F229 descuentos Lentilhone

SANTIAGO, tres de Marzo de dos mil quince.

VISTOS:

I.- Que a fojas 14 y siguientes, con fecha 07 de Mayo de 2013, ALAN JAMES MORA VEGA, Ingeniero Comercial, domiciliado en Pasaje 447 N° 1760, Villa Real Audiencia, comuna de Peñalolén, deduce denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA, representada legalmente por MIGUEL PACHECO DÍAZ, ignora profesión u oficio, domiciliados en calle Moneda N° 970, piso 12, comuna de Santiago, en contra de BANCO SANTANDER-CHILE, representada legalmente por CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, ignora profesión u oficio, domiciliados en calle Bandera N° 140, comuna de Santiago y en contra de BCI SEGUROS GENERALES S.A, representada legalmente por MARIO GAZITÚA SWETT, no señala profesión u oficio, todos domiciliados en Huérfanos Nº 1189 comuna de Santiago, por negar cobertura al siniestro del accidente de su automóvil, fundado en que el contrato de seguro automotriz había caducado por falta de pago de las cuotas de la prima en el contrato de seguro automotriz que a su juicio serían abusivas, infringiendo con ello lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley Nº 19.496.

Relata el denunciante en su libelo, que con fecha 19 de Noviembre de 2012, Seguros Falabella Corredores Limitada, en su calidad de corredora de seguros, le vendió un seguro automotriz, en donde la compañía encargada de cubrir los riegos era BCI Seguros Generales S.A. Dentro de las cláusulas de dicho contrato, se estableció que el pago de las primas del seguro se pagarían mediante pago automático de cuentas (PAC), para lo cual, le otorgó mandato mercantil irrevocable al BANCO SANTANDER para que recaudara mediante descuentos en su cuenta corriente (N° 61865772), el valor de las cuotas mensuales de la prima de su póliza de seguros. La notificación al Banco Santander del otorgamiento de este mandato y su posterior tramitación ante dicho banco, era responsabilidad de

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL SANTIAGO SECRETARIO
COPIA FIEL DEL ORIGINAL TENIDO A LA VISTA. SANTIAGO 16 NOV. 2015
SECRETARIO ABOGADO

Seguros Falabella Corredores Limitada, por existir en ese caso un mandato tácito.

Conforme a lo anterior, Seguros Falabella Corredores Limitada, en su calidad de vendedora, estaba obligada a la adecuada y correcta redacción del contrato o propuesta del seguro y a la adecuada tramitación ante el Banco Santander, del mandato para recaudar el pago de la prima mediante pago automático de cuentas (PAC); por su parte el Banco Santander, estaba obligado, a recepcionar y tramitar internamente el mandato que les había otorgado para recaudar el pago de la prima, debiendo realizar todas las gestiones internas para que el descuento de la prima del seguro de su cuenta corriente mediante el pago automático de cuentas (PAC) quedara totalmente operativo; y por último, BCI Seguros Generales S.A., estaba obligado a cubrir los riegos de los siniestros que pudieran afectarlo.

Luego, el día 12 de febrero de 2013, tres meses después de haber contratado el seguro automotriz, se vio envuelto en una colisión múltiple con 4 vehículos en la comuna de Peñalolén, razón por la cual, acudió a realizar el denuncio del siniestro a BCI Seguros Generales S.A., en donde le informaron que su seguro no se encontraba vigente, que había caducado por falta de pago de las cuotas de la prima. Ante dicha explicación, les señaló que eso era imposible, ya que él había contratado el pago automático de cuentas (PAC) a lo que le respondieron que ellos no han recibido el pago de dicha prima y por eso se caducó la póliza.

Por lo anterior, concurrió al Banco Santander a solicitar una explicación, en donde le señalaron que ellos nunca recibieron de parte de Seguros Falabella Corredores Limitada, copia del contrato o propuesta de seguros, en donde se les otorgaba a ellos mandato mercantil irrevocable para recaudar mediante descuento en su cuenta corriente, el valor de las cuotas mensuales de la prima de su póliza de seguros.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 18 NOV. 2015
SECRETARIO ABOGADO

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SANTIAGO

1231 doscientos treinta y uno

La respuesta anterior lo llevó entonces a Seguros Falabella Corredores Limitada, señalándole lo anteriormente narrado, ante lo cual le contestaron que ellos había tramitado e informado al Banco Santander del otorgamiento to de dicho mandato y que si la póliza había caducado por falta de pago, no era responsabilidad de ellos, sino que del Banco Santander o de BCI Seguros Generales S.A, lo que producto de esta negligencia se encuentra obligado a desembolsar de su bolsillo para reparar su vehículo e indemnizar a terceras personas, producto de la colisión múltiple que en se envió envuelto, pese, a encontrarse asegurado.

II.- En el primer otrosí de la misma presentación deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando el pago de $3.600.000.-, producto de la reparación de su vehículo, $3.650.000.- equivalente a la reparación de los vehículos que se vieron involucrados en la colisión que ocasionó y respecto de los cuales se encuentra obligado a pagarles, según el siguiente detalle:

A.- Placa Patente SP-6284, $1.700.000.-

B.- Placa Patente FGDH-19, $600.000.- y

C.- Placa Patente TR-7102, $1.350.000.-; además de $50.000.000.- por daño moral, representado por la angustia, estrés, dolor y pesar que le ha causado esta situación.

III.- A fojas 149 se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de todas las partes. No se produjo conciliación.

IV.- Que a fojas 42 don Francisco Hernández Merino, abogado, en representación de la denunciada SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA, contesta la querella infraccional y demanda civil deducidas, solicitando negar lugar a las mismas en todas y en cada una de sus partes, con costas, señalando que con fecha 19 de Noviembre del año 2012 el denunciante contrató a través de ellos, un seguro automotriz cuyos riegos, en el evento de producirse algún siniestro amparado por la póliza respectiva, serían asumidos por la

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SANTIAGO
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
SANTIAGO 18 NOV. 2015
SECRETARIO ABOGADO

Compañía Aseguradora BCI Seguros Generales S.A. El seguro contratado amparaba los riegos estructurados sobre una póliza de seguro automotriz, siendo el bien asegurado el vehículo automotriz marca Suzuki, modelo SX4, año, 2008, motor N°M16A135215, Placa Patente BPYB-72. Señala como efectivo que el denunciante consintió voluntariamente en la firma de un mandato mercantil irrevocable. Este último fue consentido del modo señalado para que las primas correspondientes al precio de seguro contratado por su representado, fueran descontadas mensualmente de la cuenta corriente del denunciante del Banco Santander. Explica que el procedimiento de firma de mandato indicado cumple necesariamente un protocolo de autenticidad y verosimilitud, de modo de resguardar siempre a los clientes y personas que autorizan a través de dicha figura jurídica cobros automáticos a través de autorizaciones a sus bancos, en donde poseen sus respectivas cuentas corrientes.

Teniendo presente lo anterior su representada procedió a realizar todos y cada una de las gestiones, a través de sus ejecutivos especializados, y remitió por un lado la propuesta de seguro a la Compañía BCI Seguros Generales S.A., mientras que, paralelamente, enviaba el mandato firmado por el denunciante al Banco Chile, institución que se encuentra constituida como el banco concentrador y quien posteriormente remite diversos mandatos de esta naturaleza a los diferentes bancos, en donde los clientes tienen sus respectivas cuentas corrientes. No obstante lo anterior, ocurrió que dicho mandato fue rechazado por firma disconforme, es decir, la firma que aparece en el instrumento señalado no coincidió con la que el asegurado posee registrada en su propio Banco, de modo que efectivamente este último no pudo percatarse siquiera de la operación realizada, no pudiendo evidentemente realizar recaudación alguna de las cuotas de las primas que correspondían pagar por el seguro, explicando que no obstante haber sido rechazado el mandato bancario por la mencionada causal, el asegurado fue comunicado de esta circunstancia a

COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 18 NOV. 2015
SECRETARIO ABOGADO

través de una de nuestras ejecutivas especializadas, dado que el banco al cual fue remitido el mandato, les notifica que por circunstancias extraordinarias son rechazados, de modo de proceder a comunicárselos a los asegurados para que puedan realizar las gestiones pertinentes para regularizar esta situación, cuestión informada no sólo por su representada, sino que también por la compañía de seguros BCI Seguros Generales S.A.. mediante carta donde mencionaba el atraso en el que se encontraba su póliza en el pago de sus primas, lo que nunca se verificó, procediendo consecuencialmente la aseguradora a rescindir su contrato.

Finalmente, le llama la atención el hecho que luego de ocurrido el siniestro el denunciante hubiera realizado el denuncio ante la Compañía, señalando que le sorprendía el hecho que ésta última no fuera a liquidar el siniestro, ni mucho menos a indemnizar el mismo ya que esta situación era conocida y siempre tuvo pleno y toal conocimiento de la situación ya descrita en el párrafo anterior, pudiendo haberla regularizo con bastante tiempo de anticipación. Con esto, su representada, queda absolutamente eximida de responsabilidad alguna, ya que el giro u objeto social consiste principalmente en la intermediación de contratos de seguros, ya sea de vida o generales, y en ningún caso asume el riesgo o liquida un siniestro, por lo que toda acción dispuesta en la ley N° 19.496 sería improcedente en razón que esta ley rige las relaciones jurídicas entre proveedores y consumidores que se encuentran ligadas mediante la celebración de un acto jurídico oneroso, situación que en los hechos latamente descritos no ocurre.

Respecto a la demanda civil, en síntesis, se pronuncia sobre el daño moral y expone que para que sea indemnizable es necesario que sea real, cierto y determinado, circunstancia que, en lo absoluto, concurre en la especie.

V.- Que, a fojas 130 y siguientes don Mario Iriondo Decourt, abogado, en representación de la denunciada BCI SEGUROS GENERALES contesta las acciones deducidas,

COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 19 NOV. 2015
SECRETARIO ABOGADO

mediante minuta escrita, señalando en síntesis, reconocer que el denunciante compró a Seguros Falabella Corredores Limitada un seguro automotriz. Asimismo el Banco Santander, por encargo del denunciante, debió realizar los descuentos mediante cargo en su cuenta corriente y luego de esto, BCI SEGUROS GENERALES se hacía cargo de un eventual siniestro sufrido por el denunciante. Sin embargo, expone, que es reconocido por todos que a su representada no se le pagó la prima del seguro automotriz contratado. Por consiguiente y actuando dentro del mismo contrato acordado con el denunciante, según lo señalado en la cláusula N° 26 de la póliza N°3076366-1, cláusula que expone la resolución del contrato por el no pago de la prima, esto es, que la compañía en caso de mora o retardo del pago del todo o parte de la prima podrá declarar resuelto el contrato mediante carta dirigida al domicilio que el contratante haya señalado en la póliza, y que es lo que precisamente se hizo a la denunciada, ya que se le envió carta al denunciante, en el mes de enero, dando cuenta del no pago de las cuotas de su prima del seguro automotriz contratado por lo que debe dar una solución dentro del plazo de 15 días, de lo contrario, de no obtener respuesta al pago, trae consigo la terminación del contrato de seguros, a lo que el denunciante no dio respuesta alguna, por consiguiente su seguro caducó para la compañía que representa.

En cuanto al daño directo, expone que le llama totalmente la atención por cuanto el denunciante señala que sufrió un siniestro, pero en su denuncia y demanda no se dan mayores antecedentes, como son, Tribunal, rol y montos demandados como así también no existen antecedentes de algún pago efectuado.

Finalmente solicita que la denuncia sea declarada como temeraria, toda vez que al tenor de los hechos salta a la vista que ella carece de fundamento plausible.

Respecto a la demanda civil, señala en síntesis, que deberá ser rechazada por cuanto no se reúnen los requisitos

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SANTIAGO
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 18 NOV. 2015

legales para que proceda, por cuanto no existe la obligación de reparar, toda vez que no hay "algo que reparar" ni existencia de perjuicio alguno acreditado.

VI.- Que a fojas 67 doña Sofía Montero Fermandois, habilitada en derecho, en representación del BANCO SANTANDER-CHILE, contesta la denuncia mediante minuta escrita, señalando que se debe hacer responsables tanto a los denunciados SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADAS como a BCI SEGUROS GENERALES, por no cumplir con los respectivos deberes de tramitación del mandato otorgado para el pago del seguro y con el deber de cobertura del siniestro a que la compañía de seguros se había obligado. Hace referencia a que su representada ha dado cabal cumplimiento a sus obligaciones, no siendo efectivas las infracciones que se le imputan ni la responsabilidad civil que se les atribuye.

Expone que su representada nunca tuvo la calidad de prestador, ya que el mandato efectuado por el denunciante y enviado por la denunciada SEGUROS FALABELLA debió rechazarse por el Banco por la causal "firma disconforme", por lo que su representada nunca se vio en la obligación de efectuar los descuentos de la cuenta corriente de su cliente. Esto se debió a que la firma consignada en el Mandato en comento, es manifiestamente diferente a la registrada en BANCO SANTANDER, razón por la cual su representada se vio en la obligación de rechazar el mandato de PAC, pues de otro modo significaría perjudicar a un cliente que nunca pudo haber consentido en dicho documento. En otras palabras, Banco Santander no hizo más que proteger a su cliente de eventuales fraudes por falsificación de firma. De esta forma, a Banco Santander no le son aplicables las normas del artículo 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que nunca tuvo la calidad de prestador del servicio PAC y aún más, actuó con suma diligencia a la hora de recibir el mandato en cuestión, todo ello en conformidad con las normas de seguridad que toda institución financiera debe respetar, ya que aceptar un documento con

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SECRETARIO SANTIAGO
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 18 NOV. 2015
SECRETARIO ABOGADO

firma disconforme puede generar graves perjuicios a sus clientes y transformar al Banco en cómplice de un eventual delito y el único vínculo contractual con el denunciante es por la suscripción de un contrato de cuenta corriente, servicio que hasta el momento, ha sido proveído de manera totalmente satisfactoria, pero que no incluye el PAC que comentamos, pues nunca fue aceptado por el Banco.

Finalmente, en resumen, declara que si el denunciante es cliente del Banco y utiliza constantemente el servicio de cuenta corriente y el de transferencias por internet, por lo que es una persona preocupada por el estado de su dinero sólo se puede esperar que advierta cuando un cargo no es efectuado en sus cartolas, las que acompaña en el otrosí de su contestación, por qué no reclamo en su oportunidad. Agrega que la denuncia invoca como norma fundante la del artículo 23 de la Ley N° 19.496, lo que llama la atención el hecho que olvida hacerse cargo del elemento más importante de la norma: la negligencia del proveedor. Efectivamente, indica, es de carga del denunciante probar la falta de diligencia de su representada, cuestión que en la especie no ha acontecido, ya que su representada no ha hecho más que actuar según sus facultades legales y contractuales, preocupándose de cumplir con los estándares de seguridad que impiden realizar pagos si la orden no deriva de un documento legalmente extendido: SIN FIRMA VÁLIDA NO ES POSIBLE ACCEDER A UNA OPERACIÓN COMO LA QUE COMENTAMOS.

Respecto a la demanda civil, señala en síntesis, que no se hace suficiente referencia a tres de los importantes requisitos que deben concurrir para que la responsabilidad se configure, a saber: el incumplimiento, la imputabilidad y la causalidad que debe existir entre el incumplimiento y los daños que se alegan. En cuanto a lo primero, su representada ha cumplido a cabalidad con la obligación legal de no dar curso a una operación cuyos requisitos de validez no se cumplen (Firma disconforme). En cuanto a lo segundo, su representada ha actuado en todo

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
SECRETARIO
SANTIAGO 18 NOV. 2015
SECRETARIO ABOGADO

momento con extrema diligencia, tanto en la prestación del servicio de cuenta corriente como al momento de recepcionar el mandato Falabella Pro PAC. Por último, en cuanto al tercer punto, los daños que el demandante alega no tienen como causa directa el incumplimiento de su representada, toda vez que dicho incumplimiento no es efectivo, ya que el Banco Santander nunca estuvo ni está obligado a efectuar descuentos en la cuenta corriente de su cliente por concepto de pago de una póliza de seguros, pues el mandato que lo encargaba no cumplía con los requisitos para ser aceptado. **No se rinde prueba testimonial.**

VII.- A fojas 1 a 19, 54 a 66, 79 a 99, 107 a 129 y 185 a 224, se acompañaron los siguientes documentos: **1)** informe de inspección de vehículo N°407599 y propuesta para seguros BCI SEG. GENERALES S.A.; **2)** cartola histórica de la cuenta corriente N° 61865772 del Banco Santander Santiago a nombre de Alan Mora Vega, copia de mandato N°45838665 de fecha 19-11-2012 otorgado por Alan Mora Vega a la empresa FASPRO de correo electrónico de fecha 21 de Marzo de 2011, copia de página de internet del Banco Santander a nombre de Alan Mora Vega y copia de correo electrónico remitido por Alejandra Camus Hurtado, ejecutiva de cuentas del Banco Santander; **3)** copia de póliza W-P-3076366 de BCI Seguros Generales S.A, a nombre de Alan Mora Vega, con vigencia desde las 12:00 horas del día 30 de noviembre del 2012 hasta las 12:00 horas del día 30 de noviembre del 2013; **4)** fotocopia de 4 cheques girados en contra de la cuenta corriente de Alan Mora Vega, debidamente cursados, propuesta para seguros BCI SEG. GENERALES S.A, mandato N°45838665 otorgado por Alan Mora Vega, documento del Banco de Chile de fecha 04 de diciembre del 2012, dos cartas de BCI Seguros Generales dirigida a Alan Mora Vega, carta de Seguros Falabella dirigida al Banco de Chile y copia de página de internet donde se detalla proceso de validación de mandato; **5)** informe pericial caligráfico forense, de fecha 14 de abril del 2014, evacuado por la perito Sylvia Oyarce Pinto.

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL SANTIAGO SECRETARIO
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 1 9 NOV. 2015
SECRETARIO ABOGADO

F236 Siguiente. Vista y Oficio

VII.- Que a fojas 154 la parte denunciada Banco Santader-Chile objeta y observa los documentos de fojas 1 a 13, que consiste en el contrato de seguros e informe de inspección del vehículo, ya que todos ellos consisten en copias simples y, por ende, no cuentan con las condiciones legales requeridas para que pueda constar a esta parte tanto la integridad como la autenticidad de los mismos.

CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA OBJECIÓN DE INSTRUMENTOS.

1) Que como consta a fojas 154, los documentos de fojas 1 a 13 fueron objetados por la parte denunciante, sin embargo, conforme lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, ello no impide al sentenciador considerarlo para los efectos de dictar sentencia en la causa.

EN CUANTO AL FONDO

EN LO INFRACCIONAL:

2) Que la denuncia se refiere a la posible infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley Nº 19.496 en que habrían incurrido los denunciados, por no respetar el contrato de seguros, el mandato otorgado y consecuencialmente el cobro de la prima a través de Pago Automático de Cuentas

3) Que el artículo 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 hubiera ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."*

4) Que el artículo 23 inciso primero de la Ley Nº 19.496 dispone: *"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la presentación 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.*

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL TENIDO A LA VISTA SANTIAGO 18 NOV. 2015

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIA SANTIAGO

SECRETARIO ABOGADO

f 239 Boleta Folio y firma

5) Que el artículo 43 de la Ley N° 19.496 dispone: *"El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables".*

6) Que el artículo 50, incisos primero de la Ley Nº 19.496 dispone: *"Las acciones que deriven de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.*

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda"

7) Que, sin perjuicio de las normas invocadas como infringidas por la conducta de la denunciada, este Tribunal estima que la denuncia de autos no se refiere a la infracción cometida por las denunciadas, sino que apunta a un solo responsable que habría incurrido en la infracción al artículo 23 de la Ley Nº 19.496.

8) Que el artículo 12 de la Ley Nº 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".*

9) Que el inciso primero del artículo 14 de la Ley Nº 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 56 de la Ley Nº 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*

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SANTIAGO

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL TENIDO A LA VISTA SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO

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 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, la normativa establecida en la Ley Nº 19.496, define una particular clase de responsabilidad contractual, por cuanto la protección de los derechos de los consumidores, gira en torno al cumplimiento de los contratos celebrados entre éstos y los proveedores, que tengan el carácter de civiles para el primero y mercantiles para el segundo, como puede desprenderse de sus artículos 1 Nº 1 y 6, artículo 2 letras a), c), d), e), f), artículo 3 letras b), e), y artículo 3 bis, principalmente, entre otras disposiciones.

13) Que siendo así, resulta procedente aplicar a los contratos celebrados entre consumidor y proveedor, las normas generales de los efectos de las obligaciones del Código Civil, entre ellas, la regla del artículo 1547 inciso tercero sobre la carga de la prueba, que contempla una presunción de culpa a partir del incumplimiento contractual del deudor. De este modo, basta que el acreedor o el consumidor en este caso, pruebe la existencia de la obligación y afirme el incumplimiento, para colocar al deudor o proveedor en situación de aportar la prueba de su diligencia o la exclusión de su responsabilidad.

14) Que, de la prueba rendida válidamente en autos, apreciada según las reglas de la sana crítica, se desprende claramente: **a)** Que entre el denunciante y la denunciada Seguros Falabella Corredores Limitada se suscribió un contrato de seguro automotriz, relativo al automóvil Suzuki SX4, año 2008, inscripción BPYB72-1, de propiedad de la denunciante;

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SECRETARIO SANTIAGO
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
SANTIAGO 18 NOV 2015
SECRETARIO ABOGADO

vigente desde las 12 horas del día 30 de Noviembre de 2012, hasta las 12 horas del 30 de Noviembre de 2013, según consta de los documentos acompañados a fojas 1 y siguientes y 79; **b)** Que con fecha 19 de Noviembre del 2012 el denunciante otorgó mandato irrevocable a la denunciada Seguros Falabella Corredores Limitada, con el fin de suscribir el pago de la prima del seguro mediante Pago Automático de Cuentas, según consta de los documentos acompañados a fojas 64 y 65 y 126; **c)** Que la denunciada Banco Santander no dio curso al Pago Automático de Cuentas por firma disconforme del mandato otorgado a la denunciada Seguros Falabella Corredores Limitada, según documentos acompañados a fojas 66 y 128; **d)** Que la firma del denunciante **no es falsa**, según peritaje acompañado a fojas 185 y siguientes; **e)** Que no se efectuó el cobro de la prima del seguro al denunciante en su cuenta corriente del Banco Santander, según documentos acompañados a fojas 54 a 63; **f)** Que se enviaron al menos 2 cartas al denunciante por parte de BCI Seguros Generales S.A. comunicándole su atraso en el pago de la prima del seguro, según consta de los documentos acompañados a fojas 125 y 129; **g)** Que en ningún caso el Banco Santander le comunicó al denunciante que existía un mandato presentado a su nombre por el servicio de pago automático de cuentas, siendo rechazado por firma disconforme; **h)** Que no existe probanza alguna sobre la ocurrencia del siniestro ni de los perjuicios descritos por el denunciante en su libelo.

15) Que la parte denunciada BCI Seguros Generales rescindió el contrato de seguro con la denunciante, por aplicación del artículo 7 dispuesto en la póliza respectiva, debido a que no recibió el pago de la prima en tiempo y forma, cumpliéndose con los requisitos establecidos en dicha cláusula, comunicándole por carta certificada al asegurado, no obstante que en dichas cartas no es posible determinar su fecha de envío.

16) Que la parte denunciada Banco Santander en ningún caso informó a su cliente, el denunciante, que existía un mandato presentado por la denunciada Seguros Falabella Corredores Limitada, para efectos de suscribir un pago automático por un seguro automotriz y que, en definitiva, fue

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SECRETARIO SANTIAGO

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
SANTIAGO 18 NOV. 2015
SECRETARIO ABOGADO

1 CyF documentos Lo siento Jales

rechazado por firma disconforme según los argumentos que el Banco expuso en su contestación, por lo que si le interesaba velar por la seguridad de su cliente debió, al menos, informar de tal situación para efectos de que el cliente la regularizada, en consideración que al ser rechazado el documento por firma disconforme no se llevaría a cabo el cobro de la prima y, por consiguiente, el cliente se vería perjudicado producto de esto último, lo que ciertamente ocurrió, produciéndose la respectiva rescisión del contrato, según lo expuesto en el considerando anterior.

17) Que, en cuanto a los hechos relatados por la denunciada Seguros Falabella Corredores Limitada, esta reconoce el vínculo con el denunciante, sin perjuicio de expresar que se eximen de responsabilidad alguna, toda vez que en su calidad de intermediarios nada los liga con el denunciante en cuanto al cumplimiento del contrato, teniendo en consideración lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley N° 19.496, en cuanto a las infracciones en perjuicio del consumidor y circunscribe su ámbito de aplicación a personas que adquiere, usan o disfrutan bienes o servicios, siempre que los hayan obtenido a título oneroso de eso proveedores, en un acto de carácter mixto, esto es, que sea a la vez civil para el consumidor y comercial para el proveedor, y que no se trate de actividades previstas y reguladas en leyes especiales, argumentos totalmente inaplicables según lo ya expuesto en los considerandos números 10 y 11.

18) Que es un hecho de la causa que el usuario estaba de buena fe al momento de contratar el seguro por medio de la denunciada Seguros Falabella Corredores Limitada, teniendo presente que esta última no era la prestadora del servicio, sino que un intermediario, o sea, un proveedor por cuanto presta un servicio de intermediación, lo que se ajusta plenamente a la definición contemplada en el artículo 1 n° 2 de la Ley N° 19.496, lo que toma importancia, en este punto, la disposición del artículo 1546 del Código Civil, que establece *"los contratos debe ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que la ley o la*

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 18 NOV. 2015
SECRETARIO ABOGADO

costumbre pertenecen a ella" cuestión que se vio impedida de lograse, por cuanto Seguros Falabella Corredores Generales fue negligente no sólo con la tramitación del mandato, sino que con el denunciante, ya que se enteró de esta situación mediante la carta enviada por la compañía de seguros BCI SEGUROS GENERALES por el no pago de la prima, sin perjuicio que no lo exime del cumplimiento de esta obligación que trajo como consecuencia la rescisión del contrato de seguros, según lo ya expuesto en el considerando número 12, por lo que se desechará la denuncia y demanda civil en contra de esta.

19) Que respecto del Banco Santander, es un hecho que la denuncia no estaba dirigida exclusivamente en su contra, toda vez que su intervención nace producto del rechazo al mandato otorgado por su cliente por **firma disconforme**, según contestación de fojas 67, lo que fue mal determinado ya que el peritaje acompañado a fojas 185 y siguientes, concluyó que *"el autor de la firma escriturada y dubitada, es el mismo autor que el de las firmas analizadas en los documentos indubitados e indefectiblemente pertenece a la autoría de don **Alan Mora Vega***, y lleva a reflexionar a este sentenciador si un Banco está en el deber de proteger los intereses de sus clientes o de velar por los propios, siendo esto último lo ha quedado demostrado en autos, por lo que el Banco Santander debió en su deber de garante, a lo menos, informar de esta situación a su cliente, cuestión que en la especie no aconteció, infringiendo el artículo 12 en relación al artículo 23 de la Ley N° 19.496.

20) Que es un hecho que la norma del artículo 23 de la Ley N°19.496 es clara, por cuanto el menoscabo se produce no sólo en la prestación del bien o servicio, sino que en los actos posteriores que deba ejecutar este proveedor o intermediario para cumplir con el objetivo principal de su naturaleza comercial, que es la de ser intermediario o corredor, incurriendo la denunciada Seguros Falabella Corredores Limitada en negligencia al no haber comunicado al denunciante el rechazo del mandato de Pago Automático de Cuentas, por cuanto cobra relevancia lo dispuesto en el artículo 1547 del Código Civil que dispone *"el deudor no es responsable sino de la culpa lata en los*

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SANTIAGO
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
CONFORME A LA ORDEN
SANTIAGO 18 NOV. 2015
SECRETARIO ABOGADO

contratos que por su naturaleza sólo son útiles al acreedor", cuestión que invierte el *onus probandi* según lo ya expuesto en el considerando 10.

21) Que, la naturaleza infraccional de las normas de la Ley Nº 19.496 obliga especialmente al Tribunal a respetar los principios legales y constitucionales que conforman un procedimiento racional y justo, particularmente los principios que informan al derecho penal, como son los de legalidad y tipicidad, por lo que no resulta procedente interpretar las normas contravencionales de la ley de un modo extensivo o darles una aplicación analógica, sino que es imperativo que la conducta que se sanciona esté exactamente definida en la ley y suficientemente probada en el proceso.

22) 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 son lo suficientemente concordantes, conexos, graves, múltiples y precisos, como para hacer formar convicción plena al sentenciador en cuanto a la efectividad de los hechos que fundan la denuncia de autos, importa un menoscabo para el mismo deudor atribuible a negligencia de las partes denunciadas SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA y BANCO SANTANDER, por lo que la acción infraccional respectiva será acogida, entendiéndose infringido los artículos 12 y 23 inciso 1º de la Ley Nº 19.496, ante lo cual la denunciada será sancionada de conformidad al artículo 24 inciso 1º del mismo cuerpo normativo, siendo desechada en lo que respecta a BCI SEGUROS GENERALES S.A

EN LO CIVIL:

23) Que en primer otrosí de la presentación de fojas 14 y siguientes, el demandante deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando el pago de $3.600.000, equivalentes a la reparación de su vehículo y la suma total de $3.650.000.-, equivalentes a la reparación de los vehículos que se vieron involucrado en la colisión ocasionada por él; y

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 18 NOV. 2015
SECRETARIO ABOGADO

(245) doscientos cuarenta y cinco

$50.000.000 por el daño moral sufrido a consecuencia de los hechos de autos, representado por la angustia, sufrimiento y estrés que le ha provocado la pérdida de su vehículo y el siniestro ocasionado

24) Que el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496 dispone: *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".*

25) Que el artículo 50 de la misma ley dispone en su inciso primero: *"Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores"*; y en su inciso segundo dispone: *"El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda".*

26) Que, en cuanto a la indemnización por daño material, la parte demandante no probó haber pagado $3.600.000.- por la reparación de su vehículo ni menos haber pagado la misma cantidad por la reparación de los 3 vehículos involucrados en el accidente.

27) De la misma forma, no se acompañó en autos prueba alguna de haber sufrido el demandante una disminución ilegítima de su patrimonio, por cuanto los pagos efectuados en cumplimiento de la obligación que para ella emanaba del contrato de seguro que debió ser cumplido también por la Compañía, no se efectuaron, según consta en las cartolas

17º JUZGADO POLICIA LOCAL SECRETARIO SANTIAGO
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 18 NOV. 2015
SECRETARIO ABOGADO

históricas acompañadas en autos, razón por la cual la demanda civil será desechada.

28) Que, con respecto al daño moral alegado, y que consiste en el sufrimiento que provoca la alteración de las condiciones normales de vida del afectado por los hechos respectivos, este sentenciador estima que por lo anteriormente descrito, la situación vivida por el demandante fue lamentable, toda vez que no sólo se vio involucrado directamente con una demandada, sino que con dos ya que el Banco Santander no puede eximirse de responsabilidad alguna si el servicio que presta sólo se circunscribe al de cuenta corriente, pero no al de Pago Automático, lo que nos lleva a concluir que sólo si poseyera el servicio antes descrito el Banco velaría por la seguridad de la suscripción de dicho documento y adoptaría las medidas necesarias para su éxito, cuestión que no pasó, lo que se considera grave si se tiene presente que una persona, al contratar un servicio de cuenta corriente, deposita no sólo su dinero sino la confianza que lleva aparejada dicho contrato (transacciones comerciales, ejecutivo de cuentas, servicios de consultas, emergencias bancarias, etc.), situación que en cuanto al denunciante (cliente) se omitió, generando los problemas y molestias que a juicio de este tribunal el consumidor no está jurídicamente obligados a soportar, lo que debe considerarse que efectivamente sufrió un perjuicio de orden moral.

29) Atendido lo expuesto en los considerandos anteriores, el Tribunal, de un examen de los hechos infraccionales probados en autos, apreciará prudencialmente la entidad de los perjuicios de orden moral sufridos por el demandante, avaluando la indemnización por tales perjuicios en la suma de $1.200.000 (un millón doscientos mil pesos), desechándose la solicitud en el exceso de dicha suma, por insuficiencia de la prueba rendida al efecto.

30) Y teniendo presente además lo dispuesto en los artículos 12, 24 y 50 de la Ley Nº 19.496, en relación con el artículo 23 de la Ley Nº 18.287,

SE RESUELVE:

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 18 NOV 2015

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SANTIAGO

SECRETARIO ABOGADO

F247 dos fojas (vuelta y siete)

EN LO INFRACCIONAL:

a) Que SE CONDENA a SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA, representada legalmente por ALEJANDRO ARZE SAFIAN y MIGUEL ANTONIO PACHECO DÍAZ y a BANCO SANTANDER-CHILE, representado legalmente por CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA ya individualizados, a pagar, cada uno, una multa equivalente a 25 U.T.M. (veinticinco Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

b) Despáchese orden de reclusión en contra de los representantes legales antes individualizados, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

EN LO CIVIL:

c) **SE ACOGE** la demanda civil formulada en el primer otrosí de fojas 14 y siguientes, sólo en cuanto se condena a SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA y al BANCO SANTANDER-CHILE a pagar cada uno la suma de $600.000.- (seiscientos mil pesos) a título de indemnización por daño moral, sin reajustes ni intereses, desestimándose la acción civil en lo demás, por ausencia de prueba rendida al efecto. El cumplimiento de lo ordenado deberá hacerse efectivo dentro de décimo día contado desde que esta sentencia esté ejecutoriada y las partes deberán dar cuenta por escrito al Tribunal de dicho cumplimiento, a más tardar dentro del quinto día desde el vencimiento del plazo de diez días señalado previamente.

d) Cada parte pagará sus costas.

e) Una vez ejecutoriada la presente sentencia; ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

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

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SECRETARIO SANTIAGO

COPIA FIEL DEL ORIGINAL TENIDO A LA VISTA SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO

Santiago, diez de septiembre de dos mil quince.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con las siguientes modificaciones:

1.- En el fundamento 22) se reemplaza la reflexión que indica *"importa un menoscabo para el mismo deudor atribuible a la negligencia de las partes denunciadas"* por *"importa un incumplimiento negligente atribuible a las partes denunciadas"*;

2.- Se suprimen los motivos 28) y 29).

Y se tiene presente:

Primero: En lo que atañe a la pretensión civil, en el aspecto que esta Corte puede revisar en virtud de los recursos de apelación de fojas 264 y 281, interpuestos respectivamente por los demandados el Banco Santander Chile y Seguros Falabella Corredores Ltda., cabe señalar que el demandante ha pretendido el pago de una indemnización a título de daño moral;

Segundo: En los términos propuestos por el actor, el resarcimiento reclamado sería representativo del *"pretium doloris"* (angustia, dolor y aflicción) derivado de la circunstancia que se habría visto obligado a desembolsar dinero de su bolsillo para reparar su vehículo e indemnizar a terceras personas producto de una colisión múltiple verificada el 12 de febrero de 2013; todo ello, ante la falta del seguro automotriz del que resultó privado por la negligencia de las demandadas;

Tercero: El daño moral debe ser probado y recae en quien lo alega la carga de acreditarlo. A lo indicado debe añadirse que no toda turbación o molestia puede ser constitutiva de un daño extrapatrimonial significativo o que tenga que ser necesariamente compensado, porque muchas de esas contrariedades pueden ser inherentes a la vida en sociedad. De ahí que cobre importancia la prueba que se haya rendido en la materia;

Cuarto: Acontece que el actor no produjo probanzas encaminadas a demostrar la efectividad de la colisión múltiple a que alude ni menos que se haya visto en la necesidad de hacerse cargo de costos de reparación propios o

TERCER JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO
SECRETARIO
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 18 NOV. 2015
SECRETARIO ABOGADO

ajenos, cuya existencia tampoco consta. Al ser así, menos puede inferirse siquiera el dolor y sufrimiento que aduce en su demanda. Por ende, corresponde desestimar igualmente esa pretensión.

Por estas razones, ***se revoca*** la sentencia apelada de tres de marzo de dos mil quince, escrita de fojas 229 a 44, en cuanto por ella se condena a la demandadas Banco Santander Chile y Seguros Falabella Corredores Ltda., a pagar, cada una de ellas, una indemnización de $600.000 a título de daño moral y, en cambio, se decide que también queda rechazada dicha pretensión; y ***se confirma*** en lo demás apelado el referido fallo.

Redactó el ministro señor Astudillo.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 929-2015.-

Pronunciada por la **Duodécima Sala** de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Omar Astudillo Contreras e integrada por la Ministra señora Maritza Villadangos Frankovich y el abogado integrante señor Luis Merino Soto, quien no firma por ausencia,
Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.
En Santiago, a diez de septiembre dos mil quince, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL * SANTIAGO * SECRETARIO

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA.
SANTIAGO 18 NOV. 2015
SECRETARIO ABOGADO