

SANTIAGO, once de noviembre de dos mil catorce.

VISTOS:

I.- Que, a lo principal y primer otrosí de fojas 1 y siguientes, doña CARMEN GLORIA DE LA FUENTE GARCIA, diseñadora grafica, con domicilio en Rinconada del Salto N° 1000, Bosques de la Pirámide, departamento 1104, comuna de Huechuraba, interpuso denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE (BBVA CHILE), representado legalmente por don MANUEL OLIVARES ROSSETTI, ambos domiciliados en Avenida Pedro de Valdivia N° 100, piso 17, comuna de Providencia. Relata, en síntesis, que el día 17 de diciembre del año 2010, en la notaria de don Raúl Iván Perry Pefaur, ubicada en calle Ahumada N° 312, oficina 236, celebró contrato de compraventa del bien raíz en que actualmente vive con su cónyuge e hijos, a través de un mutuo hipotecario contratado con el Banco BBVA Chile, a fin de financiar la compraventa en cuestión. En dicho contrato se estableció que el Banco le daba por concepto de mutuo la suma de 2.453 UF, pagaderas en 300 cuotas mensuales y sucesivas, cada una de 13,45 UF, pactándose además como garantías, a fin de asegurar el pago del mutuo, una hipoteca y una prohibición de enajenar y gravar sobre el inmueble que se compraba. La cláusula décimo novena del contrato, relativa a los seguros, establece la obligación de contratar y mantener a nombre del BBVA Chile, como acreedor hipotecario, un seguro de incendio y de sismo sobre las construcciones existentes o que se levante en la propiedad hipotecada, y además un seguro de desgravamen por las obligaciones derivadas del mutuo hipotecario y por cualquier otra deuda que haya contraído o contraiga en el futuro para con el Banco en todo el tiempo que se encuentren vigentes y por un monto equivalentes a ellas. La referida cláusula faculta al banco para contratar directamente los seguros aludidos y cobrarlos al momento del pago de cada cuota mensual, incluyendo así en ellas las primas correspondientes a los seguros contratados. Señala que al momento de celebrar el contrato manifestó al Banco su interés por contratar un seguro de rotura de cañerías. La póliza contratada entonces por el BBVA Chile con la compañía de seguros MAPFRE SEGUROS GENERALES S.A., contemplaba cobertura por daños producto de incendio y sismo, incluyendo además específicamente la rotura de cañerías. Este último seguro en cuestión, según da cuenta la información enviada por la ejecutiva del Banco, asociada al número de operación N° 199-9600026695, el

1737
Corte
Visto
Sic



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

F138
 Ocho
 F138 y
 Ocho

cual corresponde al mutuo hipotecario celebrado con el Banco y que se encuentra a su nombre, cubre por daños materiales causados como consecuencia de la rotura de cañerías, extendiéndose a los costos de la reposición de materiales en su origen, tales como codos, cañerías de cobre, PVC y/o materiales originales y además cobertura por los desbordamientos o roturas de canaletas o bajadas de aguas lluvias. Refiere que el día 5 de junio del año 2013, siendo alrededor de las 9,30 horas, se encontraba en la cocina de su departamento cuando sorpresivamente siente abundante agua en los pies, aviso inmediatamente a su cónyuge, quien se encontraba en el dormitorio, y constata que se produjo una rotura de cañería de la red de agua caliente ubicada en el closet, cuyo hecho causó la inundación de todo el departamento, resultando afectadas sus terminaciones interiores de pavimentos y muros. Efectuadas las consultas en la compañía de seguros MAPFRE SEGUROS GENERALES, para hacer efectivo el cobro del seguro y así lograr la reparación de los daños, el liquidador señor Luis Hidalgo B., le informa por correo electrónico el día 24 de junio que: *"Sí, consulté directamente con mi jefe, y vimos que el número de póliza que la corredora le envió, corresponde con las pólizas anteriores (que ya no están con vigencia a la fecha de su siniestro), pero la que aplica corresponde a las nuevas que únicamente tienen cobertura para incendio y sismo, que es la que quedó en el acta de la inspección, de acuerdo al denuncia del banco"*. Narra que se contacto vía e-mail al día siguiente, el 25 de junio, con la ejecutiva del banco, quien le informa que iba a hablar del caso con el jefe del área de seguros, pero que le habían comentado que el banco licitó nuevas pólizas en el mes de junio y que la nueva no cubría la rotura de cañerías. Cuenta que al no obtener más respuestas, el día 1º de julio interpuso requerimiento ante el BBVA Chile, número de reclamo asignado 321745 y que tendría como fecha de resolución el día 3 de julio del 2013, según ellos mismos se lo informan al enviarle e-mail de recepción conforme de su requerimiento y asignación de número de reclamo, pero lo único que hicieron fue llenarla de correos electrónicos en los que le señalaban retrasos en la respuesta, que su requerimiento se encontraba aún en proceso de resolución, hasta que el día 26 de julio del 2013, le informan por e-mail que Segured, liquidadores oficiales, fueron contactados por MAPFRE SEGUROS GENERALES S.A., a fin de realizar en terreno un informe de liquidación. Luego de varios días de espera, se realiza la inspección en su departamento. Con fecha 9 de agosto del 2013 recibe correo



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

electrónico de Luisa Severino Huiliman, de la unidad de procesos administrativos de Segured Ltda., adjuntándole una copia del informe, el cual se envió ese mismo día a la compañía aseguradora MAPFRE SEGUROS GENERALES S.A. Dicho informe establece que los daños fueron evaluados en la suma de 82,04 UF por informe de liquidación de la compañía de seguros Segured Nº INH/13/07-13-06099, pero concluye a su vez que hay que archivar los antecedentes sin proceder pago indemnizatorio alguno, toda vez que los eventos en cuestión no se encuentran cubiertos por la actual póliza. Paralelamente, recibe un correo electrónico con fecha 5 de agosto de 2013, de la Sra. Mónica del Pino Iturrieta, División Banca Personas, solicitándole cotización de los daños, ese mismo día envió correo electrónico adjuntando archivo con toda la documentación (presupuestos con daños en alfombra, piso flotante, etc.). Indica que el 9 de agosto recibe nuevo e-mail de la Sra. Mónica del Pino Iturrieta, señalándole que aún no tienen resolución final sobre su caso y que el lunes 12 de agosto se contactaría. El martes 13 de agosto le vuelve a escribir, respondiéndole un correo que le mandara el día anterior quejándose por tantas dilaciones y le señala que: *"aún nos encontramos a la espera de la resolución de parte de la compañía de seguros"*. Insólitamente, el día 20 de agosto del presente recibe un correo electrónico con una carta fechada el día 24 de junio del 2013, en la cual recién ahora y por primera vez le informan del cambio en la cobertura de su seguro de incendio y sismo como consecuencia del llamado a licitación pública para contratar los seguros colectivos referidos, asociados a créditos hipotecarios otorgados por el banco, acompañándose certificado de cobertura, y en la cual ya no está incluido el seguro adicional por rotura de cañerías. Ante esta respuesta interpone el día 27 de agosto de 2013 reclamo directamente ante la gerencia del banco y el día 30 de agosto recibe e-mail dando cuenta de la presentación de su reclamo y de que tendría fecha de resolución para el día 14 de septiembre del 2013. El día 9 de septiembre recibe nuevo correo electrónico dándole respuesta definitiva, expresándole que *"el siniestro señalado no se encuentra cubierto por la póliza colectiva de seguro de incendio vigente, la cual empezó a regir desde las 12:00 horas del día 31 de mayo de 2013, hasta el día 30 de noviembre de 2014"*. La respuesta agrega *"En efecto, la póliza vigente fue contratada con Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., en virtud del proceso de licitación obligatorio contemplado por el artículo 40 del DFL 251, proceso que además se*

1039
Cobro
y
11/11/13

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



1140
 Credit
 Caserito

encuentra regulado por normas de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), a las cuales el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile ha dado estricto cumplimiento". La misiva continua afirmando que con fecha 24 de junio de 2013 fue enviada carta con toda la información referida a las coberturas del nuevo seguro y que al no estar incluido el riesgo de rotura de cañerías, es obligación del dueño del inmueble contratar independientemente un seguro de sismo y de incendio, con el adicional de rotura de cañerías, al no estar conforme con el seguro colectivo vigente. Señala que nunca le ha llegado tal carta, y que solamente con fecha 20 de agosto y posteriormente el día 9 de septiembre, le informan formalmente del cambio de su seguro de incendio y sismo, dejándola sin la cobertura por rotura de cañerías, hasta antes del día 20 de agosto nunca tomo conocimiento por ningún medio ni de ninguna forma de la existencia de un cambio en las coberturas de sus seguros de incendio y de sismo y no fue sino hasta que ocurrieron los hechos que motivaron sus reclamos ante la institución financiera, que se entero, fortuitamente, de dichas modificaciones. Relata que de haberlo sabido en su momento, esto es, con fecha 24 de junio del 2013, hubiera tomado las providencias del caso, contratando personalmente el seguro en cuestión, y se hubiera evitado todas estas molestias, desagradados y malos ratos, porque los daños sufridos en su departamento por la rotura de la cañería ya estarían completamente reparados. Indica que no es efectivo que el BBVA Chile le hubiera mandado dicha comunicación, con lo cual, al menos en su caso, no han dado cumplimiento a su obligación de informar los cambios en las coberturas de los seguros asociados a la toma de mutuos hipotecarios, en base a las disposiciones de la SVS. Finalmente señala que interpuso reclamo ante el SERNAC, el cual ingresó con el Nº 7158382 al sistema de atención de público SERNACfacilita, pero el resultado de la mediación no arrojó ningún resultado positivo, toda vez que el banco insistió en no hacerse responsable por los daños que sufrió en su departamento, toda vez que no habría existido un cambio unilateral en las condiciones del contrato de seguro y que habría sido informada a su persona con fecha 24 de junio del año 2013. Estima infringidos los artículos 3º letra e), 12 y 23 inciso 1º de la Ley Nº 19.496. Los montos de los perjuicios que se demandan corresponden a 82,04 UF por concepto de daño emergente, y \$2.000.000 por concepto de daño moral.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

TENIDO A LA VISTA.

SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO

II.- Que, a fojas 123 y siguientes, se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia de la parte denunciante y demandante y de la parte denunciada y demandada. No se produjo conciliación. La requirente ratifica sus acciones y la requerida las contesta señalando, en síntesis, que al momento de contratar la actora con su representado el Banco BBVA, estaba en conocimiento de si no tomaba los contratos de seguros correspondientes por sí, siendo está una obligación de la parte denunciante, el Banco se ve en la obligación de llamar a licitación pública a las compañías de seguro con el objeto de obtener los respaldos de seguro de acuerdo a su necesidad y estas son incendio y sismo, las compañías de seguros licitadas, ninguna incluyó el ítem que la denunciante y demandante señala como rotura de cañerías. Señala que la parte contraria, conforme ella misma lo expone en la carta o reclamo remitido al SERNAC, ella tomo conocimiento con fecha 01-06-2013 que el Banco llamó a licitación y cuyo ítem de rotura de cañerías no se incluye en los seguros. Finalmente expresa que en la denuncia de fecha 17/10/2013, ella indica que se remitieron cartas con fecha 24-06-2013 y 20-08-2013, las cuales no le llegaron, supuestamente. Al respecto, la oficina técnica de corredores de seguros del Banco BBVA contiene dichas copias de las cartas enviadas y recibidas, lo que se solicitará en la etapa procesal correspondiente; La parte denunciante y demandante presenta como testigo a doña NAGGIARETT JARA FERNANDEZ, psicóloga, domiciliada en calle Quillay N° 2556, Larapinta, comuna de Lampa, quien legalmente juramentada y sin ser tachada, declaro, a fojas 124 y 125, que se entero de los hechos porque la señora Carmen Gloria la contrató para prestar los servicios de psicóloga, desde ahí empezó a hacer evaluación psicológicas en el domicilio de Carmen Gloria, es su modalidad de trabajo hacerlas en domicilio, no trabaja en clínica, es su forma particular, señala que ahí ella describe que está pasando un proceso bastantes estresante con respecto a lo que paso en su departamento que fueron la rotura de cañerías, le comento que estaba en su departamento, hubo una rotura y se inundo éste, se mojaron las alfombras de los dormitorios, se mojó el piso flotante, se mojaron las paredes y están con hongos, eso lo pudo observar en las terapias, se mojaron documentos y los muebles, eso ya hacía dos meses desde que había ocurrido las roturas de la cañerías y a raíz de todo lo que había ocurrido y con las dificultades que había tenido para el cobro de las pólizas del banco y en las

174
Oant
W
t



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

542
 Omb
 Cuarenta
 y dos

condiciones en las cuales estaba viviendo, comenzó a tener síntomas, claramente le dice que no podía dormir en la noche, le costaba quedarse dormida y despertaba en reiteradas veces, siempre con el temor de que volviera a pasar algo en el departamento, estaba muy irritable, lo que estaba causando conflictos en su matrimonio, no quería salir de su casa, se estaba aislando de sus amigos y no quería ir a trabajar y en el momento de que tenía que salir obligadamente de su casa, comenzaron a aparecer las crisis de pánico y según lo que ya había referido era hace 3 años que no tenía ninguna crisis de esto, se sentía bastante frustrada con respecto a lo que había ocurrido, su departamento continuaba en las mismas condiciones, ella constantemente se estaba comunicando con el banco y simplemente las respuestas eran que tenía que esperar y esperar, a mediados de agosto de 2013 ella se entera que estaba embarazada y esto le preocupa mucho porque todo lo que le afecta emocionalmente a ella le afecta al bebé, comenzamos a hacer la terapia y efectivamente el diagnostico clínico de acuerdo a las evaluaciones que le realice es un cuadro de trastorno de stress pos traumático con crisis de angustia y trastornos ansiosos generalizados y que hubo un aumento importante en el peso de ella que no es producto del embarazo aparte de otra sintomatología ansiosa que empezó a presentar, a la fecha no le han dado solución al problema, lo constate porque durante la terapia conversamos el tema de la posibilidad de demandar al banco y fue algo que yo también sugería a que lo hiciera al comienzo, consideramos que la terapia iba a durar 6 meses y después de eso se iba a revisar si había remisión de la sintomatología y si podía manejar bien el tema de su trastorno, luego cuando ella decide hacer la demanda decidimos de común acuerdo que la terapia iba a durar hasta que terminara el proceso judicial porque en estabilidad emocional que presenta actualmente y considerando que no puede tener terapia farmacológica por el embarazo ella debe tener la contención psicológica para poder enfrentar el proceso judicial ya que hasta el momento ninguno de los síntomas que ella tenía al inicio de la terapia se han modificado, solo ha logrado manejar el tema de la ansiedad con algunas técnicas que hemos trabajado en terapia y sobre todo porque con la estabilidad emocional que ella tiene en este momento y al no saber si va a haber alguna solución al problema que le aqueja ella podría desencadenar probablemente una depresión post parto después del nacimiento de su hija, esto es de acuerdo a la evaluación de la estructura de

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



2143
Carmen
Cordero
2/10

personalidad que yo le realice a Carmen Gloria, esta estructura se basa en la capacidad que tienen las personas de enfrentar ciertos traumas que tienen en su vida y la capacidad que tiene de enfrentarlos sin tener problemas psicosomáticos y en los cuales ella en este momento no se encuentra capacitada para enfrentar el proceso ya que está muy sensible de que perjudique su relación madre e hijo, ella tuvo que tomar la decisión de cambiarse de casa por las condiciones en las cuales estaba viviendo, eran precarias, y esa fue la decisión que tomaron con su esposo ya que la relación entre ambos era insostenible a raíz de los problemas con el banco, actualmente nosotros seguimos en atención psicológica una vez por semana y esto desde el inicio de las terapias; No se presentaron más testigos por las partes.

III.- Que, la parte denunciante y demandante acompañó en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 25, contrato de compraventa, mutuo hipotecario vivienda tasa de interés fija, plazo flexible, de fecha 17/12/2010; b) a fojas 37, correo electrónico de fecha 09 de junio de 2013, enviado por doña Carmen Gloria de la Fuente a doña Romina Merchak Henríquez; c) a fojas 38, propuesta de seguros, fecha de solicitud 10/06/2013; d) a fojas 43, check list denuncia de siniestro seguro de incendio y sismo, debidamente timbrado por el BBVA; e) a fojas 45 y 46, correos electrónicos de fecha 17 de junio de 2013; f) a fojas 47 y 48, acta de inspección y solicitud de antecedentes N° 0008544; g) a fojas 50, correo electrónico de fecha 24 de junio de 2013; h) a fojas 52, correo electrónico de fecha 25 de junio de 2013; i) a fojas 54, 55, 56 y 58, diversos correos electrónicos; j) a fojas 59, carta de fecha 26/07/2013; k) a fojas 60, acta de inspección y solicitud de antecedentes, de fecha 31-07-2013; l) a fojas 67, informe de liquidación N° INH/13/07-13-06099, siniestro N° 136-13-00372, póliza N° 136-10351-01035; m) de fojas 73 a 76, diversos correos electrónicos; n) a fojas 78, carta de fecha 24 de junio de 2013; ñ) a fojas 80, certificado de cobertura incendio con sismo; o) a fojas 89, carta fechada 03 de septiembre de 2013; p) a fojas 90, póliza grupo incendio y aliados N° 136-10351-01035; q) a fojas 111, carta respuesta de fecha 09 de septiembre de 2013; r) a fojas 114, 115 y 116, reclamo interpuesto ante SERNAC, respuesta de éste y del BBVA; s) a fojas 117, boletas de fecha 05/11/2013 y 19/11/2013 respectivamente; t) a fojas 118, fotocopia autorizada ante notario de título de psicólogo; u) a fojas 119, informe psicológico, fecha de emisión



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RENDIDO A LA VISTA
18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO

17/12/2013; v) a fojas 122, boleta de honorarios electrónica N° 113, de fecha 18/12/2013.

IV.- Que, a fojas 136 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

Y CONSIDERANDO:

EN LO INFRACCIONAL.-

1) Que, los autos se iniciaron por denuncia infraccional y demanda civil particular.

2) Que, el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa:

"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. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."

De acuerdo a la doctrina, 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.

3) Que, el artículo 3° letra e) de la Ley Núm. 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"*.

4) Que, el artículo 12 de la Ley Núm. 19.496 establece que:

"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Por su parte, el inciso primero del artículo 23 de la misma ley dispone:



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

TENIDO A LA VISTA
18 NOV. 2015

SANTIAGO

SECRETARIO ABOGADO

MMY
Acta
Cuentas
Fiscal

"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".

MYS
Casta
Casta
Casta

5) 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.

6) Que, en primer término, este sentenciador estima preciso establecer que los antecedentes probatorios aportados a la causa, constituidos fundamentalmente por la prueba testimonial y documental aportada, son a juicio del Tribunal entre sí y respecto de los hechos de la causa, lo suficientemente conexos, concordantes, graves, múltiples y precisos, como para hacer formar convicción plena al Tribunal respecto de la existencia y origen de los hechos denunciados y de quien es en definitiva la responsabilidad infraccional pertinente, conforme lo exige el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

7) Que, ahora bien, de los antecedentes y demás elementos probatorios que se han recogido en el proceso, el Tribunal estima probado los siguientes hechos: a) Que, con fecha 17 de diciembre de 2010, se celebró entre las partes el contrato de compraventa, mutuo hipotecario vivienda tasa de interés fija, plazo flexible, operación N° 119-9600026695, según consta a fojas 25 de autos; b) Que, el número de cuenta vinculada señalado en la propuesta de seguros de fojas 38 y ss., corresponde y coincide con el número de la operación señalado en la letra a) precedente; c) Que, la póliza de seguro asociada al crédito hipotecario es la N° 101948010094 (vigencia del seguro - anual renovable); d) Que, la propuesta de seguros aludida contempla dentro de sus coberturas - entre otros - los daños materiales causados por "rotura de cañerías", según se aprecia a fojas 39; e) Que, la rotura de cañería de la red de agua caliente denunciada se produjo, en el departamento de la actora, el día 5 de junio de 2013; f) Que, con fecha 20/06/2013 se levantó acta de inspección y solicitud de antecedentes, respecto del siniestro N° 136-13-372, póliza N° 136-10351-01035, por el liquidador/inspector señor Luis Hidalgo B., según consta a fojas 47 y 48; g) Que, Mapfre Compañía de Seguros



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

SECRETARIO ABOGADO

Generales de Chile S.A., designó como liquidadores oficiales a la entidad SeguRed para la atención del siniestro N° 136-13-00372, póliza N° 136-10351-01035 (daños por rotura de cañería de fecha 05 de junio de 2013), clasificado con el número de liquidación INH/13/07-13-06099, según consta a fojas 59 de autos; h) Que, con fecha 31/07/2013 SeguRed levantó acta de inspección y solicitud de antecedentes en el Departamento 1104, que se encuentra ubicado en Rinconada del Salto N°1000, Bosques de la Pirámide, comuna de Huechuraba, realizada por don Oscar Jiménez Acosta, según consta a fojas 60 y ss.; i) Que, conforme al informe de liquidación INH/13/07-13-06099, relativo al siniestro N° 136-13-00372, se estima como pérdida indemnizable teórica 82,04 UF; j) Que, SeguRed recomienda a la compañía aseguradora Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., no pagar el siniestro aludido, manifestando expresamente a fojas 67 lo siguiente: "A pagar por el asegurador; No procede, siniestro sin cobertura"; K) Que, la póliza N° 136-10351-01035, tiene un periodo de vigencia desde el 01/06/2013 hasta el 30/11/2014, según consta a fojas 67; l) Que, con fecha 20 de agosto de 2013, y a través de correo electrónico, la denunciante y demandante fue informada recién y no antes del cambio en la cobertura de su seguro de incendio y sismo como consecuencia del llamado a licitación pública para contratar los seguros colectivos referidos, asociados a créditos hipotecarios otorgados por el Banco, en el cual no está incluido el seguro adicional contratado primitivamente por "rotura de cañerías", según consta a fojas 78; m) Que, la carta informativa relativa a los seguros aludida por el Banco no fue remitida por éste al domicilio de la actora, ya que no consta en autos certificado de envió postal alguno; y n) Que, conforme a las boletas de fojas 117, la actora pago la suma de \$1.066.890 pesos por los daños ocasionados.

8) Que, entonces, este sentenciador estima conforme a toda la prueba acompañada al proceso, que el denunciado y demandado BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE (BBVA CHILE), actuó negligentemente en la prestación de sus servicios profesionales, ya que no informó ni comunicó con la antelación necesaria y de forma clara y oportuna a la consumidora señora Carmen Gloria de la Fuente García, del cambio de las condiciones pactadas del seguro previamente contratado por esta última al momento de celebrar el contrato de compraventa, mutuo hipotecario vivienda tasa de interés fija, plazo flexible, operación N° 119-9600026695, de manera tal que la actora pudiera haber previsto y contratado

M46
Visto
W. C. C. C.
-504-

10

COPIA FIEL DEL ORIGINAL
RECONOCIDO A LA VISTA
SECRETARIO LOCAL SANTIAGO
18 NOV 2015
SECRETARIO ABOGADO

independientemente un seguro de incendio y sismo con el adicional de "rotura de cañerías" en el evento de no estar conforme con el seguro colectivo contratado por el Banco como consecuencia del llamado a licitación pública aludido, para así haber permanecido con su propiedad protegida en el caso de producirse un siniestro. El hecho de no haberse enviado la misiva a la actora comunicando tal circunstancia refleja innegablemente que el Banco actuó sin la debida diligencia y cuidado en la prestación de sus servicios profesionales, provocando consecuentemente que el bien raíz de propiedad de la consumidora quedará desprotegido por daños materiales causados por "rotura de cañerías" y que el siniestro no fuera posteriormente debidamente cubierto por la compañía aseguradora Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., ya que el inmueble en comento de propiedad de la actora, al momento de ocurrido el siniestro, no se encontraba amparado por el nuevo contrato de seguro respectivo contratado por el Banco, toda vez que la póliza de seguros primitiva asociada al crédito hipotecario N° 101948010094 ya no permanecía vigente, a pesar de señalar esta última, según consta a fojas 39, que la vigencia del seguro contratado al momento de la celebración de la compraventa sería anual renovable, por lo que este sentenciador considera que el actuar del denunciado y demandado BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE (BBVA CHILE), constituye abiertamente infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que este último - conforme se expuso - no actuó con la debida diligencia o cuidado en la prestación de sus servicios, sino que por el contrario, lo hizo negligentemente, debiendo acogerse, en consecuencia, la denuncia infraccional de autos.

(11/07)
Cristóbal
Lorenzo
Pich

EN LO CIVIL.-

9) Que, la letra e) del artículo 3° de la Ley Número 19.496, prescribe que: *"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."* El artículo 50 incisos 1° y 2° establecen por su parte que: *"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. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al*



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

SECRETARIO ABOGADO

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".

9148
Cento
Cuentas
2014

10) Que, conforme a la demanda civil de autos, la parte denunciante y demandante exige el pago de UF 82,04 como indemnización por el daño patrimonial emergente causado. Adicionalmente, reclama \$2.000.000 por concepto de daño moral.

11) Que, en cuanto al daño emergente reclamado, que consiste en el menoscabo real sufrido en el patrimonio de la demandante, cabe dar por acreditada la suma de 82,04 UF, toda vez que el informe de liquidación INH/13/07-13-06099, de fojas 67 y siguientes, efectuado por la empresa liquidadora SeguRed, describe claramente como pérdida indemnizable dicha suma de dinero.

12) Que, en cuanto al daño moral alegado, que consiste en el sufrimiento que provoca la alteración de las condiciones normales de vida del afectado por los hechos infraccionales respectivos, este sentenciador estima conforme a toda la prueba acompañada al proceso, al informe psicológico de fojas 119, y a lo declarado por la testigo en la audiencia de estilo de fojas 123 y siguientes, que la negligencia con la que actuó el denunciado y demandado BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE (BBVA CHILE) en la prestación de los servicios, al no comunicarle oportunamente a la actora del cambio de las condiciones pactadas del seguro previamente contratado por esta última al momento de celebrar el contrato de compraventa, lo que significo en definitiva que su bien raíz quedará desprotegido al momento de producirse el siniestro, necesariamente produce en cualquier persona normal una situación de desazón y desconfianza que merece ser reparada conjuntamente con las molestias inherentes a la tarea de lograr, por la vía del reclamo administrativo o judicial, que sus derechos sean respetados.

13) Que, 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 la demandante, avaluando la indemnización por tales perjuicios en la suma de \$1.000.000 (Un millón de pesos).



5 CONA FIL DEL ORIGINAL
TENIDO A LA VISTA
SANTIAGO 18 NOV. 2015

SECRETARIO ABOGADO

Y teniendo presente lo dispuesto en las normas citadas de la Ley Nº 19.496, en relación con el artículo 14 de la Ley Nº 18.287;

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

A) Que, **SE CONDENA** a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE (BBVA CHILE), representado legalmente por don MANUEL OLIVARES ROSSETTI, ya individualizado, a pagar una multa equivalente a 50 U.T.M (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 inciso primero de la Ley Nº 19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

B) Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal del condenado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

EN LO CIVIL:

C) Que, **SE ACOGE**, con costas, la demanda civil formulada en el primer otrosí de fojas 1 y siguientes, sólo en cuanto se condena a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA CHILE (BBVA CHILE), representado legalmente por don MANUEL OLIVARES ROSSETTI, ya individualizado, a pagar a doña CARMEN GLORIA DE LA FUENTE GARCIA, la cantidad de 82,04 UF, a título de indemnización por el daño emergente causado; y a pagar a esta última la suma de \$1.000.000 (Un millón de pesos), a título de indemnización por los perjuicios morales sufridos, sin reajustes ni intereses, desestimándose la acción civil en lo demás, por ausencia de prueba rendida al efecto.

D) Que, una vez cumplido lo ordenado en a) y c) de esta resolución; ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley Nº 19.496.

DECRETADA POR DON HÉCTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.

AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.



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

SECRETARIO ABOGADO

*Cópias
Coscen
Y.M.*

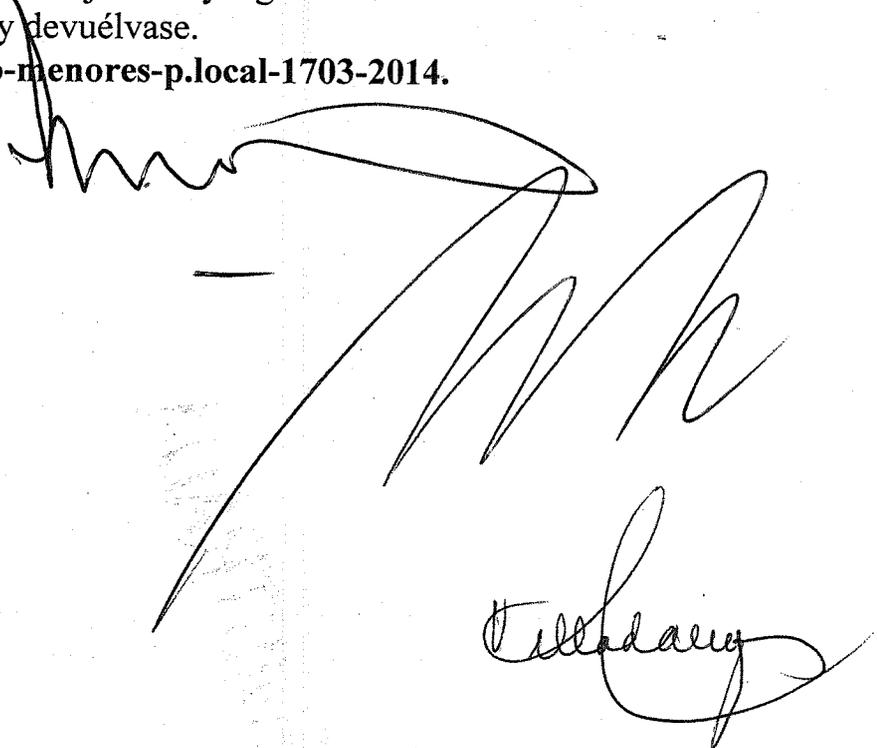
Santiago, veinte de marzo de dos mil quince.

Vistos:

Se **confirma** la sentencia apelada de once de noviembre de dos mil catorce, escrita a fojas 137 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

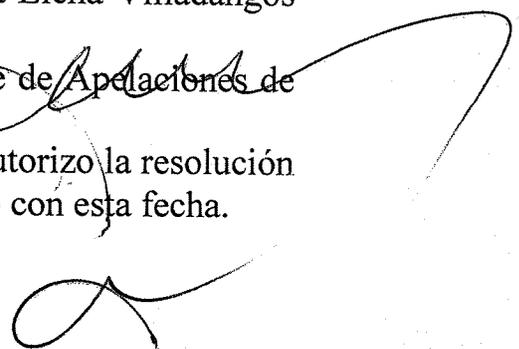
N°Trabajo-menores-p.local-1703-2014.



Pronunciada por la **Duodécima Sala**, presidida por el Ministro señor Omar Astudillo Contreras e integrada por el Ministro señor Jaime Balmaceda Errázuriz y la Ministro señora Maritza Elena Villadangos Frankovich.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, veinte de marzo de dos mil quince, autorizo la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.



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

SECRETARIO ABOGADO