

not. 04/01/2016

SANTIAGO, veintinueve de diciembre de dos mil quince.

VISTOS, QUE:

I.- A lo principal de fojas 1, doña CLAUDIA ANDREA RUEDA ESPINOZA, profesora, domiciliada en Eliecer Parada N° 1567, comuna de Ñuñoa, interpuso denuncia infraccional en contra de BCI SEGUROS GENERALES S.A, representada legalmente por don MARIO GAZITÚA SWETT, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 1189, comuna de Santiago, por cuanto estima que se ha infringido lo dispuesto en los artículos N°s 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

Relata, en síntesis, que en el mes de abril de 2013 contrató la póliza de seguros N°3452475 con la denunciada para el vehículo station wagon, marca Subaru, modelo Forester 2.0, Placa Patente DBTY-76-9 el que tenía una vigencia entre el 23 de abril del 2013 hasta el 23 de abril de 2014.

Indica que con fecha 26/07/2013, en la intersección de avenida Independencia y Santa María, su vehículo conducido por su padre, don Antonio Rueda Atal, sufrió un accidente de tránsito producto del cual colisionó a los vehículos patente FDMP-67 Y FDHP-67 y que fue conocido e investigado por el Juzgado de Policía Local de Independencia, por el cual se efectuó el denuncia e informó a su aseguradora de este siniestro, donde se designó a un liquidador, siendo posteriormente informada por su Compañía de seguros del rechazo de la solicitud de cobertura por el siniestro relatado anteriormente, aduciendo que el asegurado no habría realizado todo lo razonablemente necesario para evitar la pérdida o daño del vehículo asegurado ni para mantenerlo en buen estado de conservación, como tampoco habría tomado todas las precauciones razonables para evitar el agravamiento de los daños o pérdidas, invocando los artículos 20 y 28 de la póliza, siendo impugnada dicha resolución ante la compañía la que también fue rechazada, por lo que discrepa de la decisión de la denunciada de rechazar el pago del siniestro, por cuanto no concurren los presupuestos fácticos ni jurídicos como para argumentar tal decisión.

II.- Que, a fojas 21, el Servicio Nacional del Consumidor se hace parte del proceso de autos.

III.- Que, a lo principal de fojas 8, la denunciante interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BCI SEGUROS GENERALES S.A, ya individualizada, por los mismos hechos de la denuncia de fojas 1, solicitando que sea condenada al pago total de \$9.928.637.-de los cuales la suma de \$4.928.637.- por el daño directo y \$5.000.000.- por el daño moral, más reajuste, intereses y costas.

IV.- Que, a fojas 48 se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la comparecencia de la parte denunciante y demandante de doña Claudia Rueda Espinoza, representada por su apoderado don Franz Ruz Aguilera, la parte del Servicio Nacional del Consumidor representado por su apoderado don Erick Orellana Jorquera y la parte denunciada y demandante de BCI SEGUROS GENERALES S.A representada por su apoderado don Manuel Iriondo Decourt. No se produjo conciliación. La parte denunciante y demandante ratifica las acciones interpuestas en autos y la parte de SERNAC ratifica su presentación de fojas 21. La parte denunciada y demandada interpone excepción de previo y especial pronunciamiento según presentación a fojas 45, la que es rechazada según resolución de fojas 75, por lo que continúa a fojas 160 la audiencia de estilo donde la denunciada y demandada, en subsidio, contesta la demanda, al tenor de su minuta agregada a fojas 79 y siguientes, la que señala en síntesis, que no le asiste responsabilidad alguna en los hechos de autos, por cuanto su representada actuó conforme a los términos de la póliza ya que el conductor del auto don Antonio Rueda Atal, quien es padre de la denunciante, participó en un accidente de tránsito que se produjo en la intersección de avenida Independencia y avenida Santa María, comuna de Recoleta, por lo que el origen del siniestro tiene que ver con que el Sr. Rueda participó en una riña con otra persona la que no está identificada y que procedió a darse a la fuga, siendo perseguido por el Sr. Rueda en el automóvil a toda velocidad por avenida Santa María, chocando a los

vehículos placa patente FDMP-67 y al bus placa patente BDS-37, este último por la fuerza del golpe y choque con el primer vehículo involucrado, por lo que con estos antecedentes, la Compañía de Seguros rechazó el pago del siniestro conforme al artículo 20 de la póliza, esto es, que "el asegurado debe hacer todo lo razonablemente necesarios para evitar el siniestro o daño del vehículo asegurado y para mantenerlo en buen estado de conservación y, que del propio relato de los hechos denunciados, el Sr. Rueda se expuso temerariamente al riesgo, ya que reconoció que persiguió a su agresor a toda velocidad, causando un accidente.

Agrega la denunciada que los mismo participantes del accidente, se presentaron ante la 9° Comisería de Carabineros, en donde cada sujeto del accidente relata lo ocurrido, de lo cual se puede dar cuenta del estado en que se encontraba el Sr. Rueda, ya que el choque no tenía sentido por lo que su actuar fue casi de forma deliberada y no estando en razón, agregado a que tenía en su sangre la cantidad de 0.17 gramos de alcohol, según el examen de Intoxilaizer practicado.

Finalmente, indica que no es posible que la Compañía cubra un siniestro en donde expresamente se participa activamente, causando el accidente, casi en forma deliberada y producto de una situación particular reconocida expresamente por el Sr. Rueda, por lo que el actuar de la Compañía denunciada no vulnera norma alguna de la Ley N°19.496.

Respecto a la demanda civil, indica en síntesis, que no procede la aplicación analógica de las normas de la Ley N°19.496, ya que su aplicación de normas civiles resulta caprichosa, odiosa e injusta en materia civil, pero en materia del derecho del consumidor resulta abiertamente ilegal e inconstitucional, así como también que no existe un daño ocasionado por el actuar negligente de su representada y que causa un menoscabo económico, por lo que solicita tener por contestada la denuncia y demanda civil y rechazarla por los argumentos vertidos, con costas.

V.- Que, en la misma audiencia de estilo, la parte denunciante y demandante formula las siguientes observaciones a la contestación de la

denuncia y demanda civil por parte de BCI SEGUROS GENERALES S.A., las que se refieren, en síntesis, a que los hechos narrados no son efectivos, por cuanto no es cierto que el Sr. Rueda persiguió a toda velocidad a otro automóvil ni menos que haya conducido bajo la influencia del alcohol y corresponderá a la Compañía de Seguros acreditar estos hechos.

De la misma forma, agrega que los fundamentos dados por la Compañía de Seguros para el rechazo del pago, carecen de toda base de hecho y de derecho, no existiendo causal contractual ni legal para negar el pago del siniestro ya que no se ha probado que el Sr. Rueda haya incurrido en alguna conducta que haya atentado contra la mantención y buen estado de conservación del vehículo.

Finalmente, respecto a los perjuicios, indica que habiendo incurrido la denunciada y demandada en flagrantes infracciones a la Ley N°19496, debe responder al pago de éstos, con expresa condena en costas.

VI.- Que las partes han acompañado en parte de prueba los siguientes documentos: 1) De fojas 30 a 44, póliza N°3452475-0 emitida por BCI SEGUROS a nombre de Claudia Rueda Espinoza; 2) De fojas 89 a 91, certificado de inscripción y notaciones vigentes del vehículo placa patente DBTY.76-9 de propiedad de doña Claudia Rueda Espinoza; 2) De fojas 92 a 93, set de 4 fotografías autorizadas notarialmente del vehículo asegurado DBTY.76-9 de propiedad de doña Claudia Rueda Espinoza; 3) De fojas 94 a 96, presupuesto emanado de la empresa Indumotora One, de fecha 21/04/2014; 3) A fojas 97, copia de factura emanada de la empresa Indumotora One, de fecha 04/07/2014; 4) De fojas 98 a 101, informe final de liquidación de siniestro N°5748662; 5) De fojas 102 a 103, copia de carta respuesta enviada a don Enrique Rueda por BCI SEGUROS, con fecha 02/10/2013; 6) De fojas 105 a 107, copia de parte denuncia N°02419, emitido por la 9° Comisería de Independencia, con fecha 27/07/2013 y 7) A fojas 108, carta respuesta emanada de BCI SEGUROS a don Enrique Rueda, de fecha 02/10/2013.

VII.- Que, a fojas 125, se agregó certificado de estado de causa Rol N°36710-2013-OMF, remitido por el Juzgado de Policía Local de Independencia, solicitado mediante oficio de fojas 122.

VIII.- Que, a fojas 131, se agrega informe pericial efectuado por el perito mecánico don Carlos Reinoso Llanos, según resolución de fojas 124.

IX.- Que, a fojas 136, la denunciante presenta observaciones a la prueba y se desiste del oficio solicitado a fojas 109 y ordenado a fojas 121.

X.- Que, a fojas 139, los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN Y OBSERVACIÓN DE DOCUMENTOS.

1) Que a fojas 114, los documentos de fojas 98 a 108 fueron observados y objetados por la parte denunciante.

2) Que, a fojas 118, los documentos de fojas 94 a 97 fueron observados por la parte denunciada,

3) Que, sin perjuicio de las observaciones y objeciones efectuadas por las partes, ello no impide al sentenciador considerarlas para los efectos de dictar sentencia en la causa, conforme lo dispuesto en el artículo N° 14 de la Ley N° 18.287.

II.- EN CUANTO AL FONDO

4) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de daños y perjuicios.

5) Que la partes no rindieron prueba testimonial.

6) Que la denuncia se refiere a la posible infracción a los artículos N°s 12 y 23 de la Ley N° 19.496 en que habría incurrido la denunciada, por no cubrir el pago del siniestro, toda vez que el denunciante cumplió con efectuar la denuncia y dar aviso a la Compañía de seguros denunciada.

7) Que, el artículo N° 12 de la Ley N° 19.496, 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."

8) Que el artículo N° 23 de la Ley N° 19.496 dispone: *"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."*

9) Que el inciso primero del artículo N° 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 56 de la Ley N° 19.496, dispone: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existiere relación de causa a efecto entre la contravención y el daño producido."*

10) Que se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

11) Que el artículo N° 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

12) Que en virtud de la prueba rendida válidamente en autos, y que consta de los documentos acompañados por las partes apreciados según las reglas de la sana crítica, fluye de manera clara que: **a)** Que, en el mes de abril del 2013, la actora contrató un seguro automotriz con la denunciada, respecto de su vehículo Station Wagon, marca Subaru, modelo Forester 2.0, año 2011, placa patente DBTY.76-9, según póliza agregada

de fojas 30 a 44; **b)** Que el día 26 de julio del 2013, a las 18:15 horas, el vehículo asegurado conducido por el Sr. Enrique Rueda, colisionó al vehículo placa patente FDMP67, el que producto del impacto chocó al vehículo BDSD37 que se encontraban en dirección hacia el oriente por avenida Santa María casi al llegar a avenida Independencia, según parte policial de fojas 105 a 107; **c)** Que, producto de la colisión, al Sr. Rueda se le practicó examen de "Intoxilaizer" que arrojó 0,17 gl. según parte policial de fojas 105; **d)** Que, el Sr. Rueda fue condenado en el proceso Rol N°36.710-2013-OMF, seguido ante el Juzgado de Policía Local de Independencia, en virtud de lo dispuesto en los artículos N°s 108, 109, 167 N°2, 200 N° 1 y 40, 204 y 205 de la Ley de Tránsito y al pago de una multa de 1,5 U.T.M, respecto a los hechos relatados en el parte policial N°02419 de fecha 27/07/2013, según documento agregado a fojas 125 y **e)** Que, la denunciada no reembolsó el valor del siniestro a la asegurada debido al informe del liquidador, agregado a fojas 98 y carta de fojas 102 y 104.

13) Que, de los antecedentes que se han tenido a la vista, queda de manifiesto que el denunciante colisionó a un vehículo en avenida Santa María a la altura de avenida Independencia, iniciándose un proceso por este hecho en el Juzgado de Policía Local de la comuna de Independencia, siendo el conductor del vehículo asegurado condenado por infringir la Ley de Tránsito, por lo que el liquidador, atendido los antecedentes del hecho denunciado, recomendó su rechazo, por lo que la Compañía no efectuó el pago del siniestro a la denunciante.

14) Que, lo anteriormente analizado, no importa una vulneración a los artículos N°s 12 y 23 de la Ley N°19.496, por cuanto la denunciada cumplió con lo dispuesto en el contrato de seguro, no procediendo al pago del siniestro debido a que el liquidador de la compañía expuso en su informe que el conductor no cumplió con lo dispuesto en el artículo N°20 de la Póliza, debido a que no hizo lo necesario para evitar la pérdida o daño del mismo, en atención a lo ya analizado en el considerando anterior, por lo que este

sentenciador no aprecia una infracción a las disposiciones citadas por el denunciante en su libelo.

15) Que, por lo tanto el Tribunal, apreciando los antecedentes probatorios aportados a la causa conforme a las reglas de la sana crítica, estima que ellos no son lo suficientemente concordantes, conexos, graves, múltiples ni precisos, como para hacer formar convicción plena al sentenciador en cuanto a la efectividad de los hechos que fundan la denuncia de autos, como tampoco respecto la responsabilidad que en ellos corresponde al denunciado.

16) Que, siendo así, este Tribunal no puede tener por establecida la infracción a los artículos N°s 12, 23 ni a ninguno de la Ley N° 19.496, razón por la cual, tanto la denuncia infraccional como la demanda civil, serán desechadas en todas sus partes.

Y teniendo presente lo dispuesto en las normas citadas de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo N°14 de la Ley N° 18.287,

SE DECLARA:

A) Que, **SE DESECHA**, tanto la denuncia infraccional como la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas por doña CLAUDIA RUEDA ESPINOZA, en contra de BCI SEGUROS GENERALES S.A, representada legalmente por don MARIO GAZITÚA SWETT, ya individualizados, por los motivos ya expuestos en la parte considerativa de esta sentencia.

B) Que cada parte pagará sus respectivas costas.

C) Que, una vez ejecutoriada la presente resolución; ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

DICTADA POR DON HÉCTOR JERÉZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO TITULAR ABOGADO.

Santiago, siete de abril de dos mil diecisiete.

VISTO:

Se reproduce la sentencia en alzada, salvo el considerando 13) que se elimina, y con las siguientes rectificaciones:

1°.- En el punto I de la expositiva, en el tercer párrafo tres línea 9, se rectifica "Loca" por Local.

2°.- En el punto 12 de la parte considerativa, se elimina su letra c), se elimina en su letra b) la expresión ", según parte policial de fs. 105 a 107", y en su letra e) se elimina la expresión ", agregado a fs. 98 y carta de fs. 102 y 104".

Y SE TIENE, ADEMÁS, PRESENTE:

EN CUANTO A LA OBJECION DOCUMENTAL:

PRIMERO: Que conforme a lo dispuesto por el artículo 14 de la ley 18287, en este procedimiento se aprecia la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, no aplicándose en consecuencia las reglas de la prueba legal o tasada, siendo improcedente por lo mismo la objeción de documentos, por lo que la sentencia correctamente rechaza esta incidencia.

SEGUNDO: Que lo que procede en este procedimiento sólo es debatir sobre el mérito probatorio de los documentos, que es lo que hace la demandante conjuntamente con la objeción, pues indica que se observa además los documentos, pronunciándose al respecto la sentencia al analizar la prueba rendida, para llegar a concluir que hechos están probados.

EN CUANTO AL FONDO:

TERCERO: Que los hechos que se dan por establecidos en el considerando 12 de la sentencia en alzada, aparecen acreditados en la forma que en adelante se indica.

Que el hecho de la letra a) de dicho considerando 12 es el sustento de la acción intentada, reconocido por la contraparte, y que por lo demás consta en la póliza acompaña, no cuestionada, y que por concordar con el relato de las partes permite acreditar sin dudas este hecho.

Que el hecho de la letra b) está acreditado por lo expuesto en la demanda y en los demás escrita de la actora, mismo relato que sostiene la demandada, lo que sumado a los documentos de fs. 125 y a los documentos de fs. 105 a 107, permiten sin ninguna duda dar por establecido este hecho. Que si bien este último documento (parte policial que consta de tres páginas, la primera con la identificación y las dos siguientes con el relato de los hechos) no aparece suscrito por autoridad alguna, sí es apto para producir fe en esta causa en tanto concuerda plenamente con el documento de fs. 125,



certificado emanado del Juzgado de Policía Local de Independencia, documento suscrito y firmado por la Secretaria de dicho Tribunal, y sin dudas puede tenerse por cierto su contenido, dando sustento al anterior documento no firmado. Que por lo demás dichos documentos en conjunto permiten establecer un relato de hechos lógico y no contradicho por otra prueba, y, es más, tampoco por el relato de la denunciante, quien al respecto no presenta teoría alternativa. Que estos mismos documentos, y por las mismas razones, permiten tener por establecido el hecho de la letra d).

Que por último, y en relación al hecho de la letra e), este hecho es precisamente el fundamento de la acción, que no se ha pagado el valor del siniestro a la misma, procediendo la demandada a justificar porque no lo ha pagado, lo que permite establecer este hecho.

CUARTO: Que atendido el tenor de los escritos de la actora, en especial la apelación en el acápite "hechos no controvertidos", sumado a la demanda civil y al hecho que esto concuerda con el relato de la contraparte en sus presentaciones, y los documentos que ésta acompaña, puede tenerse también por establecido que la vigencia del seguro era entre el 23 de abril de 2013 y 23 de abril de 2014, que el siniestro ocurrió en específico el 26 de julio de 2013, que a esa fecha la actora estaba al día en el pago de la prima (nada se indica en contrario por la demandada), y que la sra. Rueda denunció el siniestro en forma oportuna a la demandada.

QUINTO: Que, por último, se tendrá también por establecido que BCI seguros, la demandada, rechazó el pago del siniestro N°5748662, fundado en que no sería procedente el pago de la indemnización del siniestro porque el asegurado no habría cumplido con el artículo 20 de la póliza, pues no habría realizado lo necesario para evitar la pérdida o daño del vehículo, pudiéndose sin dudas evitar el siniestro al adoptar las medidas para no exponer al bien asegurado al riesgo, decisión que se basa en el informe de liquidación del siniestro, emanado del liquidador de la misma compañía don Francisco Alejandro.

Que lo anterior se establece primero con lo expuesto por la denunciante en su demanda civil y en su apelación, en cuanto indica expresamente cual es la causal invocada para no dar pago a la indemnización por el siniestro, y lo expuesto por la demandada en cuanto a la justificación del no pago, lo que sumado al informe de liquidación de fs. 98 y sgts., y las cartas de notificación al asegurado de fs. 102, 104 y 108, permiten establecer sin ninguna duda el referido hecho, en especial porque todos dichos antecedentes están plenamente contestes, sin que exista teoría



alternativa al efecto. Que si bien, como señala la actora, los primeros documentos están sin firma alguna y los segundos emanan de la misma demandada (pero uno de ellos firmado), éstos pueden tenerse por ciertos (en cuanto a que se emitieron más que a su contenido), porque claramente estaban en conocimiento de la denunciante actora civil, según queda claro de los escritos de demanda civil, de observaciones a la prueba y apelación, en los que precisamente se indica como aquélla el fundamento de la negativa al pago, y porque, en relación al informe de liquidación, es claro que éste fue el fundamento de lo resuelto por la Compañía y fue lo que se puso en conocimiento de la demandante, según se desprende del tenor de su apelación, siendo la liquidación y las cartas del tenor que se indica en las presentaciones, y en especial porque precisamente en el escrito de apelación la denunciante cuestiona dicho informe por la falta de imparcialidad del liquidador al ser dependiente de la compañía de seguro, es decir parte de la base de su existencia, cuestionando sus conclusiones y hechos fundantes de las mismas. Claramente tampoco existe teoría alternativa de ocurrencia de los hechos, sino que los antecedentes nos llevan unívocamente a la conclusión antes descrita.

SEXTO: Que establecidos los hechos antes indicados (en esta sentencia y en la recurrida en lo no eliminado), cabe preguntarse ahora si se encuentra acreditado que la demandada incurrió o no en infracción a los artículos 12 y 23 de la ley 19496, que es lo denunciado en esta causa, y en base a lo cual se solicita aplicar sanción, derivando de la misma infracción la solicitud de condena a indemnización por los perjuicios causados.

Es menester tener presente que, por la acción contenida en la denuncia y en la demanda civil, como asimismo por las peticiones concretas, en esta caso no estamos frente a una acción de cobro de indemnización por la eventualidad de un siniestro cuyo riesgo se encuentra asegurado, para obtener el cumplimiento forzado de las obligaciones del asegurador en el contrato de seguros, que debiera ser conocido por un Juez Arbitro o por un Juzgado de Letras en lo Civil conforme al artículo 543 del Código de Comercio, sino de una acción infraccional que pretende se declare que la demandada incurrió en las infracciones a la ley del consumidor referidas, y en consecuencia se le aplique sanción y se le condene al pago de indemnización por el perjuicio que a su parte se le causó al incurrir en dicha infracción.

El referido artículo 543 señala que cualquier dificultad que se suscite entre el asegurado, el contratante o el beneficiario, según corresponda, y el asegurador, sea en relación con la validez o ineficacia del contrato de seguro,



o con motivo de la interpretación o aplicación de sus condiciones generales o particulares, su cumplimiento o incumplimiento, o sobre la procedencia o el monto de una indemnización reclamada al amparo del mismo, será resuelta por un árbitro arbitrador, nombrado de común acuerdo por las partes o por la justicia ordinaria en subsidio, o por el Juzgado de Letras en lo Civil respectivo, en los casos en que se indica, debiendo tramitarse esto conforme a las reglas del juicio ordinario de mayor cuantía al no existir norma que establezca aplicar un procedimiento especial (salvo en el caso del Juez árbitro a quien puede entregárseles facultades de arbitrador).

Que, por su parte la ley 19496, sobre protección de los derechos de los consumidores, señala en su art. 1º que la presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Agrega posteriormente en su art. 2º a) que quedan sujetos a las disposiciones de esta ley los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor. Agrega por último en su art. 2º bis que no obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo en las materias que estas últimas no prevean y en lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes

En este último procedimiento, que debe aplicarse en esta causa, lo perseguido es la indemnización por todo perjuicio causado por el incumplimiento de una obligación por el proveedor, la compañía de seguros, no la acción que pretende obtener el cumplimiento de la obligación del asegurador en el contrato de seguro, el cual debe perseguirse a través del procedimiento más arriba indicado.

En todo caso, en esta causa es claro del tenor de la denuncia y de la demanda civil, que lo solicitado es la declaración de la existencia de una infracción a la Ley de Protección De Los Derechos De Los Consumidores, aplicando las sanciones respectivas, y en base a aquellas, disponer la indemnización de los perjuicios causados por la infracción.



Corresponde entonces determinar si la denunciada incurrió en el caso concreto en las infracciones denunciadas, y en caso de estimarse esto efectivo, determinar los perjuicios a cuyo pago quedará obligada.

SEPTIMO: Que, como lo sostiene la sentencia recurrida, los hechos establecidos no permiten dar por acreditada la infracción denunciada, por las razones en ella expuesta. Cabe tener presente, además, que el artículo 23 de la Ley 19496, sanciona al proveedor que incurre en incumplimiento de su obligaciones "actuando con negligencia", lo que nos centra en el incumplimiento arbitrario y sin fundamento, excluyendo situaciones como la presente en que el proveedor invoca justa causa para la negativa al pago.

En efecto, en el presente caso la Compañía de Seguros, y conforme se estableció, justifica la negativa al pago por no haber nacido el derecho a la indemnización por el siniestro denunciado, al existir incumplimiento por la contraria al artículo 20 de la Póliza, que obliga al asegurado a realizar lo razonablemente necesario para evitar la pérdida o daño del bien asegurado, basando esto en el informe del liquidador de seguros, a quien precisamente corresponde la emisión de los informes en cuestión. Que además, dicha decisión no es arbitraria o absolutamente falta de fundamento, desde que se basa en el informe de liquidación y en el parte policial, en el que se establece precisamente un relato del conductor del vehículo siniestrado, que da cuenta de una acción temeraria, absolutamente irracional y que generó el riesgo causante del siniestro. Que si bien el documento en cuestión no está suscrito por persona alguna, ni emana oficialmente de alguna institución, apreciado conforme a las reglas de la sana crítica, y a la luz de la Certificación del Juzgado de Policía Local de Independencia antes referido, que da cuenta de la existencia del mismo parte policial, con datos de hecho similares, siendo concordante en términos globales con el relato de hecho efectuado por ambas partes, permite establecer la existencia del informe, lo que si bien no es suficiente para establecer fehacientemente la infracción del asegurado, permite excluir el dolo o negligencia en la conducta de la compañía de seguros en orden a no dar pago a la indemnización del siniestro, la que ha sido oportuna y fundada.

OCTAVO: Cabe tener presente que, no siendo éste el procedimiento correspondiente para debatir y resolver el derecho del beneficiario para obtener el pago del asegurador de acuerdo al contrato de seguro, conforme se ha dicho, establecido el hecho anterior, cual es la ausencia de infracción, sólo cabe resolver como lo hizo la sentencia en alzada.



NOVENO: Resulta necesario considerar que no toda ocurrencia de siniestro asegurado, genera la obligación del pago de la indemnización conforma al contrato de seguro, razón que justifica la existencia del trámite de liquidación, por funcionario nombrado como tal por la autoridad competente, como asimismo los procedimientos posteriores de cobro del artículo 543 del Código de Comercio, proceso este último en el cual, si la compañía quiere no pagar, deberá probar la existencia del hecho excepcional que genere dicha posibilidad, obligación que no existe en este proceso, en que lo único debatido es si incurrió o no en infracción a la legislación de protección al consumidor, donde baste establecer que la decisión de no pago al menos no es arbitraria o abusiva, lo que no se aprecia en el caso de auto conforme a lo ya indicado.

Es claro, como lo indica el recurrente que el informe del liquidador no necesariamente es la última palabra (sólo pondrá término al proceso cuando sea aceptado por el beneficiario) y que aquel no ejerce imperio ni jurisdicción, sino que es la primera etapa del proceso de pagos de seguros por eventualidad del siniestro, la que puede ser cuestionada por el afectado tanto ante la Superintendencia, a través de reclamo administrativo, o por el procedimiento del artículo 543 del Código de Comercio, ante el órgano jurisdiccional.

Que por último, fundándose la negativa al pago precisamente en cláusula del contrato de seguro (plasmado en la póliza), y existiendo antecedentes que dan seriedad a la negativa, la que claramente no puede sostenerse sea sólo una acción contumaz, lleva a excluir la conclusión de que exista patente una acción que no respete los términos, condiciones o modalidades del contrato, lo que excluye la existencia de la infracción denunciada.

DECIMO: Que la demás prueba rendida no altera lo resuelto, pues no excluye la justificación de la demanda, en ordena permitir concluir en la existencia de la infracción.

Por estas consideraciones, normas legales citadas y atendido, además, lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de fecha veintinueve de diciembre de dos mil quince, escrita a fojas 140 y siguiente, complementada por resolución de fecha veintisiete de septiembre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 184.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro (s) señor Opazo.



Sancti Spiritu 4 May. 2017
Cuyabano.

99

Sancti Spiritu 09 de 05 de 20 17

Con esta fecha se envió notificación a las partes de

Quede - Semoc - BCI

de la As a fojas 206 vta por

CCUJ remitidas al domicilio de
F. Rey - Villaveca - M. Inocente
de conformidad con

disposición en el Artículo 13 de la Ley N° 10.287 -