó un curso para ello obteniendo recientemente su licencia; que el no poder contar con su vehículo reparado le ha ocasionado una serie de inconvenientes, que refiere detalladamente; que por otro lado la no cobertura del seguro y no poder contar con el auto ha significado gran angustia y frustración para la familia y que como la demandada no ha cumplido este está botado en un taller; que a su hijo mayor se le diagnosticó úlcera al duodeno que según médicos tratantes se debe al stress. En cuanto al derecho, cita los arts. 3 letra e), 12, 19, 20 y 23 de la Ley N° 19.496, 1.545 del Código Civil. Expresa que, conforme a los hechos descritos en la querella y en la demanda, queda claro que la Aseguradora pretende incumplir su obligación de indemnizar, lo que le ha acarreado perjuicios, por lo que acciona demandando por daño emergente la suma de \$ 5.038.000 por concepto de reparaciones; por daño moral acciona por la suma de \$ 4.000.000; todo lo cual asciende a la suma total de \$ 9.038.000 más intereses, reajustes y costas.

12.- Que, no habiéndose establecido en autos la responsabilidad infraccional de la querellada, el Tribunal rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña **CARMEN EUGENIA MOLINA SEPÚLVEDA**, ya individualizada, por sí y en representación de sus hijos Felipe Esteban y Daniel Ignacio, ambos Cheuquela Molina.


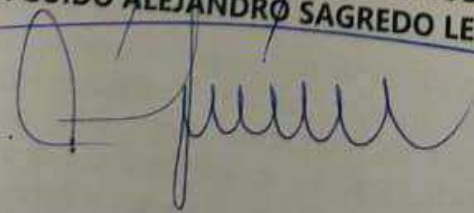
Y VISTOS

Asimismo, lo dispuesto en los Arts. 1, 13 y demás pertinentes de la Ley N° 15.231; Arts. 1, 2, 3 letra e), 4, 11, 12, 14, 23, 50 A, B, C, D y demás pertinentes de la Ley N° 19.496; Arts. 1, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la ley N° 18.287 se declara:

1.- **Que se rechaza**, la querella infraccional interpuesta en estos autos en contra de **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S. A.** representada por don **FRANCISCO MORENO GONZÁLEZ**, conforme a lo expresado en el considerando décimo de esta sentencia. 2.- **Que no ha lugar**, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de **CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES S. A.** representada por don **FRANCISCO MORENO GONZÁLEZ**, conforme a lo expresado en el considerando décimo segundo de este fallo. 3.- **Que no se condena en costas a la querellante y demandante civil por considerar que tuvo motivos plausibles para litigar.**

Cúmplase, en su oportunidad, con lo dispuesto en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD
ROL 117.007-S


PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO