

## JUZGADO DE POLICIA LOCAL

### LA REINA

Rol: 8894-2014

La Reina, veinticuatro de Junio de dos mil quince

#### VISTOS Y CONSIDERANDO

1º.- Que, a fs. 28 **Gladys Mireya Flores López**, CNI: 12.153.044-9, Técnico en Hotelería y Turismo, domiciliada en Av. Príncipe de Gales 7509 depto. 302, La Reina, dio cuenta de infracción a lo dispuesto por el art. 23 de la Ley 19496 por parte de **Compara Online Corredora de Seguros SPA**, RUT: 76.328.367-4, representada conforme al art. 50 C y D por doña Alejandra Diez R, ambos domiciliados en Almirante Pastene 244 piso 10, Providencia, por cuanto, con fecha 20 de Octubre de 2014 la denunciante contrató vía internet un seguro automotriz a través de la corredora individualizada, para su vehículo marca Toyota Rav 4, con Penta Security. El día 23 de Octubre llegó a su domicilio un inspector de la empresa BSP de nombre Jose Calfunao, que presta servicios para las compañías mencionadas (Compara On Line y Penta Security), quien al intentar fotografiar el neumático de repuesto de su jeep sacó la tapa que cubre el neumático rompiendo el cierre de seguridad y la tapa que sostiene el neumático, dejándolo al descubierto con el riesgo de que pueda ser robado fácilmente toda vez que cuesta sobre los \$200.000.-

El mencionado inspector intentó salvar su responsabilidad ofreciéndole comprar la tapa en una desarmaduría, lo que fue rechazado por la actora por estimar que el daño debe imputarse a la aseguradora, por lo que se negó a firmar cualquier documento hasta no tener la certeza de que su auto sería reparado sin que fuera posible contactarse con don Diego Rojas, Jefe de Operaciones de la empresa BSP, domiciliada en Presidente Battle y Ordóñez 4830, Ñuñoa, pese a tener un documento firmado por el inspector que reconoce su responsabilidad en el daño causado. No obstante, al final del día 23 de Octubre de 2014 recibió un correo electrónico del Sr. Rojas que le ofrecía llevar el auto a un concesionario y que la factura le sería reembolsada o bien, que ellos encargarían la pieza para entregarla a su dueña. Al llevar ella el auto a un concesionario se enteró que el presupuesto era de \$ 151.000 más IVA y por su alto valor optó por que la empresa le enviara una cotización al Sr. Rojas quien, con fecha 27 de Octubre de 2014 envió a su domicilio con el mismo inspector Calfunao, un cheque extendido a su nombre por el valor de la pieza, acompañando un documento de Finiquito y Desistimiento, que ella se negó a firmar conjuntamente con la recepción del cheque., denunciando el asunto al Sernac, donde el reclamado informó que el asunto ya estaba solucionado, lo que no es cierto, toda vez que ella ha debido mantener el neumático en el maletero sin poder hacer uso de este espacio.

Asimismo, en el carácter de propietaria del vehículo dañado, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor denunciado a fin de que sea condenado a pagar las sumas de: a) \$ 9.000.- por concepto de daño emergente (\$ 3.000.- fotocopias y \$ 6.000.- Psicotrópicos adicionales) y b) \$ 3.000.000.- por daño moral referido al menoscabo de su salud mental y física. En subsidio, a la suma que el Tribunal estime avenida a derecho, más reajustes, intereses y costas.

2º.- Que, a fs. 51 rola declaración indagatoria prestada por **Compara On Line Corredora de Seguros SpA**, debidamente representada según consta de fs. 35, reconociendo la efectividad de que con fecha 20 de Octubre de 2014 la denunciante contrató por medio de la Corredora que representa un seguro automotriz con Penta Security Compañía de Seguros Generales S.A. y que

con fecha 23 de Octubre de 2014 el inspector de la empresa de inspecciones BSP rompió parte del vehículo, asumiendo su responsabilidad desde el primer momento, por lo que ellos se pusieron en contacto con la actora y con Penta el mismo día, indicando estos últimos que se le había dado la posibilidad a la clienta de concurrir personalmente al concesionario de la marca para luego rembolsarle el dinero, o bien, encargar ellos mismos el repuesto.

Con fecha 28 de Octubre volvieron a tomar contacto con la actora quien les indicó que BSP y Penta le habrían enviado un cheque por el valor del repuesto y un finiquito que se negó a firmar por encontrarlo abusivo y en consecuencia estaban a la espera de otra solución. Finalmente el 3 de Noviembre, volvieron a tomar contacto con la actora quien indicó que aún no decidía su curso de acción, no obstante reiterar la parte denunciada su plena disposición a dar solución al problema.

3º.- Que, a fs. 74 se efectuó comparendo de estilo con asistencia de la parte denunciante y de la apoderada de la parte denunciada, las que llamadas a avenimiento no aceptaron ratificando la actora las acciones deducidas de fs. 28 pidiendo sean acogidas en todas sus partes con costas.

Agregando que la solución dada por el Gerente de BSP no pudo ser aceptada por ella debido al actuar negligente y a la absoluta imposibilidad de contactarlo. Finalmente, argumentó su solicitud de reparación por daño moral en base a su calidad de discapacitada y pensionada, toda vez que no puede enfrentar problemas sin tener que recurrir al uso y abuso de benzodiazepinas.

Evacuando el traslado conferido, la denunciada y demandada Compara On Line, contestó mediante minuta rolante de fs. 56 y sgtes. la que pidió sea considerada parte integrante de la audiencia, y en definitiva, en base a la argumentación sostenida, se rechace en todas sus partes tanto la denuncia como la demanda intentadas en su contra.

-En lo infraccional.- por cuanto el hecho que genera el reclamo es causado por un agente distinto de la empresa denunciada como es, la empresa encargada de inspeccionar los vehículos que se aseguran, la que no tiene vínculo contractual alguno con su parte. Asimismo, las infracciones denunciadas que se imputan a Compara On Line no son efectivas y los hechos omitidos cambian sustancialmente la apreciación y la medida de lo ocurrido, toda vez que en base a la relación de los hechos expresados en indagatoria de fs. 51, tanto la denunciada como Seguros Penta y la empresa de Inspecciones BSP siempre se encontraron en disposición de colaborar con la solución del problema, siendo la actora quien se ha negado en reiteradas oportunidades a aceptar las soluciones propuestas, sin que por ello pueda reprocharse o alegarse un incumplimiento proveniente de un acto, error u omisión de la corredora de seguros.

Asimismo, en relación a lo dispuesto por el art. 23 de la LPC resulta del todo improcedente por no cumplirse ninguno de los supuestos de dicha norma.

-En cuanto a la acción civil.- Debe rechazarse por inexistencia de requisitos para que resulte procedente como también deberá tenerse presente que en todo momento ha existido por parte de la denunciada una propiciación para acuerdos entre las partes. Finalmente, resulta completamente desproporcionada la suma demandada por concepto de daño moral en atención a los montos solicitados por concepto de daño emergente, teniendo en consideración que el objeto de la indemnización es de carácter correctivo y no de enriquecimiento.

#### **PRUEBA DOCUMENTAL**

La parte denunciante y demandante acompañó con citación:

- Dictamen de invalidez de 23 Noviembre 2013 (fs. 62)
- Certificado de discapacidad de 10 diciembre de 2014 (fs. 63)
- Informe de efectos secundarios y/o adversos a causa del uso de benzodiazepinas

De igual forma, reiteró documentación fundante a presentación de fs. 28 referida a Certificados médicos que dan cuenta de su estado de salud (fs. 1,2 3); reclamo y tramitación del mismo ante Sernac (fs. 5 y sgtes.); Carta a Compara On Line dando cuenta de los hechos que originaron la denuncia y carta del inspector Calfunao reconociendo los mismos (fs. 8y 9); Prsupuesto de reparación (fs. 10); Set de fotografías que muestran los daños (fs. 11 y sgtes.); Diversos mails relativos al reclamo formulado a la empresa ( fs. 13 y sgtes.)

La parte denunciada de Compara On Line acompañó con citación:

- CD de conversaciones grabadas entre el 13 de Octubre y 05 de Noviembre de 2014
- Impresión de correos electrónicos entre Compara On Line y la Compañía de Seguros Penta entre el 23 de Octubre y el 04 de Noviembre de 20014 relacionados con el caso de la actora.

4º.- Que, a fs. 95, no existiendo diligencias pendientes, el Tribunal decretó autos para fallo.

5º.- Que, con el mérito de la denuncia de fs. 28, declaración indagatoria de fs. 51, prueba documental rendida y demás antecedentes del proceso apreciados en su conjunto conforme a las reglas de la sana crítica, resulta posible para este Tribunal determinar que se encuentra plenamente acreditado en esta causa, conforme a la propia versión de la empresa denunciada, que con fecha 20 de Octubre de 2014 la denunciante contrató por medio de la Corredora de Seguros Compara On Line un seguro automotriz con Penta Security Compañía de Seguros Generales S.A. y que con fecha 23 de Octubre de 2014 el inspector de la empresa de inspecciones BSP de nombre Jose Calfunao rompió parte del vehículo, asumiendo su responsabilidad desde el primer momento, hecho que se encuentra igualmente acreditado conforme a documentación rolante de fs. 9 de autos.

De igual modo, consta de estos autos que la actora no ha recibido a la fecha, reparación alguna por los daños causados a su vehículo, toda vez que las fórmulas de arreglo propuestas por la proveedora no han sido de su satisfacción, razón por la que encontrándose acreditada la infracción a lo dispuesto por el art. 23 de la Ley 19496 por parte del proveedor denunciado Compara On Line Corredora de Seguros SPA, en atención a que a juicio de este Tribunal el servicio prestado fue deficiente y ello causó menoscabo al consumidor, la denuncia infraccional interpuesta en su contra deberá ser acogida, pese a encontrarse reconocido por la actora el hecho de que dicho proveedor ha intentado dar solución al problema que originó estos autos.

6º.- Que, conforme a lo resuelto precedentemente, a juicio de este Tribunal, se encuentra plenamente acreditada la relación causal entre las infracciones cometidas por el proveedor denunciado y los daños que pretende la actora le sean indemnizados. Avaluando dichos daños, y teniendo presente la totalidad de la prueba rendida, se tasa prudencialmente en la suma de \$ **200.000.- ( doscientos mil pesos)** el daño moral que Compara Online Corredora de Seguros SPA, deberá pagar a la actora Gladys Mireya Flores López por concepto de indemnización de perjuicios, **más las costas que el proceso haya irrogado a la actora.**

Que, no procede pronunciarse acerca del cobro de intereses que se formula en presentación de fs. 28 por cuanto, en la especie, no se persigue el cumplimiento de una obligación civil en que esté en mora el demandado, sino la indemnización de un cuasidelito civil cuya existencia se determina, precisamente en esta sentencia.

Que, no se dará lugar a las sumas demandadas por concepto de daño emergente, por cuanto estas no fueron debidamente acreditadas en autos.

**Y TENIENDO PRESENTE**

Lo dispuesto por los arts. 13 de la ley 15231, arts. 14 y 22 de la Ley 18287; art. 23 y demás pertinentes de la Ley 19496

**RESUELVO**

**1º.-** Que, ha lugar a la denuncia de fs.28 en cuanto se condena a **Compara On Line Corredora de Seguros SPA**, representada por Andrea Carolina Valin Acuña, CNI: 16.081.663-5, a pagar una multa de **3 UTM** por infringir las normas contenidas en el considerando quinto de este fallo.

**2º.-** Que, ha lugar a la demanda civil deducida a fs. 28 en cuanto se condena a **Compara On Line Corredora de Seguros SPA**, RUT: 76.328.367-4, representada por Andrea Carolina Valin Acuña, CNI: 16.081.663-5, a pagar a la actora Gladys Mireya Flores López la suma de **\$ 200.000.- (doscientos mil pesos)** por concepto de indemnización de perjuicios, **más las costas que el proceso haya irrogado a la actora.**

Notifíquese legalmente esta resolución y una vez ejecutoriada, Regístrese y en su oportunidad, archívese.

**Rol: 8894-2014**

**PRONUNCIADA POR JOSE MIGUEL BALDA MUJICA**  
**JUEZ SUBROGANTE**



**AUTORIZA JOSE MANUEL FLORES BURGOS**  
**SECRETARIO SUBROGANTE**

