

COPIA

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso Rol N° 21386-10-2013

Las Condes, veintisiete de junio de dos mil catorce.

VISTOS:

A fs. 41 y ss doña **Juanita Gabriela Santa María Riesco**, socióloga, con domicilio en Av. Apoquindo 7910, departamento 1904, Comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional en contra de **Seguros Falabella Corredores Ltda.**, RUT 77.099.010-6, representada por don Mauricio Chandía Díaz, todos con domicilio en Av. Kennedy 9001, local 1001, Comuna de Las Condes y en calle Moneda 970, Piso 13, Comuna de Santiago por incurrir en infracción a las disposiciones de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no mantener visible y vigente en la respectiva compañía, el seguro automotriz contratado a través de la denunciada. Interpone a su vez demanda civil de indemnización de perjuicios, a fin de que sea condenada al pago de la suma de \$ 1.400.000.- por concepto de daño emergente y al pago de la suma de \$ 10.000.000.- de pesos por concepto de daño moral, más reajustes intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 52.**

A fs. 108 y ss se lleva a efecto del comparendo de estilo decretado en el proceso con la presencia de la denunciante y demandante doña Juanita Santa María Riesco y con asistencia del apoderado de Seguros Falabella Corredores Ltda., rindiéndose la prueba que rola en autos.

A fs. 128 se lleva a efecto diligencia de absolución de posiciones de doña Juanita Santa María Riesco, conforme al pliego agregado a fojas 127.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En cuanto a la tacha:

PRIMERO: Que, a fs. 108 la parte de Seguros Falabella Corredores Ltda., en adelante Seguros Falabella, deduce tacha en contra de la testigo, presentada por la parte de doña Juanita Santa María Riesco, doña María de Los Angeles de la Maza Venegas, fundándola en que la testigo mantiene una relación de amistad con la actora que la inhabilita para declarar en la presente causa, de

acuerdo a la causal establecida en el No. 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.

SEGUNDO: Que, la tacha opuesta debe ser acogida por cuanto al declarar la testigo ser vecina desde hace 20 años aproximadamente con la parte que la presenta, agregando a su vez que: “ *en virtud de lo que he visto, de lo que ella ha vivenciado y ha pasado desde agosto de 2013 a la fecha, obviamente que le gustaría que la señora Juanita ganara el juicio*”, configura a su respecto la causal de inhabilidad invocada.

En lo infraccional:

TERCERO: Que, con el mérito de lo expuesto por las partes y antecedentes probatorios que aportan al proceso, se establecen como hechos sustanciales y pertinentes en autos los siguientes: **1)** Que, la denunciante y demandante doña Juanita Gabriela Santa María Riesco mantiene desde el día 4 de diciembre del año 2010, contratado a través de Seguros Falabella Corredores Ltda., un seguro automotriz con la aseguradora Chilena Consolidada Compañía de Seguros Generales S.A., mediante pólizas de vigencia anual - renovables automáticamente por períodos iguales y sucesivos de un año, mientras exista un medio habilitado y autorizado por la aseguradora para cargar las cuotas mensuales de la prima - que en el caso de la denunciante es una tarjeta bancaria Visa emitida por el Banco de Chile; a menos que la compañía, el asegurado o el contratante manifiesten por escrito su decisión de ponerle término; Que, el bien asegurado es el vehículo marca Suzuki, modelo Baleno, año 1998, placa patente SN 2250; **2)** Que, con fecha 22 de agosto de 2013, habiendo sido renovado automáticamente con fecha 4 de diciembre de 2012 el contrato de seguro y canceladas a la fecha todas las cuotas mensuales correspondientes de la prima, a través del medio de pago acordado, el vehículo sufrió un siniestro, que requería la activación del referido seguro; Que, sin de lo señalado, el día de los hechos, al intentar dar la denunciante aviso de lo ocurrido a la aseguradora, primero a través de su página de internet y al día siguiente directamente en una sucursal, no pudo hacerlo, toda vez que el seguro no se encontraba registrado en el sistema computacional de la compañía; **3)** Que, la denunciante habría formulado reclamos en relación a lo ocurrido ante el Servicio Nacional del Consumidor y la Superintendencia de Valores y Seguros y de acuerdo con lo informado por Falabella Corredores de Seguros a la Superintendencia de Valores y Seguros, por un error sistémico la póliza no se encontraba cargada para la aseguradora (fs. 27); **4)** Que, la compañía de seguros tuvo por denunciado el hecho con fecha 2 de septiembre de 2013, ingresando el móvil a taller para su reparación con fecha 7 de octubre de 2013, siendo retirado por la denunciante con fecha

24 de octubre de 2013; y, 5) Que, en relación a la póliza de seguros, fue renovada automáticamente por un nuevo período por la compañía, con fecha 26 de agosto de 2013, en circunstancias en que debía aparecer en esos términos desde el 4 de diciembre de 2012.

CUARTO: Que, en los hechos precedentemente descritos se produce controversia entre las partes, por cuanto, de acuerdo con lo expuesto por la denunciante, Seguros Falabella habría incurrido en infracción a lo dispuesto por la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores al no encontrarse vigente ni aparecer en el sistema computacional de la aseguradora el seguro contratado por ella a través de la denunciada, sosteniendo por su parte la denunciada que lo ocurrido no es de su responsabilidad, por cuanto la renovación automática de la póliza fue oportunamente informada a la compañía de seguros, encontrándose vigente a la época de ocurridos los hechos, razón por la cual la aseguradora habría cubierto el siniestro.

QUINTO: Que, en efecto, de acuerdo con lo expuesto por doña Juanita Santa María al formular sus acciones a fs. 41 y ss, el hecho de tener la aseguradora por renovada automáticamente la póliza de seguros contratada por ella, recién con fecha 26 de agosto de 2013, siendo que ésta debía encontrarse vigente a contar del 4 de diciembre de 2012, implica un período intermedio de 9 meses de cargos por concepto de seguro en su tarjeta de crédito, efectuados en circunstancias en que la compañía no la tenía incorporada como asegurada; Que, habiendo ocurrido el siniestro de su móvil con fecha 22 de agosto de 2013, e intentar dar aviso el mismo día o a más tardar el día siguiente a la aseguradora, el hecho se tuvo por denunciado recién con fecha 2 de septiembre de 2013, situación de la que fue informada formalmente recién a fines de septiembre de 2013, después de responder Seguros Falabella a los requerimientos planteados por ella ante el Servicio Nacional del Consumidor y la Superintendencia de Valores y Seguros, esto es, un mes después de ocurrido el siniestro y aún sin proceder a la reparación del vehículo, ingresando el móvil al taller para su reparación recién con fecha 7 de octubre de 2013, permaneciendo ahí por tres semanas más, espacio de tiempo muy superior a lo previsto, informado y acordado previamente; Que, además los hechos le habrían significado estar por aproximadamente dos meses con un problema presente, debiendo realizar un conjunto de gestiones sucesivas ante las instituciones mencionadas, demandando tiempos de dedicación adicional, en paralelo a lo que son sus actividades regulares, con el consecuente desgaste personal asociado, lo que se habría evitado de haber estado la póliza efectivamente vigente al momento del siniestro, incurriendo en consecuencia la denunciada en los hechos precedentemente descritos, en infracción a lo establecido por la Ley No. 19.496 sobre Protección de los Derechos de los

Consumidores, solicitando sea condenada al máximo la multa impuesta y al pago las costas de la causa

SEXTO: Que, por su parte Seguros Falabella, al contestar las acciones interpuestas en su contra, sostiene en su defensa, que los cargos formulados no son efectivos, por cuanto habría actuado diligentemente como corredora de seguros ante la noticia dada por la asegurada en cuanto a que su póliza de seguro automotriz no aparecía en los sistemas de la compañía de seguros, efectuando el reclamo correspondiente, toda vez que la renovación automática de la póliza de la denunciante había sido oportunamente informada; Que, lo anterior además, no guarda relación con la vigencia permanente que tuvo la póliza desde la fecha correspondiente, situación en que se materializó con fecha 2 de septiembre de 2013, antes de que se respondiera el reclamo recibido a través del Servicio Nacional del Consumidor como ante la Superintendencia de Valores y Seguros, como en definitiva habría ocurrido; Que, el vehículo no pudo ser ingresado al taller de reparación con anterioridad, toda vez que la asegurada, molesta por la situación, exigía la devolución de todas las primas pagadas, además de la reparación del móvil; Que, en definitiva habiéndose dado la debida asesoría a la asegurada y cobertura al siniestro, reparándose el vehículo asegurado, no existiría infracción que deba ser sancionada; Que, finalmente, sin perjuicio de la responsabilidad del proveedor que actúe como intermediario que contempla el artículo 43 de la Ley No. 19496, siendo responsable en lo ocurrido la aseguradora al no tener cargada la póliza de la denunciante en su sistema, la norma en comento sólo tiene aplicación en el ámbito civil indemnizatorio y de estimarse que la compañía de seguros es responsable, no puede más allá de tal declaración multarse a la corredora de seguros, solicitando con el mérito de lo expuesto, el rechazo, con costas, de la denuncia interpuesta en su contra.

SEPTIMO: Que, a fin de acreditar el fundamento de las acciones interpuestas, la denunciante acompaña los siguientes antecedentes probatorios:

- 1) Antecedentes de las Pólizas de Seguros correspondientes a los tres períodos contratados con Seguros Falabella a contar de diciembre de 2010 (fs. 1 y ss);
- 2) Documento enviado con fecha 26 de agosto de 2013 al ejecutivo de ventas de Seguros Falabella del local Alto Las Condes vía correo electrónico (fs. 5 y ss);
- 3) Comprobante de Constancia efectuada para efectos del seguro con fecha 22 de agosto de 2013 (fs.9);
- 4) Documentos relacionados con el reclamo formulado por la doña Juanita Santa María ante el Servicio Nacional del Consumidor y respuesta de Seguros Falabella a dicha entidad de fecha 9 de septiembre de 2013 en que niega cualquier inconveniente suscitado con la póliza (fs. 10 y ss);
- 5) Presentación efectuada por la denunciante ante la Superintendencia de Valores y Seguros y respuesta de Seguros Falabella a dicha entidad (fs. 18 y ss);
- 6) Documento del ejecutivo de siniestros de

Seguros Falabella enviado vía correo electrónico con fecha 24 septiembre 2013, enviando la declaración de siniestro, liquidador y taller asignado para la reparación del vehículo fechado el 2 de septiembre de 2013 (fs.27); 7) Documentos emitidos por la Compañía de Seguros Chilena Consolidada S.A.(fs. 30 y ss); 8) Certificado del Banco de Chile que acredita el pago automático por el servicio de Seguros Falabella que registra las respectivas transacciones de cobros y pagos mensuales efectuados por la denunciante durante el periodo de diciembre de 2010 a diciembre de 2013 (fs. 72 y 73); 9) Certificado del empleador de la denunciante que indica la relación laboral existente con jornada y horarios de trabajo (fs. 74); 10) Certificado emitido por la Municipalidad Las Condes respaldando inscripción y asistencia de la denunciante a talleres señalando días y horarios (fs. 75); 11) Certificado de la Universidad Andrés Bello en que en que consta que participa en un seminario de 19 a 21 horas que se lleva a efecto todos los años entre agosto y octubre (fs.76); 12) Informe psicológico de la denunciante (fs. 77); **documentos todos no objetados de contrario.**

OCTAVO: Que, a su vez Seguros Falabella a fin de acreditar sus descargos, presenta los siguientes antecedentes probatorios: 1) Personería para representar a Seguros Falabella (fs. 53 y ss); 2) Propuesta de seguro automotriz contratada por la denunciante y demandante de autos (fs. 78 y ss); 3) Antecedentes en relación al Reclamo presentado ante la Superintendencia de Valores y Seguros por la denunciante y demandante y respuesta de Seguros Falabella (fs. 86 y ss); 4) Carta emitida por Chilena Consolidada Compañía de Seguros con fecha 2 de septiembre de 2013, informando que el siniestro será atendido con designación de liquidador incluido (fs. 101 y 102); 5) Impresión de detalles de siniestro en el Sistema de Chilena Consolidada Compañía de Seguros en que consta la vigencia de la póliza desde antes del siniestro (fs. 103 y 104); y, 6) Copia de correos electrónicos en que consta la cronología de los hechos (fs.105 y ss); **documentos todos no objetados de contrario.**

NOVENO: Que, se efectúa a su vez a petición de la parte denunciada y demandada diligencia de absolución de posiciones de doña Juanita Santa María Riesco, llevada a efecto a fs. 128, conforme al pliego agregado a fojas 127.

DECIMO: Que, en relación a los antecedentes que la parte denunciante y demandante adjunta a fojas 116 y ss, si bien fueron acompañados con posterioridad a la celebración de la audiencia de estilo, considerando que en parte corresponden a los que solicita la parte de Seguros Falabella en la petición formulada a fs. 113 al Tribunal, sobre la reparación y fecha de entrega del vehículo asegurado a la demandante, diligencia que fue dejada sin efecto a fs. 130, al no retirar del Tribunal la solicitante el respectivo oficio

para su tramitación. Que, los documentos antes señalados consisten: 1) Carta de conformidad de fecha 24 de octubre de 2013 en que la denunciante certifica haber recibido de RVL Automotriz el vehículo placa SN 2250 reparado, formulando observaciones en relación a los trabajos efectuados (fs. 116 y 117); 2) Formulario de recepción del vehículo placa SN 2250 por el taller con fecha 7 de octubre de 2013 y trabajos a efectuar en el móvil (fs. 118); 3) Fotocopia el cheque que acredita el pago del deducible en relación a la reparación del vehículo y boleta respectiva (fs. 119 y 120); 4) Boleta por la suma de \$119.000 y fotocopia del cheque mediante el cual fue cancelada (fs. 121 y 122); 5) Guía de Traslado del vehículo de la denunciante desde el taller en que fue reparado por la aseguradora, a otro taller, emitida con fecha 24 de octubre de 2013 (fs.123).

UNDECIMO: Que, en relación a lo expuesto por las partes y antecedentes probatorios que invocan, para resolver acertadamente la cuestión sometida al conocimiento del Tribunal, es necesario tener presente, que de conformidad con lo establecido por el artículo 514 del Código de Comercio, en lo pertinente: **“El seguro se perfecciona y prueba por escritura pública, privada u oficial, que es la autorizada por un corredor o por un cónsul chileno en su caso. El documento justificativo del seguro se llama póliza”**. Por su parte, el artículo 537 inc. 1 del Código de Comercio establece: **“En defecto de estipulación, los riesgos principiarán a correr por cuenta del asegurador desde que las partes suscriban la póliza, a no ser que la ley disponga otra cosa”**. Y finalmente, el artículo 544 de la misma disposición legal señala: **“El no pago de la prima al vencimiento del plazo convencional o legal, autoriza al asegurador para demandar la entrega de ella o la rescisión del seguro con indemnización de daños y perjuicios.”**

DUODECIMO: Que, en consecuencia, de acuerdo al tenor de las disposiciones legales citadas, habiendo sido acompañada en autos por ambas partes la renovación de la póliza, en relación al seguro automotriz contratado por la denunciante a través de Seguros Falabella, para el período comprendido entre el día 4 de diciembre de 2012 y el 4 de diciembre de 2013, según consta de los documentos individualizados bajo los Nos. 1) y 2) en los considerandos séptimo y octavo, agregados a fs. 4 y 90 de autos, con lo cual y teniendo presente a su vez, que la denunciante acredita mediante el Certificado emitido por el Banco de Chile a fs. 72, que las cuotas pactadas de la prima correspondiente, se encontraban pagadas al mes de agosto de 2013, a través de Seguros Falabella, permite dar por establecido que en agosto de 2013, correspondiente al mes en que ocurrió el siniestro por el cual la actora requirió la activación del seguro contratado a través de Seguros Falabella en relación a su móvil, **el contrato se encontraba plenamente vigente entre las partes**. Así se hace constar en el documento individualizado bajo el No. 5) en el

considerando octavo, agregado a fs. 103, consistente en Detalle del Siniestro, en que la póliza aparece vigente entre las fechas correspondientes en relación a la última renovación a esa época, concordante a su vez con que la aseguradora habría dado al siniestro la cobertura correspondiente, no existiendo reparos que formular en este punto.

DECIMOTERCERO: Que, sin perjuicio de lo anterior, el Decreto Supremo No. 1055 del año 2012 del Ministerio de Hacienda que aprobó el Nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros en su artículo 10 No. 3) señala: **“Que, es obligación del corredor de seguros el asistir al asegurado durante toda la vigencia del contrato, especialmente en las modificaciones que eventualmente correspondan y al momento de producirse un siniestro”**, y a su vez, el artículo 23 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en su inciso 1 establece: **“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”**.

DECIMOCUARTO: Que, según se ha establecido, no obstante encontrarse vigente el contrato de seguro, al intentar avisar la denunciante a la aseguradora del siniestro ocurrido a su móvil, el mismo día en que sucedieron los hechos, con fecha 22 de agosto de 2013, éste no figuraba en el sistema computacional de la aseguradora, no presentando la corredora antecedente probatorio alguno que permita dar por establecida la efectividad de sus descargos, en cuanto a que la renovación automática de la póliza de seguros de doña Juanita Santa María Riesco fue oportunamente informada a la aseguradora, siendo suficiente para dar por establecida su omisión en tal sentido, el documento individualizado bajo el No. 7) en el considerando séptimo, agregado a fs. 39, consistente en la carta suscrita a nombre de Chilena Consolidada Seguros Generales S.A., en que **recién con fecha 26 de agosto de 2013**, dicha compañía informa a la denunciante que: ***“ha renovado automáticamente su póliza por un nuevo período”***, lo que se explica únicamente en la falta de aviso oportuno de Seguros Falabella, resultando procedente acoger la denuncia de fs. 41 y ss de autos en contra de Seguros Falabella Corredores Ltda. al no haber dado cumplimiento a su obligación legal de asistencia al asegurado, en orden a informar oportunamente a la aseguradora acerca de la renovación automática de la póliza contratada por la actora, actuando con negligencia al prestar un servicio de calidad deficiente, incurriendo en infracción a lo establecido en el artículo 23 de la Ley No. 19.496 precedentemente citado, resultando procedente acoger la denuncia de fs. 41 y ss en su contra.

En el aspecto civil:

DECIMOQUINTO: Que, a fs. 41 y ss doña Juanita Santa María Riesco interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Seguros Falabella Corredores Ltda., a fin de que sea condenada a pagar una indemnización por concepto de daño directo y daño moral.

DECIMOSEXTO: Que, a su vez, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la Ley No. 19496, el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material y moral que el incumplimiento de sus normas puede ocasionarle.

DECIMOSEPTIMO: Que, en relación a la indemnización solicitada por concepto de daño directo, que la demandante define en su libelo como aquellos gastos en que debió incurrir en traslados, considerando que la indemnización de perjuicios en cuanto a este daño, tiene siempre un carácter de compensatoria, dirigida a reparar la pérdida efectiva y no puede nunca constituir un enriquecimiento sin causa, al no presentar la demandante antecedentes probatorios que permitan acreditar las sumas gastadas por el concepto invocado, lo solicitado en este punto debe ser desestimado.

DECIMOCTAVO: Que, con respecto al daño moral solicitado, en relación a los hechos que motivaron la infracción, el sentenciador, atendidas las múltiples molestias sufridas por la demandante, que se acreditan con los antecedentes probatorios que acompaña, individualizados en el considerando séptimo y que se definen como: 1) No haber sido posible para la actora realizar el denuncia del siniestro de su móvil ante la aseguradora, al no figurar en el sistema como cliente de la compañía en el sistema debido a que la demandada no había proporcionado la información correspondiente en relación a la renovación de su póliza, y que si bien, el hecho se tuvo por denunciado con fecha 2 de septiembre de 2013, tal información fue proporcionada a la denunciante formalmente recién a fines de septiembre de 2013, según acredita con la documentación que acompaña; 2) Ingreso a taller y reparación del móvil de la actora casi dos meses después de ocurrido el accidente, resultando atendible lo expuesto por ésta al absolver posiciones a fs. 128, en que tal situación habría obedecido a que previamente debía resolverse la situación en cuanto a la renovación de la póliza de seguros contratada por ella; 3) Molestias que significa el accionar en contra de una empresa interponiendo reclamos ante organismos públicos como son el Servicio Nacional del Consumidor y la Superintendencia de Valores y Seguros; 4) Demás trastornos de índole personal que se acreditan con el Informe Psicológico de fs. 77; estimándose que una reparación se encuentra justificada, regulándose una indemnización por este concepto en \$ 500.000.-

DECIMONOVENO: Que, no se regularan reajustes ni intereses al no ser procedentes, tratándose de una indemnización por concepto de daño moral.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto por la Ley No. 15231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley No. 18.287 sobre Procedimiento; Código de Comercio; Decreto Supremo del año 2012 del Ministerio de Hacienda que aprobó el Nuevo Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros y Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge la tacha formulada a fs. 108 por Seguros Falabella Corredores Limitada en contra de la testigo presentada por la denunciante y demandante, doña María de los Angeles de la Maza Venegas, por afectarle la causal del No. 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil.

b) Que, se acoge la denuncia de fs. 41 y ss en contra de **Seguros Falabella Corredores Limitada representada por don Mauricio Chandia Díaz** y se la condena al pago de una multa de **30 (treinta) Unidades Tributarias Mensuales**, por ser autora de infracción al artículo 23 inciso 1 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no informar oportunamente a la aseguradora respectiva, la renovación de la póliza contratada por doña Juanita Gabriela Santa María Riesco.

c) Que, asimismo, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 41 y ss por doña Juanita Gabriela Santa María Riesco, condenándose a Seguros Falabella Corredores Limitada representada por don Mauricio Chandia Díaz a pagar a la primera la suma total de \$ 500.000.-, por concepto de daño moral, con costas.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Remítase copia de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.

XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.