#### ROL Nº 12109-2013

Perocada 5 = 50c 28/Ag-/2014

SANTIAGO, Veintiséis diciembre de dos mil trece

VISTOS:

Que esta causa se ha iniciado por denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por MARÍA ANTONIETTA DE LA SOTTA, dueña de casa, domiciliada en la Avenida Ricardo Lyon N° 3096, comuna de Providencia, en contra de CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA, representada por Cristián González Candia, se ignora su profesión u oficio, y ambos con domicilio en la calle Miraflores N° 338, piso 6, comuna de Santiago, y en contra de CAR S.A., representada por Luís Díaz Alvarado, se ignora su profesión u oficio, y ambos con domicilio en la calle Huérfanos N° 1052, piso 3, comuna de Santiago, por una supuesta infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y 12 de la ley 19.496, en que habría incurrido la denunciada con ocasión de la contratación de seguros automotrices, y por la que solicite se las condene a pagarle a título de indemnización de perjuicios, la suma de \$ 60.000.000 por concepto de daño moral.

Los documentos acompañados por la denunciante que rolan de fojas 19 a 87, y de fojas 150 a 201.

El escrito en que las denuncias oponen las excepciones de incompetencia y prescripción, que rola a fojas 109 y las resoluciones que las rechazan que rolan a fojas 129 y 140.

El escrito en que las denunciadas contestan la denunciada que rola a fojas 203 y siguientes.

El acta del comparendo de contestación y prueba, que rola a fojas 127 y su continuación a fojas 216.

Y la resolución de fojas 231, que ordena traer los autos para dictar sentencia.

### Y CONSIDERANDO:

#### A) EN CUANTO A LAS TACHAS:

PRIMERO: Que la parte denunciada, dedujo a fojas 216 y siguientes, tacha en contra de las testigos ELENA GONZÁLEZ GONZÁLEZ y OLGA VERÓNICA JOFRÉ GODOY, presentada por la parte demandante, imputándole la inhabilidad establecida en el artículo 358

Nº 6 del Código de Procedimiento Civil, ya que al contestar las preguntas para tacha se habría manifestado su interés en el resultado de este juicio.

SEGUNDO: Que la parte demandante, al evacuar el traslado, solicitó el rechazo de la tacha, ya que el interés manifestado por las testigos no es de índole económica, sino que en afán de justicia, con lo que no se configuraría el interés económico a que alude la norma del artículo 358 Nº 6 del Código de Procedimiento Civil.

**TERCERO**: Que de las respuestas dadas por las testigos se puede concluir que ellas expresan un afán de justicia, con lo que no se configuraría el interés económico a que alude la norma del artículo 358 Nº 6 del Código de Procedimiento Civil.

CUARTO: Que conforme con lo expresado las tachas deducidas deberán ser rechazadas por no configurarse los elementos requeridos por el artículo 358 Nº 6 del Código de Procedimiento Civil.

#### B) EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

QUINTO: Que esta causa se ha iniciado por denuncia interpuesta por MARÍA ANTONIETTA DE LA SOTTA, en contra de CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA, representada por Cristián González Candia, y en contra de CAR S.A., representada por Luís Díaz Alvarado, por una supuesta infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y 12 de la ley 19.496.

SEXTO: Que los hechos constitutivos de la infracción, se hacen consistir en:

- a) Que con fecha 28 de marzo de 2008, firmó la propuesta de seguro Nº 17.654, mediante la cual, a través de Corredora de Seguros Ripley Limitada, se solicitó la contratación de un seguro automotriz respecto de un automóvil Fiat Palio patente TW-5790, y en la propuesta de ese seguro ella aparecería como contratante y pagador.
- Due en la especie la compañía de seguros MAPFRE emitió una póliza en la cual aparece asegurado el automóvil TW-5790, apareciendo como proponente del seguro la sociedad ECCSA S.A. y como aseguradora su persona, seguro que tenía una duración de 36 meses y vencía el 28 de marzo de 2011.
- c) Que pagó las primas del seguro a través de su tarjeta Ripley, teniendo entendido que el seguro a su vencimiento se renovaba automáticamente, sin embargo

cesaron los cobros, y al comunicarse con la denunciada, le informaron que la renovación debía hacer personalmente, trámite que por falta de tiempo no efectúo.

d) Que en el mes de junio del año 2011 comenzaron a cobrarle el seguro que supuestamente debía renovar en persona, de lo que reclamo al SERNAC, y producto de dicho reclamo, RIPLEY informó que el seguro había sido anulado con fecha 7 de septiembre de 2011.

e)

f)

Que no obstante aquello, los cobros siguieron, por lo que volvió a reclamar esta vez a la Superintendencia de Seguros, y a dicho reclamo Ripley contestó señalando que el seguro del automóvil Fiat Palio estaba vigente y se había renovado automáticamente, y que un segundo contrato tomado respecto de un automóvil Toyota Célica era el que había sido anulado por su alta siniestralidad. Que en resumen, dejó de pagar un seguro que a su juicio no debía pagar y pago el resto del estado de cuenta, el que incluía otros seguros, los que dejaron de ser

cobrados a partir de enero de 2012, y lo más grave es que con fecha 28 de julio

SÉPTIMO: Que al contestar mediante escrito agregado a fojas 203, los denunciados solicitaron el rechazo de la denuncia, señalando entre otras cosas:

de 2011, la pretendida morosidad fue informada a DICOM.

- a) Que la denunciante intenta confundir al tribunal señalando que habría tomado un solo seguro, cuando en realidad tomó dos, una para el Fiat y otro para el Toyota.
- Due es efectivo, que en un principio, la propuesta de seguro fue hecha como tomadora de seguro ella inicialmente, para que luego figurara como tomadora del seguro de la empresa comercial Ecssa y ella como beneficiaria, lo que se habría hecho bajo la figura de la estipulación en favor de una tercera persona, regulada por el artículo 1449 del Código Civil.
- Que en ninguna parte se ha indicado incumplimiento del seguro por no entregar la cobertura, sino que sólo ahora, después de casi 4 años de haber pedido y contratado el seguro automotriz, habiendo pagado durante 3 años consecutivos el seguro que contrató, pretende desconocerlo.

- d) Que respecto de la nulidad del contrato debido a no tener interés asegurado conforme al artículo 518 del Código de Comercio, ya que el vehículos es de propiedad de su hija, resulta que dicha interpretación es falaz, porque el artículo señala al final..... "sea en cualquier otra que o constituya interesado en la conservación del objeto asegurado".
- e) Que respecto de su ignorancia relativa a la normativa de seguros, cabe hacer presente que su alegación en este sentido, no la excusa para ahora alegar devoluciones de dinero y desconocimiento de efectos de contrato que ha operado en su favor, más aún cuando es la propia ley (Código Civil) que en su artículo 706 inciso final, incluso hace presumir de derecho la mala fe al respecto.

OCTAVO: Que conforme con el mérito de la discusión planteada en autos, la resolución de la presente causa pasa por determinar:

- a)si la denunciada cumplió con su obligación de renovar automáticamente la póliza de seguro del automóvil Fiat Palio patente TW-5790,
- b) \$i la denunciante comunicó su deseo de poner término a la póliza,
- c) Si a pesar del reclamo de la denunciante, se siguió cobrando las primas, y si se informó su morosidad a DICOM.

NOVENO: Que a fin de acreditar el punto a) precedente, la denunciante acompañó el documento que rola a fojas 32 emitido con fecha 29 de diciembre de 2011, donde la denunciada Seguros Ripley reconoce en el punto 3° que la póliza contratada no entró en el régimen normal de carga de primas, y en el punto 4° señala que el primer cargo de la póliza se efectúo recién en el mes de junio de 2011.

A fin de acreditar el punto b), la denunciante acompañó la carta enviada a la denunciada que fue agregada a fojas 28 y la respuesta del servicio al cliente de Ripley que se agregó a fojas 30.

A fin de acreditar el punto c), se agregó a fojas 36 certificado de deudas emitido por DICOM.

**DÉCIMO**: Que el Tribunal no está sujeto a las normas reguladoras de la prueba establecidas en el Código de Procedimiento Civil, puesto que la Ley N° 18.287 lo faculta para apreciarla conforme a las normas de la sana crítica. Pues bien, esto es con un razonar

lógico y no viciado. Al respecto, del análisis de los documentos acompañados se desprende que efectivamente las denunciadas conforme lo reconocen en la carta de señalada en el otrosí precedente, tuvieron problemas con la renovación automática de la póliza contratada por la denunciante, procediendo a cobrar las cuotas mensuales sólo meses después de la fecha en que ello debía ocurrir, y cuando la denunciante ya les había manifestado y formulados reclamos, lo que refleja que quien se percata del mal funcionamiento no es la empresa, sino que el consumidor, a quien mientras se ventila el reclamo se le comienzan a cobrar las cuotas y más aún una de ellas es enviada al Boletín Comercial.

DECIMOPRIMERO: Que el artículo 12 de la Ley 19.496 establece que "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", y por su parte el artículo 23, dispone que "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. Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo.

DÉCIMOSEGUNDO: Que en consecuencia el sentenciador estima conforme a lo razonado precedentemente que la conducta de las denunciadas de no dar cumplimiento a lo pactado constituye infracción a lo dispuesto en los artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, por lo que será forzoso acoger al denuncia en el aspecto infraccional.

### C.- EN EL ASPECTO CIVIL:

DÉCIMOTERCERO: Que a fojas 1, rola la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por MARÍA ÁNTONIETTA DE LA SOTTA, en contra de CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA, y de CAR S.A., y por la que solicita se la condene a pagarle a título de indemnización de perjuicios, la suma de \$ 60.000.000 por concepto de

daño moral, sin efectuar cualquier otra reclamación relativa a daño emergente o lucro cesante.

**DÉCIMOCUARTO**: Que las demandadas al contestar la demanda, solicitar su rechazo por no existir responsabilidad infraccional, lo que será rechazado por ser contrario en el aspecto infraccional.

**DÉCIMOQUINTO**: Que la ley ha señalado, a propósito de las obligaciones, que éstas nacen, entre otras fuentes, de un hecho que ha inferido injuria o daño a otra persona, como en los delitos y cuasidelitos, y la jurisprudencia ha establecido los principios que rigen la determinación del daño, señalando que la indemnización debe ser completa y cierta

Que se entiende que el daño moral el dolor, pesar o molestia que sufre una persona en su sensibilidad física o en sus sentimientos, creencias o afectos, es éste un daño de índole subjetiva y que abarca la esfera extrapatrimonial o espiritual del individuo, siendo su estimación una facultad del juez, el cual la regulará prudencialmente atendido el mérito de los antecedentes del proceso y teniendo en cuenta principios de equidad.

**DÉCIMOSEXTO**: Al respecto, y atendido al alto monto demandado por concepto de daño moral, que se eleva a los \$60.000.000, el sentenciador analizando la escasa prueba rendida en este sentido, estima que si hubo daño moral pero que su monto será regulado en la suma única y total de \$300.000.

#### POR LO QUE SE RESUELVE:

PRIMERO: Que por infringir lo dispuesto por los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496 se condena a CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA, representada por Cristián González Candia, se ignora su profesión u oficio, y ambos con domicilio en la calle Miraflores N° 338, piso 6, comuna de Santiago, y a CAR S.A., representada por Luís Díaz Alvarado, se ignora su profesión u oficio, y ambos con domicilio en la calle Huérfanos N° 1052, piso 3, comuna de Santiago, a pagar una multa única a beneficio municipal de 50 Unidades Tributarias Mensuales.

Si no pagare la multa despachese la correspondiente orden de arresto.

SEGUNDO: Que se hace lugar a la demanda interpuesta por MARÍA ANTONIETTA

DE LA SOTTA, y se condena a CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA,
representada por Cristián González Candia, se ignora su profesión u oficio, y ambos con

domicilio en la calle Miraflores N° 338, piso 6, comuna de Santiago, y a CAR S.A., representada por Luís Díaz Alvarado, se ignora su profesión u oficio, y ambos con domicilio en la calle Huérfanos N° 1052, piso 3, comuna de Santiago, a pagar solidariamente a título de indemnización de los daños y perjuicios sufridos, la suma de \$ 300.000. La suma antes señalada deberá pagarse reajustadas desde la fecha de esta sentencia y hasta el día de su pago efectivo, según cálculo que en su oportunidad deberá efectuar la señora Secretaria del Tribunal.

TERCERO: Que se condena en costas a las demandadas.

Dictada por don Carlos Varas Vildósola, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza, Leticia Lorenzini Basso, Secretaria Abogado.

Santiago, veintiocho de agosto de dos mil catorce.

# VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, y se introducen en ella las siguientes modificaciones:

En el motivo décimo se suprime aquella parte que comienza con la frase "Al respecto, del análisis de los documentos acompañados..." y termina con las expresiones "y más aún una de ellas es enviada al Boletín Comercial"; se eliminan los fundamentos duodécimo y décimo sexto.

## Y SE TIENE EN SU LUGAR Y ADEMAS PRESENTE:

PRIMERO: Que, la demandante María Antonieta de la Sotta, a fojas 1 interpone denuncia infraccional en contra de "Corredora de Seguros Ripley Limitada" y de "Car. S.A.", esta última del giro de emisión y operación de tarjetas de crédito, por haber infringido los artículos 3 letra b) y 12 de la Ley Nº 19.496; asimismo, deduce demanda de indemnización de perjuicios por concepto de daño moral que estima en \$60.000.000.

El juez de la instancia concluye en el motivo duodécimo -que ha quedado suprimido- que la conducta de las denunciadas de no dar cumplimiento a lo pactado constituye infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley Nº 19.496 y acoge la denuncia en el aspecto infraccional, en lo que respecta a la indemnización de perjuicios por concepto de daño moral, también lo acoge y lo determina en \$300.000 en el acápite décimo sexto —que también se ha eliminado- "no obstante la escasa prueba rendida en este sentido...".

SEGUNDO: Que, en su denuncia de fojas 1, la actora sostiene -en síntesis- que en mayo de 2008 firmó la propuesta de seguro Nº 17654, de la cual a través de la Corredora de Seguro Ripley solicitó la contratación de un seguro automotriz para el auto Fiat Palio TN5790; señala que en la póliza dada por la aseguradora Mapfre aparece como proponente del seguro la denunciante, con una vigencia de 38 meses; añade que tenía entendido que la póliza se renovaba automáticamente, pero que en el año 2011 habrían cesado los cobros, por lo que sobre ello habría preguntado en Parque Arauco, informándosele que debía hacerlo personalmente, trámite que no hizo; en junio de 2011 habrían iniciado nuevamente los cobros del seguro, por lo cual reclamó al Sernac,

informando Ripley que el seguro había sido anulado pero que los cobros habían continuado, motivo por el cual ahora reclamó ante la Superintendencia de Valores y Seguros, informando la corredora que el seguro del Fiat Palio estaba vigente y se había renovado automáticamente, pero que el del Toyota Célica había sido anulado por alta siniestralidad, a raíz de esto dejó de pagar un seguro y sólo pagandò lo que le correspondía, más otros seguros que le fueron cobrados hasta enero de 2012 y que por esto se había informado a Dicom el 28 de junio de 2011; es por ello que la denunciante sostiene que no existe coherencia entre la oferta y la aceptación del seguro, puesto que ella no era la tomadora ni beneficiaria sino sólo tomadora y por tanto, el primer seguro y su prima serían inexistentes, como también los contratos de seguro; añade que ella contrató un seguro en favor de su hija, en el cual era la tomadora y su hija la asegurada, y que la póliza que extendió Mapfre S.A. señala como tomadora a Eccsa y como asegurada la denunciante, lo que constituye una incoherencia.

TERCERO: Que, la actora denunció a las demandadas por haber infringido el artículo 3 letra b) de la Ley 19.496, al informar a Dicom de la morosidad en el pago de las primas; sin embargo, dicha disposición no guarda relación con los hechos denunciados desde que ella se refiere al derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos, motivo por el cual este capítulo de la denuncia no puede prosperar.

CUARTO: Que, por otra parte, el juez de la instancia en el basamento duodécimo consigna que las denunciadas infringieron lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, en circunstancias que la actora solo se refirió a la vulneración del artículo 12 de la referida ley.

QUINTO: Que, en lo que atañe a la infracción del artículo 12 de la Ley 19.496, estos sentenciadores, apreciando conforme a las reglas de la sana crítica los antecedentes que obran en autos, consideran que en la especie no se ha acreditado que las denunciadas no hayan cumplido con la prestación de servicios a que estaban obligadas en virtud del contrato de seguros que las ligaba con la

denunciante; tampoco se estableció que no hubieren respetado los términos del mismo.

Contribuye a reafirmar lo dicho en el acápite que antecede, las alegaciones que invoca la propia demandante cuando sostiene que en la oferta de seguro contenida en la propuesta N° 17.654, no hay coherencia entre el contenido de la póliza y la propuesta, y en consecuencia, no hay contrato alguno sino un simple mal entendido; que no estaba obligada a saber de materia de seguros y que corresponde al profesional ilustrarla adecuadamente, por lo que cualquier mal entendido no es de su responsabilidad.

SEXTO: Que, en cuanto a la incoherencia que existiría entre la propuesta de seguro N° 17.654 de 28 de mayo de 2008 y las Pólizas N° 808-08-00019931 de 28 de mayo de 2011 y N° 808-112-00044253, que corren agregadas a fojas 48, 58 y 64, respectivamente, documentos que fueron acompañados por la propia actora, no se advierte que entre ellos exista incoherencia o que no pudieron entenderse por quien los suscribió.

**SEPTIMO:** Que, por último, no puede dejar de consignarse, que sorprende que la actora después de casi cuatro años de haber contratado el seguro automotriz y haber pagado durante tres años consecutivos las primas, pretende ahora desconocerlo, denunciando infracciones por parte de las demandadas, las que por lo demás no han sido acreditadas.

OCTAVO: Que, en su escrito de adhesión a la apelación de fojas 250, el abogado de las denunciadas solicita se acoja la excepción de prescripción, materia que amén no estar contenida en el fallo que se impugna, ya fue resuelta por el juez a quo, como consta de la resolución que se lee a fojas 138.

NOVENO: Que, en definitiva, al no haberse acreditado las infracciones denunciadas a fojas 1 por la actora, necesariamente tal conclusión trae como ineludible consecuencia que la indemnización de perjuicios por daño moral deducida en el primer otrosí del libelo de fojas 1, deberá ser desestimada

Por estas consideraciones, y atento además a lo dispuesto en los artículos 50 y siguientes de la Ley 19.496 y 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se revoca la sentencia apelada de fecha 22 de diciembre de 2013, escrita a fojas 230 y siguientes, y se declara:

a) Que se exime del pago de la multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales a que fueron condenadas las denunciadas en el N° 1 de lo resolutivo, al no haberse acreditado las infracciones a los artículos 3 letra b) y 12 de la Ley 19.496, y

b) Que, se rechaza la demanda de indemnización por daño moral, intentada en el primer otrosí del libelo de fojas 1.

En cuanto a la adhesión a la apelación deducida a fojas 250, estése a lo resuelto.

Redacción del ministro señor Escobar Zepeda.

Registrese, notifiquese y devuelvase.

Rol Corte Nº 431-2014.

Pronunciada por la Quinta Sala de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministra presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministra presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministra presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministra presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministra presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministra presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministra presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministra presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministra presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministra presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministra presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministra presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministra presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministra presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministra presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministra presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministra presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministra presidida por el ministro señor Juan Escobar Zepeda e integrada por la ministra presidida por el ministra presidia po

Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a 27 de agosto de 2014, notifiqué en Secretaria por el estado diario la resolución precedente.