

Temuco, dieciocho de diciembre de dos mil diecisiete.-

Por reintegrada a mis funciones con esta fecha.-

**VISTOS.-**



A fojas 24 y siguientes corre querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas por don **JULIO BASCUR SEGUEL**, abogado, domiciliado en Temuco, calle Antonio Varas nro.979, en representación de don **LUIS ABNER ITURRIETA PONCE**, comerciante, domiciliado en Pasaje La Herradura nro. 02691, en contra de **COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES PENTA SECURITY S.A.** sociedad anónima del giro de su denominación, representada para efectos de la Ley 19.496 por don **ALEJANDRO GUILLERMO HESS MANCILLA**, jefe de sucursal, ambos domiciliados para estos efectos en calle Hoschtetter N° 660, de la ciudad de Temuco.

A fojas 72 y siguientes doña **FRANCISCA ROMÁN SANTANA**, abogada, en representación convencional de la **COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES PENTA SECURITY S.A.**, ambos domiciliados en Temuco, calle Claro Solar nro.780, Of. 605, opone excepción de previo y especial pronunciamiento, planteando la incompetencia absoluta del Tribunal.

A fojas 78 corre comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil don **LUIS ABNER ITURRIETA PONCE**, asistido por su abogado don **JULIO BASCUR SEGUEL**, y de la parte querellada y demandada civil, representada por don **ALEJANDRO PREUSS LAZO** y de don **HERMÁN REBOLLEDO CONTRERAS**.

A fojas 79 y ss. don **JULIO BASCUR SEGUEL**, por la querellante y demandante civil evacúa el traslado conferido.

A fojas 82 y siguientes corre **sentencia interlocutoria que falla la excepción de incompetencia absoluta planteada por la querellada y demandada, desechándola** y ordenando seguir adelante con el procedimiento.

A fojas 93 y siguientes corre presentación de don **ALEJANDRO FEDERICO LAZO**, abogado, en representación **DE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES PENTA S.A.** (anteriormente Compañía de Seguros Generales Penta Security S.A. y en adelante "Penta"), en que contesta la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas en contra de su representada, que se tiene como parte integrante del comparendo

A fojas 181 y siguientes, corre continuación de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia personal de la parte querellante y demandante civil, don **LUIS ABNER ITURRIETA PONCE**, asistido por sus apoderados don **JULIO BASCUR SEGUEL** y don **JUAN CARLOS CISTERNAS FRITZ**, y de la parte querellada y demandada civil, representada por sus apoderados don **ALEJANDRO FEDERICO PREUSS LAZO** y don **HERMAN REBOLLEDO CONTRERAS**.



A fojas 202 se deja la resolución de las objeciones documentales para definitiva.

A fojas 204 se dispone la citación a prestar declaración de don **SIXTO ROBERTO CÁRDENAS THIMEOS**, chileno, divorciado, corredor de seguros, edad 54 años, cédula nacional de identidad n° 7.998.300-4, domiciliado en Temuco, Avenida Alemania n° 0822, fono 9-74781480.

A fojas 206 y siguientes corre declaración de don **SIXTO ROBERTO CÁRDENAS THIMEOS**, ya individualizado.

A fojas 212 y siguientes se dispuso traer los autos para dictar sentencia.

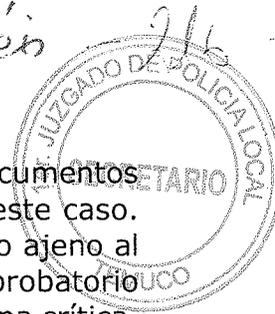
**Considerando.-**

**En cuanto a las objeciones documentales.-**

1.- A fojas 190 comparece don **Julio Bascur Seguel**, quien obrando por la querellante y demandante civil objeta los siguientes documentos, acompañados por la contraparte, a saber: 1) el documento incorporado con el Nro. 3, denominado "copia de solicitud de endoso n 9008633, emitida el 2 de febrero de 2016 suscrita por don SIXTO CÁRDENAS THIMEOS, por falta de integridad y por falsedad ideológica". Se dice que el documento es falso, ya que el actor nunca ha solicitado, ni el endoso ni la anulación de su póliza, ni suscrito documento en tal sentido. Se sostiene que aparece absoluta y burdamente adulterado y alejado de la verdad, pues se rayó o simplemente se tarjó la frase por reemplazo, sustituyéndose más abajo por la frase "a solicitud del asegurado". Se estima relevante la actitud de la compañía que introduce en la solicitud del endoso cuestionada una oración falsa, que se puede advertir de su sola lectura, y que la justificación, continúa el incidentista, estaría en pretender acreditar que fue su parte la que canceló su propia póliza, pese a que el documento original suscrito aparentemente por el Corredor, indicaba que se cancelaba la póliza por reemplazo, lo que en la especie nunca ocurrió, pues la solicitud de nueva póliza para la sociedad denominada Restaurante La Caleta Limitada no prosperó. Finalmente, el referido documento emana de un tercero, quien no es parte directa ni indirecta de este juicio, y no ha comparecido al proceso a reconocerlo y a dar cuenta de su contenido; 2) El documento incorporado con el Nro. 6, denominado copia impresa de correo electrónico enviado el 23 de febrero de 2016 por don Javier Delgado Vera a don Sixto Cárdenas Thimeos, que se objeta por emanar de terceros que no son parte del juicio y que no ha comparecido a reconocerlo, y no constar su fecha, ni su origen, ni remitente y dar cuenta de su contenido no emanar de la parte incidentista. Sin perjuicio, se destaca que el antecedente da cuenta de hechos que coinciden con lo expuesto en la querella, y en ninguna parte aparece del correo cuestionado que el querellante pretenda cancelar la póliza; 3) Los documentos incorporados con el nro. 7 y Nro.8, denominado impresión de página web de la Superintendencia de Valores y Seguros, los que se objetan por impertinentes, pues no recae sobre un hecho controvertido la calidad de corredor Sixto Cárdenas Thimeos, no siendo admisible que con ello se pretenda trasladar la legitimación pasiva, habiendo quedado asentado en el proceso en la sentencia interlocutoria que falló la



documento decisón



plantearse de la manera que se hizo, cuando los instrumentos o documentos privados emanan de las partes del juicio, cuestión que no ocurre en este caso. Tal como no se discute, el antecedente aparece firmado por un tercero ajeno al juicio, por lo que este documento será ponderado de acuerdo al valor probatorio que corresponde, atenta su naturaleza, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, al igual que los restantes antecedentes objetados. Se desechará así esta primera incidencia en todas sus partes.

4.- Del mismo modo, cuando la querellada y demandada objeta, a su turno, el informe médico de fojas 135, incurre nuevamente en el error de pretender por esta vía valorar los antecedentes probatorios, en un ejercicio que compete al Juez llamado a resolver el conflicto, de acuerdo a la reglas de la sana crítica. Se negará lugar, así, a esta objeción por la misma causa.

**En cuanto a lo infraccional. -**

5.- Que se ha iniciado causa Rol N° 240-828-G-C, en virtud de querrela infraccional deducida por don **JULIO BASCUR SEGUEL**, en representación de don **LUIS ABNER ITURRIETA PONCE**, en contra de **COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES PENTA SECURITY S.A.**, sociedad anónima del giro de su denominación, representada legalmente por **ALEJANDRO GUILLERMO HESS MANCILLA**, jefe de sucursal, todos individualizados, fundada en los siguientes hechos: Don Luis Abner Iturrieta Ponce, RUT N°6.856.280-5, locatario de los establecimientos ubicados al Interior del Mercado Municipal de la ciudad de Temuco, **Locales 27 y 105**, contrató en calidad de asegurado con Compañía de Seguros Generales Penta Security S.A., una Póliza de Seguro (**N°62079646**) para cubrir el riesgo de incendio respecto de ambos locales. La materia asegurada consiste en el contenido de ambos establecimientos, por un monto cuya cobertura alcanza las 1.400 Unidades de Fomento, por cada uno de ellos, y con una prima bruta a pagar de 5,74 Unidades de Fomento por cada uno de dichos locales. La mencionada póliza posee una vigencia desde las 12 horas del 25 de noviembre de 2015 hasta las 12 horas del 25 de noviembre de 2016. Con fecha 20 de abril de 2016, aproximadamente a las 22:40 horas, se produjo un incendio que destruyó íntegramente el Mercado Municipal de esta ciudad, y, por ende, los locales 27 y 105 donde funcionaba el Restaurant "La Caleta", dedicado fundamentalmente a la venta de productos del mar, y cuyo contenido se encontraba asegurado según lo anteriormente señalado. Si bien el hecho del incendio es público y notorio, el Comandante del Cuerpo de Bomberos de Temuco ha emitido los certificados N°663 y N°672, que dan cuenta del siniestro que ha afectado a ambos locales. Posteriormente con fecha 22 de abril del presente año, fue denunciado el siniestro descrito precedentemente ante la referida Compañía de Seguros, mediante formulario en cual se estampó la siguiente información: "Con fecha 20 de abril del presente se genera incendio al interior del Mercado Municipal donde éramos locatarios. Se produce pérdida total de los locales N°27 y 105". Ante dicho denuncia, por correspondencia certificada recibida por don Luis Abner Iturrieta Ponce con fecha 2 de mayo de 2016, la Compañía le comunicó por escrito al asegurado que no contaban con información de póliza vigente respecto de los locales y su contenido, razón por la cual no podían proceder a su liquidación, quedando don Luis Abner Iturrieta Ponce sin



doscientos diecisiete - 217 -

3-



cobertura y sin derecho a la indemnización, a la que se encuentra obligado el asegurado, una vez producido el siniestro. Por otro lado, al asegurado se le comunicó que existía una devolución de prima por la póliza N°62079646, por un monto de 9,28 Unidades de Fomento, mediante un cheque nominativo a nombre de Luis Abner Iturrieta Ponce, sin expresarse el motivo por el cual se efectuaba dicha devolución. Aún sin conocer las razones por las cuales la Compañía de Seguros no liquidaba y cubría los daños ocasionados por el incendio sobre el contenido de los locales asegurados, el corredor de seguros, don Sixto Roberto Cárdenas Thimeos, quien intermedió la póliza ya descrita, entregó al asegurado copia de un supuesto endoso de la póliza N°62079646, la cual en su descripción señala: "Se cancela a solicitud del Asegurado", y copia de un formulario de solicitud de endoso 908633 de fecha 2 de febrero de 2016 en el cual se lee: "Se cancela póliza por reemplazo". Al respecto, podemos señalar que don Luis Abner Iturrieta Ponce, no ha solicitado ni el endoso ni la cancelación de su póliza, no ha dado instrucción verbal, ni ha suscrito documento alguno en tal sentido, y por el contrario tenía la conciencia de que ella se encontraba vigente al momento del siniestro; lo que incluso queda en evidencia con el cumplimiento del contrato por su parte, que consistía en el pago de la respectiva prima anual, lo que efectuó mediante 3 cheques, todos girados contra la cuenta corriente N°57-48650-3, del Banco Santander Chile, por su titular don Luis Abner Iturrieta Ponce, por la suma de \$98.675.- cada uno de ellos, fechados 1 de febrero de 2016, 1 de marzo de 2016, y 1 de abril de 2016, respectivamente; todos cobrados oportunamente por Compañía de Seguros Generales Penta Security S.A.. Es más, don Luis Abner Iturrieta Ponce, nunca ha solicitado la devolución de prima o parte de ésta, razón por la cual nunca retiró personalmente el cheque emitido por la Compañía, sino que lo realizó de manera inconsulta el corredor de seguros, don Sixto Roberto Cárdenas Thimeos, a quien luego se lo solicitó su representante, sin cobrarlo hasta la fecha, dado que como ya se ha expresado nunca solicitó dicha devolución. Por otra parte, se señala que, durante el mes de febrero de 2016, don Luis Abner Iturrieta Ponce, solicitó al corredor de seguros, antes singularizado, que cotizara una nueva póliza de seguros contra incendio para cubrir los riesgos del contenido de los referidos locales, con mejores condiciones, la cual sería contratada por la sociedad denominada Restaurante La Caleta Limitada, Rut 76.312.301-4, representada por el Sr. Iturrieta. Respecto de esta póliza, durante el mismo mes de febrero fue contactado don Luis Abner Iturrieta Ponce por personal de la Compañía, para realizar una inspección de los locales, lo cual en ese momento no era posible dado que se encontraba fuera de la ciudad y era de su interés estar presente durante dicha diligencia, indicándole que podían considerar los antecedentes recabados respecto de la otra póliza que se encontraba vigente a su nombre desde noviembre de 2015, y sobre los mismos locales y su contenido. Luego de ello, don Luis Abner Iturrieta Ponce no tuvo más noticias respecto de esta nueva póliza que solicitaba en representación de la mencionada sociedad, hasta que ocurrió el siniestro en el Mercado Municipal, momento en el cual, tal como se indicó anteriormente, la Compañía le informó que no existía ninguna póliza vigente respecto de dichos locales o su contenido, es decir, no había póliza nueva ni se encontraba vigente la póliza cuyas primas se encontraban oportunamente pagadas y cobradas por la Compañía de Seguros Penta Security, sin tener hasta



el momento ninguna información sobre cancelación o término de su póliza, y menos la invocación por parte de la Compañía de alguna causa legal o contractual para que operara una supuesta caducidad. Finalmente, se enfatiza que don Luis Abner Iturrieta Ponce, no ha suscrito ningún documento en orden a solicitar endoso de la póliza N°62079646, ni ha suscrito ninguna propuesta de nueva póliza de seguros, por sí o en representación de Restaurante La Caleta Limitada, por lo que los formularios que el corredor de seguros don Sixto Roberto Cárdenas Thimeos proporcionó luego del siniestro, consistente en propuestas de seguro de incendio N°532353 y N°532354, y la solicitud de endoso N°908633, adolecen de falsedad, dado que las firmas del contratante puestas en las propuestas de seguro ya descritas, no corresponden a la de don Luis Abner Iturrieta Ponce; y el endoso señalado, pretende hacer creer que el contratante prestó su voluntad en orden a cancelar su póliza, pese a no tener ninguna intención de cancelar su póliza y no existir firma del contratante y asegurado en dicho formulario, ya que la única firma existente, aparentemente corresponde al corredor de seguros. Los hechos relatados anteriormente configuran una serie de infracciones a los derechos del consumidor, relacionados con el respeto del vínculo contractual, la falta de información, la buena fe, la seguridad y calidad en la prestación del servicio, entre otras, como se expondrá en los siguientes capítulos. La infracción cometida: a) Servicio defectuoso: El artículo 23 en su inciso primero, de la Ley N° 19.496, dispone: "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, peso o medida del respectivo bien o servicio." De esta manera, de acuerdo a los hechos anteriormente relatados, se está frente a un caso gravísimo de incumplimiento negligente de la Compañía de Seguros Generales Penta Security S.A., frente a las obligaciones que le impone el artículo 23 de la Ley sobre Protección al Consumidor, puesto que desconoce un contrato de seguros vigente, lo incumple y no otorga la cobertura correspondiente ante la ocurrencia del siniestro. Es decir, se está en presencia de un servicio no solamente defectuoso, sino además de un incumplimiento total de las obligaciones que le impone el contrato a la Compañía infractora, dejando al consumidor en una situación de desamparo frente al siniestro. b) Ley del contrato: Un principio general en materia de contratación es aquel establecido en el artículo 1545 del Código Civil, en cuanto todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, no pudiendo ser dejado sin efecto, sino por consentimiento mutuo o por causales legales. Como ya se indicó, su representado jamás ha puesto fin al contrato, nunca ha prestado su consentimiento para poner término anticipado al mismo, teniendo siempre la conciencia de que la referida póliza de seguros se encontraba vigente al momento del incendio, concurriendo a la Compañía a realizar el respectivo denuncia por el lamentable siniestro, con el objeto de que se liquide y se otorgue la cobertura contratada. Sin embargo, la Compañía de Seguros desconoció la existencia de la póliza y no pago la indemnización a la que se encuentra obligado, pese al pago íntegro de las primas. Esta regla general en materia de contratación encuentra cabida especial en la Ley 19.496, específicamente en su artículo 12. La Compañía de Seguros Generales Penta Security S.A., infringió la Ley de



Decreto diccionario



Protección de los Derechos de los Consumidores, por cuanto no respetó el contrato de seguro, al que se encuentra vinculado, teniendo como obligación esencial la de: "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." según lo establece el artículo 12 de la Ley N° 19.496. A mayor abundamiento, el artículo 515 inciso 3° del Código de Comercio señala: "No se admitirá al asegurador prueba alguna en contra del tenor de la póliza que haya emitido luego de la perfección del contrato", y el artículo 523 inciso 1° del Código de Comercio establece: "Los términos de la vigencia del contrato serán fijados en la póliza". Por otro lado, el artículo 537 del citado Código, establece: "Las partes podrán convenir que el asegurador pueda poner término anticipadamente al contrato, con expresión de las causas que lo justifiquen, salvo las excepciones legales. En todo caso, la terminación del contrato se producirá a la expiración del plazo de treinta días contados desde la fecha de envío de la respectiva comunicación". c) El derecho de información oportuna: De acuerdo a los hechos relatados precedentemente se puede advertir, además, la infracción al artículo 3 letra b) de la ley 19.496, en cuanto garantiza: "El derecho que tiene el consumidor de ser informado, veraz y oportunamente sobre el servicio y las condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos". De lo expuesto, se podrá constatar que la Compañía aludida no respetó el derecho del consumidor a ser informado oportunamente respecto a la vigencia de la póliza de incendio y las causas de su término, dejando a mi representado en la más completa indefensión e inseguridad frente a los riesgos que, en virtud del contrato, fueron transferidos hacia la aseguradora, de acuerdo al artículo 512 del Código de Comercio. El deber de informar oportunamente se encuentra regulado por la Ley, y esta información debe ser proporcionada al momento de contratar el seguro, de perfeccionarse el contrato, durante su ejecución, y hasta su término, porque precisamente la finalidad de esta garantía es otorgarle al consumidor la posibilidad de ejercer sus derechos oportunamente, o incluso recurrir ante otro prestador de servicios a un mejor precio o condiciones: todo lo cual la Compañía infringió, al poner término anticipado a la póliza N°62079646, sin informar hasta el momento la causa legal o contractual para que operara dicha caducidad. Por otra parte, tal como se ha señalado anteriormente, don Luis Abner Iturrieta Ponce jamás dio instrucción al corredor de seguros en orden a cancelar o dejar sin efecto la póliza vigente. La Compañía de Seguros querellada debió informar oportunamente a don Luis Abner Iturrieta Ponce de la supuesta cancelación de la póliza, para de esa forma tomar los resguardos pertinentes, pero lamentablemente nada de ello ocurrió, infringiendo el artículo 3° b) de la ley 19.496, debiendo por tanto la Compañía de Seguros responder por los actos ejecutados sin el consentimiento de su representado. d) El rol de la buena fe: La buena fe contractual es un principio general del derecho consagrado transversalmente en el artículo 1546 del Código Civil, el cual señala: "Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no solo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella". La legislación sobre protección de derechos de los consumidores no escapa a tal principio, por el contrario, lo profundiza al regular los denominados contratos de adhesión. En efecto, el artículo 16 letra g)



Descanso veinte



de la ley 19.496, dispone que no producirán efecto alguno entre las partes las estipulaciones que vayan en contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, que causen al consumidor un perjuicio, para lo que deberá estarse a la finalidad del contrato y a las disposiciones generales y especiales que los rigen. En la especie, el comportamiento de la Compañía de Seguros demandada, al desconocer una póliza vigente, y por tanto no otorgar la cobertura a la que se encuentra obligada una vez producido el siniestro, es absolutamente contraria a la buena fe contractual, sobre todo en este tipo de materias, donde el contratante más débil solo tiene una opción: contratar o no contratar. De acuerdo a la naturaleza del contrato de seguros, si el consumidor finalmente decide contratar, se transfieren los riesgos a la empresa aseguradora, "descansando" el asegurado en un contrato que debería ser cumplido, ocurrido el siniestro. En conclusión, la Compañía de Seguros no solo infringe la buena fe en la ejecución del contrato, sino, además, abusa de su derecho, al no pagar la indemnización obligada. e) La sanción: Por último, el artículo 24 inciso primero de la citada ley, establece que "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente." El inciso 3º agrega: "El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario". En cuanto al Derecho, se fundan en que se han infringido los artículos 50 y siguientes de la Ley 19.496, y la Ley 18.287, y demás normas legales pertinentes. En virtud de lo señalado, se solicita que se dé lugar a la querrela y se condene a los querrellados al máximo de las multas por las infracciones señaladas; todo con expresa condenación en costas.

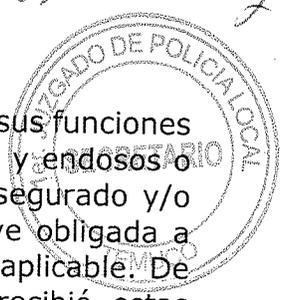
**6.-** Que a fojas 93 y siguientes, don **ALEJANDRO FEDERICO PREUSS LAZO**, abogado, en representación de la parte querellada **Compañía de Seguros Generales Penta S.A. (anteriormente Compañía de Seguros Generales Penta Security S.A. y en adelante "Penta")**, efectúa descargos respecto de la querrela infraccional, solicitando su rechazo integro, con costas, fundado en las siguientes consideraciones: 1) Defensa Negativa: Como primera cuestión, controvierte de manera expresa y categórica la intencionada y poco objetiva relación de hechos aseverados por el asegurado en su querrela infraccional, salvo en aquellos casos que coincidan expresamente con los que reconozca esta parte. Como consecuencia necesaria de lo anterior, será de cargo del actor acreditar los antecedentes tácticos y jurídicos en que se funda, conforme a las reglas generales sobre carga de la prueba, aplicables también en la especie. 2) Antecedentes preliminares 2.1.) Cronología y relato de hechos: Una cronología de los hechos que motivan la presentación del señor Iturrieta resulta fundamental para una adecuada resolución y rechazo de la querrela de marras, por cuanto de la misma se desprende con claridad que a la fecha del siniestro, no existía seguro alguno suscrito con Penta, Así: Noviembre de 2015: mediante la intermediación del señor Sixto Cárdenas Thimeos (en su calidad de corredor de seguros) contrató con Penta una Póliza de Seguros de incendio y otros riesgos, para dos locales comerciales (Nº 27 y 105) ubicados al interior del Mercado Municipal de Temuco, que serían de su



propiedad. 10 de noviembre de 2015: se emite la Póliza N° 62079646, nominando como único asegurado al señor Iturrieta, y estableciendo una cobertura de hasta un límite de UF 1.400 por local, amparando los contenidos de ambos locales, fijándose una prima total bruta de UF 11,47.- anual a pagar por el asegurado. Febrero del año 2016: el señor Iturrieta le pidió a su corredor una nueva póliza destinada también a asegurar los locales en cuestión, pero esta vez, a nombre de una sociedad llamada Restaurante La Caleta Limitada, representada por el denunciante, añadiendo asimismo un aumento del monto asegurado. 2 de febrero de 2016: el corredor solicita a Penta la cancelación de la Póliza N° 62079646. 2 de Febrero de 2016: Penta accede a la solicitud, emitiendo los endosos "1" y "2", dando cuenta de la aceptación de la cancelación y ordenando la restitución del saldo de prima ya pagada. Vale decir, a contar de ese día, no existía vínculo alguno entre Penta y el señor Iturrieta. 20 de abril de 2016: se produjo incendio que destruyó el Mercado de Temuco y, por ende, también, los locales comerciales del señor Iturrieta. 22 de abril de 2016: el corredor igual efectúa el denuncia a Penta. 2 de mayo de 2016: el señor Alejandro Hess, Gerente de la Oficina de Temuco de Penta, le comunica al asegurado, que no contaban con la información de Póliza vigente, por lo que ni siquiera se iba a iniciar con el proceso de liquidación. De igual manera, y según se consigna en la denuncia, se le informó también la devolución de la prima por UF 9,28, misma que se encuentra a disposición del asegurado. 2.2.) Reconocimiento de los hechos por la denunciante. Con todo, valga hacer presente los siguientes hechos que han sido expresamente reconocidos y mencionados por la parte contraria y respecto de los cuales no existe controversia: Ha reconocido expresamente la intermediación de un corredor de seguros en la suscripción y ejecución de la Póliza suscrita y luego cancelada; ha reconocido que efectivamente le solicitó a su corredor de seguros, la modificación del asegurado nominado en la Póliza, como asimismo, el aumento del monto asegurado; ha reconocido que es efectivo que se emitieron sendos endosos de cancelación de la Póliza; para cada uno de los locales, y que acompañamos en esta presentación. Ha reconocido que se le contactó de parte de Penta, para realizar inspecciones a los inmuebles asegurados; Ha reconocido que no se llevaron a cabo dichas inspecciones por una imposibilidad imputable al propio demandante; ha reconocido que se emitió un cheque a su nombre, con el objeto de restituir la prima devengada, con ocasión de la cancelación de la póliza. Se indica que estos hechos no pueden ser objeto de discusión en el presente juicio y cualquier alegación que pretenda negar estas afirmaciones, debe ser completamente desestimada por tratarse de hechos previamente reconocidos en el proceso. 2.3.) La supuesta falsedad de la firma deberá ser acreditada por el denunciante, y por lo mismo no le resulta imputable a Penta: Como se anticipó previamente, el señor Iturrieta ha agregado como antecedente de a mayor abundamiento que todas las solicitudes y propuestas de endosos, que aparecen firmadas por él adolecerían de falsedad, al no haberlas suscrito ni menos conocido de su existencia. Más allá de que dicho antecedente deberá ser acreditado por la contraria en base a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, lo cierto es que de igual manera eso no resulta imputable a Penta ni sirve de antecedente para configurar infracción



alguna a su respecto. En efecto, cuando Penta en el ejercicio de sus funciones como Compañía Aseguradora recibe solicitudes de cancelación y endosos o propuestas de nuevos seguros, que vienen firmadas por el asegurado y/o validadas por el corredor de seguros que las intermedia, se ve obligada a ejecutar las mismas y proceder con lo pedido, en caso de ser aplicable. De esta manera y tal como acreditará, Penta efectivamente recibió estas solicitudes de cancelación, modificación del asegurado nominado y aumento del monto de cobertura, a lo cual procedió conforme, ejecutando el contrato y sus obligaciones de la manera debida, emitiendo los endosos que, valga la redundancia, cancelación, y que en esta presentación se acompañan. Penta incluso quiso contactarse con el asegurado para re inspeccionar los inmuebles a asegurar (bajo una nueva razón social), con el objeto de aumentar el monto asegurado conforme a la petición del denunciante (materializada en la solicitud del corredor). Es más, eso consta en el correo electrónico que ilustramos a continuación y que acompañamos en un otro sí de esta presentación enviado con fecha 23 de Febrero de 2016, por don Javier Delgado Vera, a don Sixto Cárdenas Thimeos, dando cuenta de la imposibilidad de coordinar inspección con el denunciante, la inspección respectiva y necesaria: Ha reconocido que se le contactó de parte de Penta, para realizar inspecciones a los inmuebles asegurados; ha reconocido que no se llevaron a cabo dichas inspecciones por una imposibilidad imputable al propio demandante; ha reconocido que se emitió un cheque a su nombre, con el objeto de restituir la prima devengada, con ocasión de la cancelación de la póliza. Se dice que estos hechos no pueden ser objeto de discusión en el presente juicio y cualquier alegación que pretenda negar estas afirmaciones, debe ser completamente desestimada por tratarse de hechos previamente reconocidos en el proceso. 3) REITERACIÓN DE LA INCOMPETENCIA, EN CARÁCTER DE DEFENSA SUSTANTIVA - DEFECTOS EN EL MODO DE PRESENTAR LA DENUNCIA INFRACCIONAL: Se reitera en carácter de defensa sustantiva o de fondo la incompetencia del Tribunal, deducida como incidente de previo y especial pronunciamiento que fue rechazada por este Tribunal, dando por reproducidos todos sus fundamentos de hecho y derecho y que no se reiteran por consideraciones de economía procesal. 4) DESCARGOS Y DEFENSAS SUSTANTIVAS PRINCIPALES: De antemano se señala que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, la obligación y peso de acreditar que "nunca supo" el señor Iturrieta sobre la cancelación de la Póliza, sobre la falsedad de la firma estampada en la propuesta, y sobre muchas otras alegaciones que fundamentan estas infracciones, le corresponden a la denunciante. Pues, lo cierto, es que cuando debía, mientras existieron las Pólizas que luego fueron canceladas por propia petición del asegurado Penta si cumplió con todos y cada uno de los deberes, de manera oportuna, emitiendo la Póliza, cancelándola a solicitud del corredor, emitiendo los endosos de cancelación, solicitando re-inspeccionar los locales asegurados con el fin de emitir la nueva póliza, entre otras diligencias debidamente prestadas. Aclarado lo anterior, se efectúan los descargos generales y particulares que le merecen a la querrela infraccional del señor Iturrieta. 4.1.) Inaplicabilidad de la LDPC al presente caso: 4.1.1.- Ausencia de vínculo jurídico - Penta no tiene la



Asociación reincidentes



calidad de proveedor, ni el señor Iturrieta la de consumidor, al no existir entre las partes, un contrato vigente. Se señala que el ejercicio del derecho a la acción exige que el sujeto que la ejerce y aquel en contra del cual se ejerce, tengan alguna vinculación objetiva, cierta y directa con el objeto materia de la litis cuestión entendida como Legitimación (ya sea activa como pasiva). Y es precisamente esta vinculación con el objeto de la litis la que no existe y hace imposible que su demanda pueda prosperar. Lo cierto es que no existe una vinculación jurídica y actual entre las partes que sea capaz de configurar la especial legitimación activa y pasiva entre el denunciante y Penta; máxime cuando el hecho de que la Póliza efectivamente fue cancelada a solicitud del corredor de seguros, es un antecedente reconocido expresamente en la denuncia, siendo una cuestión no controvertida de la especie. Y ello, porque a confesión del propio demandante, ninguna relación comercial, contractual y/o de consumo existe en entre Penta y el denunciante de autos, circunstancia que excluye la aplicación de la LPDC al caso de autos. Esto obliga a entender que, no existiendo vínculo jurídico actual, no aplica en la especie la LPDC. No existe infracción alguna respecto de la LPDC por parte de Penta, y en consecuencia la querrela y demanda no puede ser acogida. 4.1.2.) No existe infracción de la LPDC por PENTA, dada la intermediación de un corredor de seguros: Que la contraria sustenta buena parte de su denuncia, en el supuesto quebrantamiento del denominado "Deber de Informar", el que resultarla exigible a Penta, tanto durante la suscripción como la ejecución e incluso término del Contrato de Seguros. De manera textual, en la denuncia se indica que "don Luis Abner Iturrieta Ponce jamás dio instrucción al corredor de seguros en orden a cancelar o dejar sin efecto la Póliza vigente. La Compañía de Seguros querrellada debió informar oportunamente a don Luis Abner Iturrieta Ponce de la supuesta cancelación de la Póliza, para de esa forma tomar los resguardos pertinentes". Reitera pues, que los hechos planteados en la querrela y demanda no resultan suficientes ni menos adecuados como para esgrimir una infracción a la LPDC en los términos de la denuncia, puesto que todas las imputaciones de responsabilidad e infracción se deben a acciones u omisiones que no le competían a Penta sino más bien al corredor de seguros. Y ello se explica particularmente, por el hecho de que se ha suscrito y ejecutado la presente Póliza bajo la intermediación de un corredor de seguros independiente; vale decir, que no es dependiente ni funcionario de Penta. Por lo mismo, cualesquiera de las supuestas infracciones consignadas en la querrela, es decir, del "Derecho a ser Informado" de la letra b) del artículo 3 de la LPDC, no pueden entenderse como válidos ni menos aplicables en la especie. 4.1.3.) El corredor de seguros es un mandatario del asegurado. El señor Cárdenas es un profesional independiente de Penta. Que nuestro Código de Comercio ha incluido el corretaje como un tipo de mandato mercantil. El artículo 2.116 del Código Civil, por su parte, define el mandato como: "[...] contrato en que una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra, que se hace cargo de ellos por cuenta y riesgo de la primera" (énfasis agregado). Así, en cuanto a quién soporta el riesgo, deberá ser la persona que encomienda la gestión (el mandante, esto es, el asegurado) "quien aprovechará los beneficios o soportará las pérdidas, como si el negocio lo



Decreto retributivo 224-



hubiera realizado personalmente, por sí mismo" porque como lo ha indicado la Corte Suprema, tanto el mandato como el arrendamiento de servicios inmateriales comparten sustratos asimilables, "siendo el elemento diferenciador por antonomasia entre uno y otro según lo indican los diversos autores que el mandato se efectúa por cuenta y riesgo del mandante, cosa que no ocurre con el arrendamiento de servicios inmateriales". Valga destacar además, que en el mismo Decreto Supremo N° 1.055/2013 que establece el Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros se regula al Corredor de Seguros, en donde se señala su obligación de registrarse ante la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), su definición o concepto (Artículo 9), sus obligaciones (Artículo 10) y otras cuestiones adicionales. Basta revisar lo que ha dispuesto la autoridad sectorial, la SVS, para advertir y reconocer cuáles son las funciones de los corredores de seguros, en el sentido de que estos deben: (i) Asesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio; (ii) Ofrecer al contratante las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses; (iii) Informar sobre las condiciones del contrato y sus posibles modificaciones; (iv) Asistir durante la vigencia del contrato y al momento de producirse un siniestro; (v) Remitir al asegurado la póliza correspondiente; (vi) Verificar la identidad de los asegurados y la existencia y ubicación de los bienes asegurables; entre otras. Como se puede apreciar, el negocio encomendado es una obligación de hacer para el corredor, que comprende no sólo la celebración de uno o varios contratos de seguro, sino que también abarca la administración de las relaciones que se originan a raíz de dicho contrato, entre el asegurado y la compañía, Y ello incluye, por lo mismo y entre múltiples menesteres, que todas las comunicaciones de modificaciones en materia de suscripción/ejecución de la póliza, se realicen directamente al corredor y no necesariamente al asegurado; y de igual forma, del asegurado a su corredor. Pues bien, de esta forma SS., ya podemos decir que el señor Sixto Cárdenas, en su calidad de corredor del señor Iturrieta, ejecutó funciones como mandatario, y quien debía soportar el riesgo de dichos ejercicios es su mandante, denunciante de autos, y no Penta. En otras palabras, si el demandante tiene reparos relativos a la gestión efectuada por el corredor de seguros en tanto mandatario, pues no se encuentra satisfecho con el resultado del negocio cuya gestión le ha encomendado, deberá reclamar a él y no a Penta los eventuales (e inexistentes) infracciones de información y/o perjuicios derivados de su incumplimiento conforme a las reglas del contrato de mandato. 4.1.4.) Consecuencias - Falta de Legitimidad Pasiva de Penta: Lo expuesto a estas alturas resulta innegable: Gran parte de la denuncia y esta supuesta infracción del artículo 3 letra b) de la LPDC, se sustenta en supuestas negligencias en la ejecución y cancelación de la Póliza suscrita con nuestra representada, configurando respecto de esta última, una responsabilidad que no le corresponde ni puede ser imputable a Penta. Dado que, de existir, se trata de supuestos errores de un tercero ajeno al contrato y principalmente distinta de nuestro representado. Resulta incomprensible que en vistas de que existe justamente un corredor de seguros en calidad de mandatario del asegurado se pretenda imputar infracciones a la Compañía que no le corresponden. Todo lo anterior permite oponer de forma



subsidiaria, como se indica también al contestar la demanda de indemnización de perjuicios también deducida en contra de su representada la excepción perentoria de falta de legitimidad pasiva, dado que todos los elementos de hecho que sirven de base para fundar tanto la querrela infraccional como la demanda, no dirían relación con una acción u omisión que le resulte imputable a Penta, según se ha visto. 4.2.) Alegaciones subsidiarias, ante improbable caso de admitir aplicación de LPDC. 4.2.1.) Inexistencia de Infracción del artículo 3, letra B "Derecho a ser informado": Como se ha mencionado por la doctrina, la necesidad de establecer el mencionado derecho se realiza con el objeto de equiparar la información previa que maneja el proveedor de un bien o servicio, relativo a aspectos superiores a los que usualmente maneja el consumidor, a la hora de enfrentarse a un producto y su adquisición. Así, a mayor información que el proveedor, más información es la que puede entregar al consumidor, resultando con ello una mejor decisión de consumo. Esta verdadera "asimetría de información", es claramente evitada (más bien "nivelada") por la intermediación de un corredor de seguros, quien en base a las funciones reglamentariamente establecidas, tiene como propósito fundamental entregar una asesoría especializada al consumidor de seguros, evitando que se produzcan desinformaciones que signifiquen una infracción a este derecho; y ello, particularmente en base a que la naturaleza jurídica de sus obligaciones corresponden o se asimilan a las de un verdadero Mandatario del asegurado. Se remite, pues, a lo ya indicado en lo que respecta a la independencia del corredor de seguros y sus funciones dentro del mercado asegurador. 4.2.2.) Inexistencia de infracción del artículo 23 de la LPDC - La prestación del servicio por parte de Penta en caso alguno puede estimarse como defectuosa: Que la contraria alega también la infracción de este artículo, acusando la prestación de un "servicio defectuoso" por parte de Penta, puesto que, a su juicio, nuestra representada "desconoce un contrato de seguros vigente, lo incumple y no otorga la cobertura correspondiente ante la ocurrencia de un siniestro". Baste señalar que, a la fecha del incendio, y conforme a las instrucciones recibidas del corredor de seguros, Penta canceló la póliza de seguros suscrita con el asegurado y restituyó las primas pagadas con cargo a dicho contrato. De este modo, insisten, ninguna relación comercial, contractual y/o de consumo existe en entre Penta y el denunciante de autos, circunstancia que excluye la aplicación de la LPDC al caso de autos. A este respecto, se remite a lo señalado por el profesor Osvaldo Contreras Strauch: "Para la procedencia de la obligación de indemnizar, es necesario que concurren los siguientes requisitos: (a) Que exista un contrato de seguro y que este contrato sea válido; (b) Que el asegurado haya cumplido con todas las obligaciones y cargas que le impone el contrato de seguro y la ley; (c) Que ocurra un siniestro por alguno de los riesgos previstos y cubiertos por la respectiva póliza; y (d) Que el siniestro ocurra durante la vigencia de la póliza" (destacado agregado) Queda claro que en el caso de marras, la obligación condicional de Penta de indemnizar, no ha nacido ni tampoco le es exigible, pues se reitera, a la fecha del siniestro no existía Póliza vigente, al haber sido cancelada. De esta manera, no hay servicio defectuoso alguno por parte de nuestra representada. 4.2.3.) Inaplicabilidad de la LRDC -



Descuento neutro



Improcedencia de acusar infracciones de leves dispuestas en otros cuerpos normativos Penta si cumplió, cuando debía cumplir y mientras la póliza no había sido cancelada, con sus obligaciones contractuales y ha ejecutado el contrato de buena fe: Citando la Ley del Contrato, los artículos 515, 523 y otros del Código de Comercio, y echando mano al principio general de la Buena Fe dispuesto principalmente en el Código Civil, Su contraparte pretende imputar a Penta la infracción de normas ajenas a la LPDC, para fundamentar sus pretensiones. Más allá de que expresamente negamos cualquier tipo de infracción o incumplimiento de estos preceptos, mencionan que esta línea de argumentación es errada, siendo este Tribunal incompetente para resolver en la especie, como ya se ha afirmado. Se insiste y reitera que más allá que los hechos expuestos por el demandante y querellante no son efectivos, esta parte considera que para conocer de la presente controversia, puesto que, tanto por razones de la materia de autos, como también por la calidad de persona jurídica de la denunciante, la presente discusión se encuentra reservada al conocimiento de los tribunales ordinarios de justicia y/o a la justicia arbitral, de manera exclusiva, a elección del asegurado y en cualquier caso, lo cierto es que como se ha reiterado e insistido, Penta cumplió a cabalidad con todas y cada una de las obligaciones que le resultaban exigibles, hasta antes de que se cancelase la Póliza en cuestión por parte del corredor de seguros. Solicita así la defensa se deseche íntegramente la querrela, con costas.

**7.- Que la parte querellante y demandante civil, rinde la siguiente prueba documental, con citación y bajo apercibimiento del artículo 346 n° 3 del Código de Procedimiento Civil, respectivamente:**

**1.-** De fojas 2 a fojas 23, Copia de póliza de seguro otorgada por la aseguradora Penta Secutity S.A y relacionada con los inmuebles siniestrados; **2.-** a fojas 110 a 121, Póliza de seguro original, n° 62079646, otorgada por la aseguradora Penta Security S.A. y relacionada con los inmuebles siniestrados; **3.-** a fojas 122, Denuncio de siniestros de fecha 22 de abril de 2016, por don Luis Abner Iturrieta, ante la aseguradora Penta Security S.A. respecto del incendio de dos locales asegurados, ubicados en el Mercado Municipal de Temuco; **4.-** a fojas 123, Certificado n° 664 emitido por comandante del cuerpo de Bomberos de Temuco, dando cuenta del incendio que afectó al local 27 del Mercado Municipal de Temuco, con fecha 20 de abril de 2016; **5.-** a fojas 124, Certificado n° 665 emitido por comandante del cuerpo de Bomberos de Temuco, dando cuenta del incendio que afectó al local 105 del Mercado Municipal de Temuco, con fecha 20 de abril de 2016; **6.-** a fojas 125 a 127, Set de dos fotografías, con respectiva acta de certificación notarial, extendida por el Notario Público de Temuco, don Héctor Basualto Bustamante, quien certifica que ambas corresponden al incendio del Mercado Municipal, y los hechos acontecidos con ocasión del mismo; **7.-** a fojas 128, Carta emitida por Penta Security de fecha 23 abril de 2016, informando al asegurado que no cuentan con información de póliza vigente a la fecha del siniestro; **8.-** a fojas 129, Carta de fecha marzo de 2016, de Penta Security que informa al asegurado que existe cheque de devolución de prima por un monto de 9.28 UF; **9.-** a fojas 130, Sobre que contenía la carta antes mencionada, en el n° 8; **10.-** a fojas 131, cheque serie CSL 0918610, girado contra la cuenta corriente 000-13254-03, del banco de Chile, por su titular Penta



Documentos reunidos etc



Security, de fecha **16 de marzo de 2016, por la suma de \$239.143.-** y solicita custodia del mismo; **11.-** a fojas 132, Copia de cheque serie HTE 5799236 550, girado contra la cuenta corriente 57-48650-3, del banco Santander, de fecha 01 de febrero de 2016, por la suma de \$98.675.- por su titular don Luis Iturrieta Ponce, con el respectivo endoso que acredita su cobro por Penta Security, copia que cuenta con timbre y firma original de don Carlos Espinoza González, ejecutivo selecto del Banco Santander; **12.-** a fojas 133, Copia de cheque serie HTE 5799237 781, girado contra la cuenta corriente 57-48650-3, del banco Santander, de fecha 01 de marzo de 2016, por la suma de \$98.675.- por su titular don Luis Iturrieta Ponce, con el respectivo endoso que acredita su cobro por Penta Security, copia que cuenta con timbre y firma original de don Carlos Espinoza Gonzalez, ejecutivo selecto del Banco Santander; **13.-** a fojas 134, Copia de cheque serie HTE 5799238 061, girado contra la cuenta corriente 57-48650-3, del banco Santander, de fecha 01 de abril de 2016, por la suma de \$98.675.- por su titular don Luis Iturrieta Ponce, con el respectivo endoso que acredita su cobro por Penta Security, copia que cuenta con timbre y firma original de don Carlos Espinoza Gonzalez, ejecutivo select del Banco Santander; **14.-** a fojas 135, Informe extendido por el médico Christian Pincetti J. de fecha 02 de agosto de 2016, que da cuenta que don Luis Iturrieta Ponce es portador de cardiopatía coronaria severa; **15.-** a fojas 136 a 139, copia de sentencia de Exc. Corte Suprema, de fecha 31 de agosto de 2016, en causa Rol 27039-2016, en la cual se establece que el término de contrato de seguro debe considerar en la comunicación al asegurado todas las causas que lo justifiquen.

**8.- Que la parte querellada y demandada civil rinde la prueba documental que sigue:** **1.-** a fojas 140 a 164, Copia de póliza de seguros n° 62079646, emitida el 10-11-2015, por compañía de seguros Generales Penta S.A. en la cual se individualiza a don Luis Abner Iturrieta Ponce como único asegurado de la misma y que contiene copia de antecedentes generales del asegurado y la descripción del riesgo; **2.-** a fojas 165, Copia de carta de fecha 23 de abril de 2016, emitida por don Alejandro Hess Mancilla, a don Luis Iturrieta Ponce, en la cual se le indica la imposibilidad de proceder a su liquidación respecto del siniestro materia de este juicio; **3.-** a fojas 166, Copia de solicitud de endoso n° 908633, emitida el 2 de febrero de 2016, suscrita por don Sixto Cárdenas Thimeos, en la cual se indica la modificación "Se cancela Póliza a solicitud del asegurado"; **4.-** a fojas 171, Copia de planilla de denuncia de siniestro de incendio de fecha 22 de abril de 2016 en la cual figura timbre de recepción en sucursal Temuco por parte de Penta Security y además firma del asegurado; **5.-** a fojas 172, Copia de planilla denominada consulta general emitida el día 22 de abril de 2016 respecto de la póliza n° 62079646; **6.-** a fojas 173, Copia impresa de correo electrónico enviado el día 23 de febrero de 2016, por don Javier Delgado Vera a don Sixto Cárdenas Thimeos, en el cual se da cuenta de la imposibilidad de coordinar una inspección con el demandante Sr. Iturrieta; **7.-** a fojas 174 a 175, Impresión de página web de la Superintendencia de Valores y Seguros cuyo link aparece descrito en el numeral 7 del 2° Otrosí del escrito acompañado por esta parte en esta audiencia, donde consta que el Sr. Sixto Cárdenas Thimeos, se desempeña como corredor de seguros independiente desde el mes de mayo de 2008, según certificado n° 6554; **8.-** a fojas 176 a 180, Impresión de página web de la Superintendencia de Valores y

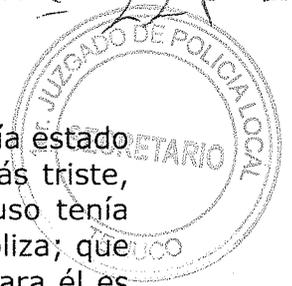


Seguros cuyo link aparece descrito en el numeral 8 del 2º Otrosí del escrito acompañado por esta parte en esta audiencia, donde consta que el Sr. Sixto Cárdenas Thimeos, tiene suscrita una póliza de garantía de corredores en la compañía de seguros Renta Nacional Compañía De Seguros Generales S.A con vigencia desde el 15 de abril de 2016 al 14 de abril de 2017, bajo el n° 784572-1, la que es parte integrante de este mismo documento.

**9.- Que la parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial** presentando a estrados, a fojas 184, a doña **Coralia Elizabeth Millar Esparza**, chilena, soltera, dueña de casa, edad 57 años, cédula nacional de identidad n° 8.792.917-5, domiciliada en Temuco, República n° 991, quien previamente juramentada a decir la verdad expone: El incendio fue el día 20 de abril de 2016 y se quemó todo produciéndose una pérdida total, el local ubicado en el interior del mercado Municipal de Temuco, se quemó la pescadería y el restaurant; dice que trabajaba ahí y por eso está enterada, fue esa noche a ver el incendio, después que lograron entrar como el día viernes, porque iba antes y los Carabineros no la dejaban entrar, vio que no quedaba nada al interior del Mercado. Señala que el caballero, don Luis Iturrieta, tenía un seguro el cual no se lo han cancelado, el que está complicado por este asunto, y que respecto del seguro no ha tenido solución. **Repreguntada la testigo:** para que diga a qué se refiere con que don Luis ha estado complicado, indica que está complicado de salud por su pre infarto; y que después de los hechos relatados sí tuvo contacto directo con don Luis Iturrieta. Acto seguido se le exhiben fotografías acompañada en el n° 6 de la prueba documental, para que indique la testigo a que corresponde, indicando a este respecto que en las fotografías ve el incendio de lo que quedó, del deterioro porque ahí no se ve nada, solo cenizas, las latas quemada, aquí no hay nada; y si en alguna de las fotografías exhibidas puede identificar el lugar donde se encontraban los locales que ha señalado, señala que si y dice : " Aquí formando una L, en la entrada por Bulnes un local y el otro al frente del que formaba la L, era la pescadería"; que al ingresar al Mercado Municipal no pudo apreciar nada de los restos útiles en los locales ya señalados, no había nada. **Contrainterrogada la testigo** para que diga la testigo cómo tomó conocimiento que el Sr. Iturrieta tenía una póliza de seguros, responde que como trabajaba allá, veía como los señores del seguro que iban a ofrecerle, inclusive les sirvió café mientras esperaban, pero nunca pregunto de qué aseguradora por respeto, esa era responsabilidad de su ex patrón; y que no recuerda las fechas de las visitas y que no tiene conocimiento o si estaba vigente la póliza de seguros a la fecha en que se produjo el incendio. Seguidamente a fojas 185, comparece **Héctor Armando Araneda Jaque**, chileno, casado, independiente, edad 60 años, cédula nacional de identidad n° 8.195.763-0, domiciliado en Temuco, Mantua n° 1755, Juan Pablo II, quien previamente juramentado señala que estaba en casa cuando le avisó una hermana de un incendio que había en el mercado, eso fue el 20 de abril de 2016 y ahí se acordó de su amigo Leonel, don Luis, instante se dirigió al mercado y se encontró con que estaba todo en llamas. Al día siguiente se encontró con él y se dio cuenta que estaba desmoronado, todo el negocio, el esfuerzo de su vida se le había ido en un rato, no hallaba qué hacer desesperado y le contó que pensaba en sus trabajadores y no sabía que iba a hacer. Cada vez que lo veía estaba triste y deprimido, conversaba con sus hijos, los cuales estaban



Documento number 229



preocupados por la salud de su padre al cual veían muy mal, pues había estado enfermo antes, lo cual preocupaba a la familia. Lo veía cada vez más triste, después que pasó un tiempo ahí lo vio peor y le comentó que incluso tenía problemas con la compañía de seguros que estaba cuestionando su póliza; que desde que lo conoce ha sido una persona muy responsable, seria y para él es una persona muy confiable, eso cuanto puede declarar. Repreguntado el testigo, se procede a exhibirle las fotografías acompañadas en el n° 6 de la prueba documental, para que indique a qué corresponden, y señala que esta todo destruido, al entrar donde hace una L estaba el local, el restaurant y al frente la pescadería y no quedó nada está todo destruido. **Contrainterrogado el testigo** señala que le parece, no está seguro, que es Penta la compañía a que se refiere; que don Luis le comentó que era su asombro que no le quisieran responder, si estaba vigente el seguro.

**10.-** A fojas 206 y siguientes, con la asistencia de ambas partes, comparece a prestar declaración don **Sixto Roberto Cárdenas Thimeos**, chileno, divorciado, corredor de seguros, edad 54 años, cédula nacional de identidad n° 7.998.300-4, domiciliado en Temuco, Avenida Alemania n° 0822, quien previamente juramentado expone que Luis es cliente suyo desde hace años, siempre han hecho contrato de seguros tanto de vehículos y propiedades, casa, en esta ocasión él le llamó para ver el tema de su **póliza de seguros que ya tenía suscrita desde el año 2009 y se venía renovando esa póliza**, (anualmente), cuando Luis lo llamó le dijo que quería modificar, tanto en montos como el cambio de razón social, antecedentes que no tenía él en ese momento, y posteriormente le quedó de llamar para entregarle los montos, rut y nombre de la nueva razón social; quería cambiar eso don Luis más que nada por un problema de IVA, que estaba perdiendo IVA, y por eso tenía esa nueva razón social, datos que él hasta ese momento desconocía. Señala que posteriormente don Luis lo llamó y le entregó toda la información, oportunidad en que le sugirió y le dijo que ninguna aseguradora estaba suscribiendo riesgos del mercado que era complicado, don Luis le dijo que le dieran curso no más y se dirigió a la compañía aseguradora Penta, con los antecedentes que tenía en ese momento y la aseguradora se manifestó que no se podía ingresar porque ya existía seguros sobre los dos bienes (los dos locales de la póliza que estaba vigente). Se indica que la idea inicial era suscribirla con la nueva razón social y posteriormente poner término a la otra póliza que mantenía como persona natural, **la aseguradora dijo que había que anularla por reemplazo para darle cabida a la nueva póliza bajo la razón social de persona jurídica, en ningún caso fue ponerle término a la póliza**, posteriormente señala que le envía un correo el suscriptor Javier Delgado, el cual le indica que se había llamado en reiteradas oportunidades a don Luis para inspección de local y que como no había las posibilidades la aseguradora iba a desistir de la suscripción, en esa fecha, el mismo o antes o después no recuerda, pero hay un correo donde se le indica a don Luis donde se le señala que mantuviera vigente la póliza y que no se diera curso a la anulación, que siguiera como estaba ósea como persona natural, la idea era que se cancelara por reemplazo que esa era la idea que la aseguradora planteó, en ningún caso poner término a la póliza y hay correos electrónicos que respaldan esto, después llamaron que había un documento, un cheque, que se le dijo a don Luis que la aseguradora había tomado esa decisión,



Documento treinta



no aceptar el riesgo bajo la nueva razón social y que estaba sin cobertura, y señala el, igual le manifestó que era complejo ver ese tipo de seguros en otras aseguradora como le había indicado inicialmente y que el cheque lo tenían en la oficina para que lo retirara o que él se lo iba a dejar o depositar, después el documento (cheque) se le entregó a Yenifer, su hija, junto a otros antecedentes que le pidieron. Interrogado por la parte querellante señala que la inspección se refería al cambio que se iba hacer de persona natural a persona jurídica, eso fue. Que en relación a documento que rola a fojas 166, que se le exhibe, dice que lo reconoce, que cuando fue a hacer el trámite solicitado por el asegurado, en la aseguradora le dijeron que para poder dar curso era necesario cancelar la póliza por reemplazo, porque les dijo que en ningún momento el asegurado quería poner término, era solo para hacer cambio de la razón social, si no se le escribe que se pone término a la póliza a solicitud del asegurado; que el documento original de la solicitud se lo entregó al cliente don Luis y se le explicó el tema que era movimiento interno que se iba hacer y que era por reemplazo, suscribiendo él el documento a solicitud del asegurado y de la aseguradora también porque señala, le dijeron que había que hacer este trámite para poder cambiar a nueva razón social todo esto según lo conversado con don Luis, de hecho el, le entregó los documentos, rut, razón social y nuevos montos, señala que el no efectuó el tarjado y la letra que aparece en el renglón siguiente no es suya tampoco. Indica que nunca don Luis le pidió que le cancelara, lo que le solicitó fue el cambio a nueva razón social y los montos que el medio, nunca fue la intención de don Luis poner término a su póliza y la del como corredor tampoco, siempre han funcionado así ya sea en suscripción o atención a siniestros que ha tenido, funcionar así en forma verbal o telefónica. Interrogado ahora el testigo por la parte querellada responde *que* la póliza que hace referencia en su declaración la suscribió con PENTA SECURITY él en su calidad de corredor de seguros en favor del Sr. Luis Iturrieta y posteriormente se le entregó la póliza a don Luis, desde el año 2009 siempre se ha hecho así, se le entregaba su póliza a don Luis el documentaba y don Sixto posteriormente ingresaba el pago a la aseguradora. También indica que Javier Delgado es el suscriptor de la aseguradora en ese momento de este tipo de riesgos y la fecha no la recuerda, pero tiene el documento de respaldo en correo electrónico por si lo piden; que exhibido al declarante el documento que rola a fojas 171, dice que el formato de denuncia de siniestro efectivamente lo conoce, es de denuncia de siniestro, que fue lo que se le indicó al cliente que debía hacer; el procedimiento, se le explicó la situación en que se encontraba y don Luis dijo que no estaba de acuerdo con lo que estaba pasando que sus pólizas no tenía cobertura, entonces se le indicó que podía hacer el denuncia igual a la aseguradora y a, la vez, él estaba muy molesto con la situación igual se le explicó lo que había pasado anteriormente y que está en su declaración, don Luis le dijo que iba a ver un tema judicial y él le dijo que estaba en su derecho de hacerlo en virtud al documento de fojas 166 que era anulación por reemplazo porque él le indicó que no le había puesto término a la póliza y él le señaló que en el documento salía, y después se le entregó el original porque don Luis se lo pidió. Que exhibido al declarante el documento acompañado a fojas 140 y siguientes, esto es, la póliza de seguros n° 62079646, para que indique si se trata de la póliza de incendio que contrató para don Luis Iturrieta Ponce,



Docuientos treinta, uno - 231 -



responde que sí, que esta era la póliza inicial del periodo de 25 de noviembre de 2015 y que fue entregada personalmente a don Luis documentada con cheques y pagada en la aseguradora en un 100%.

**11.- Para resolver partamos por indicar que de acuerdo al mérito de los antecedentes, se encuentra establecido en autos** que las partes de este juicio, a saber, don Luis Abner Iturrieta Ponce y la actual Compañía de Seguros Generales Penta Security S.A., celebraron un Contrato de Seguro (Póliza N° 62079646) para cubrir el riesgo de incendio respecto de los locales N° 27 y 105 donde funcionaba el Restaurant "La Caleta" ubicados en el ex Mercado Municipal de esta ciudad con la cobertura de a 1.400 Unidades de Fomento, por cada uno de ellos. Tampoco se controvierte que la citada póliza, que se renovaba anualmente desde el año 2009, tenía vigencia desde las 12:00 horas del 25 de noviembre de 2015 y las 12:00 horas del 25 de noviembre de 2016 y cuya prima fue pagada íntegramente por el asegurado, como se acreditó con la documental analizada, que da cuenta de cheques girados por el consumidor en pago, cobrados por la compañía, como aparece de fojas 132, 133 y 134. Así, el querellante y demandante acreditó haber cumplido íntegramente sus obligaciones.

**12.-** Tampoco se discute que el siniestro cubierto por la referida póliza tuvo lugar el 20 de abril de 2016, pues el incendio del mercado municipal de Temuco constituye un hecho público y notorio en nuestra ciudad, la que también se vio afectada por tan lamentable pérdida. Sin lugar a dudas, los locales comerciales asegurados se destruyeron completamente, de acuerdo a la documental de fojas 125 y 126, y lo certificado por bomberos de la ciudad a fojas 123 y 124, a todo lo cual se suma el hecho público reconocido de la total destrucción de todo el recinto, incluyendo los locales del querellante.

**13.-** Pues bien, la cuestión redunda en que la compañía querellada se ha negado a responder por el siniestro, en otros términos, se ha negado a cumplir el contrato, fundándose en una serie de argumentaciones y diligencias, que describe con creces en la contestación ya analizada, a las que atribuye causa del término del mismo contrato.

**14.-** Debe considerarse que el suscrito entre las partes es un contrato de seguro, y que en virtud de lo establecido en artículo 1545 del Código Civil, todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes y no podrá ser dejado sin efecto sino por consentimiento mutuo o por causas legales. Que el estatuto jurídico que rige el contrato, se encuentra establecido esencialmente en las normas respectivas del Código de Comercio y según su artículo 512 del Código de Comercio: "Por el contrato de seguro se transfieren al asegurador uno o más riesgos a cambio del pago de una prima, quedando éste obligado a indemnizar el daño que sufre el asegurado, o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones pactadas". Así, perfeccionado el contrato y ocurrido el siniestro, como aconteció en este caso, el asegurador debe cumplir con su obligación esencial de responder indemnizando. De otro lado, el artículo 515 inciso 3° del mismo Código señala que "No se admitirá al asegurador prueba alguna en contra del tenor de la póliza que haya emitido luego de la perfección del contrato", norma que refuerza el artículo 12 de la ley 19.496 que se invoca, que reitera el deber de la Compañía de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se haya convenido la prestación del servicio. Que en tal



contexto regulatorio, la única forma en que de manera abrupta y de pleno derecho se produzca término del contrato de seguros por causa imputable al asegurado es la que previene el artículo 528 del Código de Comercio, según el cual "la falta de pago de la prima producirá la terminación del contrato..." "Producida la terminación, la responsabilidad del asegurador por los siniestros posteriores cesará de pleno derecho, sin necesidad de declaración judicial alguna", supuesto que claramente no se ha dado en la especie. Debe igualmente apuntarse que para que ello ocurra es necesaria la notificación previa al asegurado por parte del asegurador con el objeto de poner término al contrato, el que solo termina luego de 15 días de dicha comunicación.

**15.-** Imperando de manera tan contundente "la ley" de este contrato especial, aparece claramente inadmisibles la postura de la defensa en orden a desconocer su existencia para eximir a la Compañía de su cumplimiento. Ello porque claramente se funda en actuaciones del asegurado, que da lo mismo las hiciera por sí o por intervención de un corredor, cuyo propósito era precisamente mantener el seguro para los locales del mercado vigente y en ningún caso terminarlo, mediante el endoso. En otras palabras, el intento de reemplazo de la póliza en cuestión durante la vigencia del contrato en análisis, fallido solo por la declaración unilateral de la compañía aseguradora, además de constituir una determinación ineficaz para ese propósito, no puede producir el efecto de terminar el contrato. Por definición ENDOSO ES LA MODIFICACIÓN ESCRITA DE LA PÓLIZA, EN NINGÚN CASO SU TÉRMINO COMO INDICA EL ARTÍCULO 513, letra j) del C COM. Aparece, por lo indicado, que esta actitud de la compañía constituye más bien ejemplo paradigmático de vulneración a las reglas que regulan la denominada buena fe objetiva.

**16.-** La buena fe en el cumplimiento de las obligaciones contractuales, constituye un principio básico de nuestro Derecho Civil general, como se infiere del artículo 1546 del Código Civil, que se ha visto reforzado en el desarrollo de nuestro Derecho privado con las normas que regulan las relaciones entre consumidores y proveedores, desde que el artículo 16, letra g) de la ley 19.496, dispone que no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión, naturaleza indiscutida del que suscribieran las partes, las cláusulas o estipulaciones que vayan en contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo a parámetros objetivos y que causen perjuicio al consumidor o un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Como vemos se atiende a la finalidad del mismo contrato y a las disposiciones generales que le rigen y que, como analizamos, obligan siempre al pago del siniestro una vez suscrito, si se está al día en el pago de la prima. A ello debe sumarse que la misma norma, en la letra a), quita eficacia a las estipulaciones que otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto a su solo arbitrio el contrato, como ocurriría en este caso si se aceptaran las alegaciones de la defensa, más cuando se fundan en un documento que carece absolutamente de mérito probatorio, como es el de fojas 166, al estar ostensiblemente tarjado en la noción fundamental de la actividad del consumidor, cual fue la de intentar reemplazar la póliza. Estima la juzgadora que la cuestión no resiste mayor análisis, en términos de que se ha establecido que se encuentra plenamente vigente el contrato entre las partes, como que existe un ostensible incumplimiento del mismo, injustificado e inadmisibles de parte del



Doncumbos Trente Tres



proveedor de seguros querellado, en una práctica que atenta contra la buena fe contractual, como se aprecia de la prueba documental y testimonial rendida, en especial lo declarado por el corredor Sixto Cárdenas Thimeos a fojas 206 y siguientes, corroborado con los antecedentes del proceso ya descritos.

**17.-** Finalmente, debe consignarse que los restantes antecedentes y alegaciones de las partes en nada alteran estas conclusiones. Ya se resolvió y se desechó la incompetencia que reitera la defensa en su contestación, según resolución ejecutoriada de fojas 82 y siguientes; mientras que la falta de legitimación activa y pasiva en que insiste, se han desvirtuado completamente al aparecer de autos que está plenamente vigente el contrato entre querellante y querellado, siendo irrelevante por ello la intermediación de un tercero del referido contrato. Por su parte, el análisis de los antecedentes conduce necesariamente al incumpliendo sin causa y por decisión unilateral de la compañía, situación no contemplada y prohibida en la ley, no siendo necesario recurrir a otras nociones o conceptos e incluso de derechos que se hacen valer por el actor, relativos al derecho a la información, para arribar al convencimiento de la infracción del querellado por incumplimiento contractual.

**18.-** Que de acuerdo al mérito de los antecedentes, analizados de acuerdo a las reglas de la sana critica, se ha logrado la convicción de que el proveedor querellado ha incurrido en infracción a los artículos 3, letra b, 12 y 16, letras a y g de la ley 19.496, por lo que será condenado de la manera que se señalará. Para la aplicación de las multas respectivas y de acuerdo al preceptuado en el artículo 24 de la Ley, el Tribunal tendrá especialmente en consideración los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad del proveedor y el daño causado a la víctima.

#### **En Cuanto A La Acción Civil.-**

**19.-** Que a fojas 24 y siguientes, don **Julio Bascur Seguel**, con arreglo a lo previsto en el artículo 50 de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, **en representación convencional de don Luis Abner Iturrieta Ponce**, ya individualizo, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Compañía de Seguros Generales Penta Security S.A.**, sociedad anónima del giro de su denominación, todos ya individualizados, a fin de obtener la reparación de los daños causados como consecuencia de las infracciones señaladas en lo principal de esta presentación, que da por reproducida. Que en atención a las infracciones cometidas por la Compañía de Seguros, corresponde que esta última indemnice íntegramente a su representado de todos los perjuicios ocasionados en razón de las infracciones y del incumplimiento de pagar la indemnización correspondiente, fundado en los artículos y artículo 515 inciso 3°, 528 y demás pertinentes del Código de Comercio, como en el artículo 12 de la ley 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores. Se dice que en el caso de marras, las primas fueron pagadas oportunamente, y continúan pagadas hasta hoy, dado que el cheque emitido por la Compañía por el cual pretende devolver primas, no ha sido cobrado, por lo que la responsabilidad del asegurado siempre estuvo vigente, debiendo cumplir con su obligación esencial, cual es pagar la indemnización debida luego del siniestro. Además de la obligación esencial de indemnizar ocurrido el siniestro, de acuerdo al artículo 512, 519 y 566 del Código



del Comercio, el artículo 3° de la Ley N° 19.496, establece en la letra e) como un derecho básico del consumidor, la reparación adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor. Como lo ha señalado la doctrina, alega encontramos ante una acción de indemnización de perjuicios autónoma, la cual tiene por finalidad abarcar la totalidad de los daños producto del incumplimiento de las obligaciones del contrato, incluida la buena fe y el deber de respetar el vínculo. La indemnización comprenderá, por tanto, el equivalente pecuniario, el valor objetivo de la prestación, como el resto de los daños y perjuicios sufridos adicionalmente por el consumidor, en atención al interés subjetivo que no satisfizo la prestación. El daño a indemnizar, dice, corresponde a la afectación del interés que genera el contrato en mi representado (interés contractual), que corresponde al cumplimiento del contrato de seguro en su integridad sin constituir una ganancia a la empresa aseguradora. En todas estas situaciones el infractor o deudor lesiona el patrimonio o interés del acreedor o consumidor, privándolo de ventajas y beneficios legítimos, debiendo ser reparada toda lesión, tanto patrimonial como extrapatrimonial, mediante el pago de una indemnización. En la especie, se señala que los daños y perjuicios que se han ocasionado al consumidor afectado por el incumplimiento de la demandada de la obligación de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiese convenido con el consumidor la prestación del servicio, de conformidad con lo señalado en el artículo 12 de la Ley N° 19.496, son los siguientes: A) Daños Patrimoniales. De conformidad con el principio de reparación integral del daño recogido por la disposición legal citada, la víctima tiene derecho a la reparación adecuada de todos los daños materiales. A raíz de lo ocurrido, los daños patrimoniales que se le ocasionaron a su representado, son los siguientes: Los locales 27 y 105, del ex mercado Municipal de Temuco, fueron consumidos por el fuego, produciéndose una pérdida total de la materia asegurada, y que consistía en el contenido de dichos locales. En razón de lo anterior, la Compañía de Seguros debe indemnizar a don Luis Abner Iturrieta Ponce con el pago de la cobertura indicada en la póliza, esto es, la suma de 1.400 UF (Mil cuatrocientas Unidades de Fomento), por cada local, y, en consecuencia, la suma total de 2.800 UF (Dos mil ochocientas Unidades de Fomento), en su equivalente a moneda nacional a la fecha de su pago efectivo, o aquella que prudencialmente determine S.S. B) Daño Moral. El daño moral se alega sería una especie de daño extrapatrimonial, especie que normalmente se expresa en el dolor, sufrimiento y angustia que sufre una persona a causa de un hecho ilícito. Que luego de citas doctrinarias y Jurisprudenciales aterriza el actor señalando que si bien tradicionalmente el daño moral fue conceptualizado como el sufrimiento o aflicción psicológica que lesiona el espíritu y se manifiesta en dolores e inquietudes espirituales y pesadumbres (C.Sup., 13 de noviembre de 1997, G.J. N° 209, p.80), como bien destaca el profesor Corral Talciani, "El concepto de daño moral, en la doctrina moderna, es reformulado para dar cabida a otras facetas de perjuicios, que no se identifican necesariamente con el dolor como fenómeno psicosomático. Daño moral es todo daño no patrimonial, capaz de comprender otros menoscabos que no admiten apreciación pecuniaria directa, como, por ejemplo, el daño corporal o biológico, el daño a derechos de la personalidad, el perjuicio estético o la pérdida del gusto vital. Aunque se ha





propuesto sustituir la denominación por inexacta, se sigue hablando de daño moral para aludir a cualquier daño de naturaleza extrapatrimonial. Señala así que puede concebirse el daño moral en el sentido más amplio posible, incluyendo todos los daños a la persona en sí misma o a sus intereses extrapatrimoniales" (Ib. cit., p.149). Se afirma que, en la especie, las infracciones de la Compañía de Seguros Generales Penta Security S.A., han generado en don Luis Abner Iturrieta Ponce una serie de daños extrapatrimoniales, a saber: a) La angustia adicional de no contar con la cobertura contratada, más aún en un momento de profundo dolor al ver como el fruto de su esfuerzo, tanto personal como familiar, representado en dichos locales, eran consumidos por el fuego; b) La esprotección y desamparo económico producto de no contar con la cobertura contratada, y poder con dichos recursos emprender nuevos proyectos que le permitieran tener ingresos para sostener a su familia; c) El impacto emocional que originó el incumplimiento de la Compañía, debiendo considerarse su condición de salud, por cuanto es una persona que sufre de una afección cardíaca, respecto de la cual incluso ha sido intervenido quirúrgicamente; y d) La alteraciones en sus condiciones normales de vida y familiar, producto del incumplimiento de la Compañía; lo que ha generado en don Luis Abner Iturrieta Ponce, estrés, desesperación, desazón, frustración y angustia, haciendo más difícil ponerse de pie, frente a un hecho tan catastrófico como lo es el incendio de su fuente de trabajo que por tantos años mantuvo y quiso. Por lo anterior, se solicita que la Compañía demandada indemnice todos los daños producidos a don Luis Abner Iturrieta Ponce, con la suma \$50.000.000.- (Cincuenta millones de pesos), o aquella que prudencialmente determine este Tribunal. Se pide además que todas las sumas sean debidamente reajustadas, más intereses legales que correspondan; y con expresa condenación en costas.

10.- Que a fojas 93 y siguientes, don **ALEJANDRO FEDERICO PREUSS LAZO**, abogado, en representación convencional según se encuentra acreditado, del demandado **COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES PENTA S.A.** anteriormente **COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES PENTA SECURITY S.A.**, y en adelante "Penta"), en autos sobre querrela infraccional y demanda de indemnización de perjuicios, contesta derechamente la demanda de indemnización de perjuicios deducida por Luis Iturrieta Ponce, en contra de su representada Penta, todos ya individualizados, por los supuestos perjuicios causados producto del supuesto incumplimiento del contrato de seguro imputado a su representada, específicamente, el daño emergente que supuestamente le afectó, y que avaluó en la suma de UF 2.800.- y el daño moral de \$50.000.000, solicitando desde ya su rechazo en todas y cada una de sus partes, con costas, por las consideraciones que a continuación se señalan: Por aplicación del principio de economía procesal, la defensa da por reproducidos en su integridad los hechos y el derecho invocados en lo principal de esta presentación, con ocasión de los descargos evacuados respecto de la querrela infraccional, haciéndose presente que se controvierte de manera expresa y categórica la relación de hechos aseverados por la contraria en su demanda, salvo en aquellos casos que coincidan expresamente con los que reconozca esta parte, y que por lo mismo, será de cargo del actor acreditar los antecedentes fácticos y jurídicos en que funda su demanda, conforme a las reglas generales sobre carga de la prueba. Que se reiteran las alegaciones excepciones y defensas de fondo hechas



valer fundadas en la no aplicación de LDPC y la Ausencia de Responsabilidad Contractual. En relación con ésta, se indica que sus requisitos son: a) la existencia de un vínculo contractual entre las partes; b) la infracción de la obligación, que puede ser un incumplimiento o cumplimiento tardío de ésta; c) la imputabilidad de los perjuicios al deudor, es decir, la existencia de culpa o dolo; d) la constitución en mora del deudor, que consiste en la interpelación hecha por el acreedor; e) que el incumplimiento haya producido perjuicios al acreedor; y, f) que ellos se encuentren en relación de causalidad con el incumplimiento contractual. Se dice que es justamente el primer requisito de la responsabilidad invocada, el que no se verifica en la especie pues no existe responsabilidad infraccional de la empresa asegurada que se representa. También se invoca nuevamente, la falta de legitimación activa del señor Iturrieta para demandar, reiterando que no existiría póliza vigente, lo que redundaría en una falta de legitimación pasiva también para ser demandados. Se insiste, a continuación, en que existiría una doble razón para entender que el presente caso constituye un claro ejemplo de falta de legitimación pasiva de Penta para ser demandado. En primer lugar, reitera la defensa que Penta no tiene la calidad de proveedor ni el señor Iturrieta la de consumidor, por cuanto al momento del siniestro no existía vínculo jurídico alguno que ligue a ambas partes de este procedimiento en particular. En segundo lugar, pero no sólo eso, pues además de no existir contrato o vínculo alguno entre la demandante y Penta, lo cierto es que todos los antecedentes tácticos en los que se ampara el demandante para sustentar su acción, se explican por hechos que no le resultan imputables a nuestra representada, sino que al corredor de seguros quien pidió y consiguió la cancelación de las Pólizas de seguros. En subsidio se indica que, si este Tribunal estima procedente la querrela infraccional y demanda de marras, de igual modo los perjuicios demandados no reúnen los requisitos legales para ser indemnizables y se debe atender a lo que la Póliza (luego cancelada), establecía al efecto. Sobre el daño emergente demandado, se alega conforme al tenor de la Póliza (que fue cancelada), correspondería indemnizar el valor efectivo de los perjuicios y no el valor pactado. Se afirma que está solicitando, es que se le dé tratamiento a esta póliza como si fuera una de "valor pactado" o monto acordado, temas que en nuestra legislación sólo están reservadas a las pólizas de Casco Aéreo o Marítimo, o que las partes expresamente acuerden esta circunstancia. Pero, tal no es el caso de autos, por consiguiente, en el improbable caso de estimar este Tribunal que existe alguna obligación de indemnización, esta debe ser sobre el valor efectivo de los perjuicios, que no será más que el valor efectivo de los bienes al momento del incendio, en el estado que se encontraban, por consiguiente sujetos a depreciación, desgaste y demás del caso. Un aspecto crucial es que el daño sea cierto, pues es el requisito fundamental para declarar reparable un daño. Que afirmar que el daño reparable deba ser cierto es simplemente exigir que exista, es decir, que no hayan dudas acerca de su realidad y que el valor que deba pagarse conforme a los textos contratados en la póliza sea el valor actual depreciado de los bienes al momento del siniestro, por lo que el pagar por el valor a nuevo implicaría que el asegurado "ganaría" el efecto de anular la depreciación y obsolescencia propia de los bienes usados, agregándose que el valor asegurado indicado en la póliza es meramente referencial y no obliga a pagar esa suma exacta; pues lo que correspondería





pagar es el valor efectivo o depreciado, de los bienes al momento del siniestro, algo que ni siquiera se indica en la demanda, por lo que debería rebajarse el monto final, en el porcentaje de deducible ya citado, que resultaría aumentado en la misma teórica proporción que una indemnización por un monto superior sensible y necesaria toda vez que, tanto su naturaleza como su cuantía, es necesariamente individual y diferente para cada persona. Hace presente, además, que la reparación no puede tampoco importar el enriquecimiento injustificado del actor y deberá ser acreditado por el demandante. A continuación se indica que en este caso concreto no existen antecedentes aportados por la actora que acrediten ese supuesto daño moral (ni siquiera se ha acompañado un certificado o antecedente que den cuenta de la veracidad de los hechos) y, en todo caso, si existieran, sería necesario discernir si el mismo proviene de las conductas que imputa a Penta, o bien respecto de su propio actuar o terceros, como el señor Cárdenas. Parece, entonces, que lo que la demandante pretende a través de su pretensión de perjuicios morales es "ahorrarse el trámite" de probar los daños patrimoniales que reclama. Se dice que la práctica no ha pasado desapercibida por la doctrina y en palabras del profesor Barros Bourie "Estas decisiones tienen a menudo un sesgo surrealista, porque tras el supuesto daño a la personalidad moral de una sociedad comercial evitan a menudo pronunciarse respecto de un evidente perjuicio patrimonial (una disminución imperceptible o impredecible de la cifra de negocios), cuya prueba se evade invocando un daño moral", (énfasis agregado). Se sostiene que el afán de lucro que subyace a la demanda de autos se hace aún más evidente si comparamos la suma solicitada en la demanda por concepto de "daño emocional" con la jurisprudencia sentada por los Tribunales Superiores de Justicia en esta materia. Señalan que los antecedentes hablan por sí mismos y hacen innecesarias reflexiones adicionales: la suma de \$50.000.000.- solicitada en la demanda se considera excesiva y, lejos de tener por objeto la reparación del daño supuestamente causado, persigue la obtención de una ganancia inadmisibles conforme a la legislación nacional. Por tanto, solicita tener por contestada la demanda dentro del término legal y desestimar en todas sus partes la demanda de indemnización de perjuicios deducida por el demandante, con costas, o en subsidio acoger alguna de las peticiones subsidiarias formuladas respecto de la improcedente valorización de perjuicios.

**21.-** Que conforme establece el artículo 3, letra e), de la ley 19.496, son "deberes y derechos básicos del consumidor: 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". De esta manera, acreditada la conducta infraccional del proveedor querrellado y demandado, que se tradujo en incumplimiento contractual y vulneración a derechos esenciales del consumidor, corresponde acceder a los daños que son resultado de dicha conducta y que aparezcan probados.

**22.-** Que el actor ha demandado daño material por la suma de 2.800 UF, por la pérdida total del contenido de los locales siniestrados, N° 27 y 105, del ex mercado Municipal de Temuco, conforme los términos de la póliza contratada con la Compañía demandada a lo que el tribunal accederá en atención a que el contrato de seguro firmado por las partes, se encontraba vigente a la fecha del



Docientos treinta y ocho



siniestro y se probó que éste ocasionó la pérdida total de los bienes asegurados. Resulta plenamente procedente que la indemnización a que se obligó a pagar el proveedor del seguro sea la suma total estipulada para estos casos. Debe indicarse que de acuerdo a lo preceptuado en el actual artículo 513, letra o), la pérdida total, real o efectiva es la que destruye completamente o priva irremediamente del bien asegurado, situación que en la especie resulta inconcuso analizar, pues estamos hablando de dos locales del Mercado Municipal de Temuco que, como es un hecho público y notorio, se destruyó completamente. Se desatenderá el pedido de la defensa en el sentido de que es necesario efectuar alguna rebaja a la indemnización pactada, máxime cuando esta misma parte reconoce la gravedad del daño en su contestación de fojas 93 y ss., al indicar: "**20 de abril de 2016: se produjo incendio que destruyó el Mercado de Temuco y, por ende, también, los locales comerciales del señor Iturrieta**". De esta manera, se hará lugar a la indemnización por daño emergente por la suma total solicita de 2.800 Unidades Tributarias Mensuales.-

**23.-** Que, a su turno, se ha demandado también daño moral en atención a los efectos extrapatrimoniales que derivaron del incumplimiento contractual en que incurrió el proveedor, fundándose la demandante en la afectación que le produjo la negativa a la cobertura contratada y la desprotección, angustia y alteración a las condiciones normales de vida que elio trajo consigo. Pues bien, no puede sino concluirse que el proceder del proveedor del seguro infligió al demandante un daño a su esfera emocional, espiritual y psicológica al ver como se vulneraba la expectativa razonable de que su Compañía aseguradora por tantos años, le negara la cobertura ante un hecho que, aunque patrimonial, fue especialmente sensible para toda la comunidad, pero especialmente para los trabajadores del Mercado de Temuco. La negativa, además, al fundarse en el desconocimiento del contrato sin fundamento legal, sino en interpretaciones y decisiones unilaterales de la compañía, supone una afectación traumática en este caso, porque no debe olvidarse que el siniestro a su vez significó privar al actor de su fuente laboral, la que había asegurado precisamente con el propósito de paliar alguna contingencia como la ocurrida. Así las cosas se ha ocasionado al demandante un daño extrapatrimonial que debe ser reparado por quien lo causara y que la Juez fijará prudencialmente, de acuerdo al mérito de los antecedentes, en especial la naturaleza del siniestro y lo declarado por los testigos referidos en el motivo noveno y décimo, en la suma **\$ 10.000.000.-**

**Y VISTOS**, además, lo establecido en los artículos 1, 3, 4, 12, 16, 23, 24, 50 y ss. Y demás pertinentes de la Ley 19.496; y 512 y siguientes del Código de Comercio, modificado por la Ley 20.667 de fecha 9 de mayo de 2013, y 1545, 46 y 2314 y ss. del Código Civil; y artículos 1, 7, 14, 16 y demás pertinentes de la Ley 18.287, **SE DECLARA:**

- 1.- Que no ha lugar a la objeción documental de la parte querellante y demandante civil de fojas 190 y ss., sin costas por estimar tuvo motivo plausible para plantear la incidencia;**
- 2.- Que no ha lugar a la objeción documental planteada a fojas 196 y ss. por la parte querellada y demandada civil, sin costas por estimar tuvo motivo plausible para plantear la incidencia**
- 3.- QUE HA LUGAR, con costas, a la querrela intentada en contra del proveedor COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES PENTA SECURITY**



Documento treinta y nueve 239 -

S.A. a fojas 24 y siguientes, condenando a este proveedor al pago de una multa de **40 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, como autor de infracción a la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

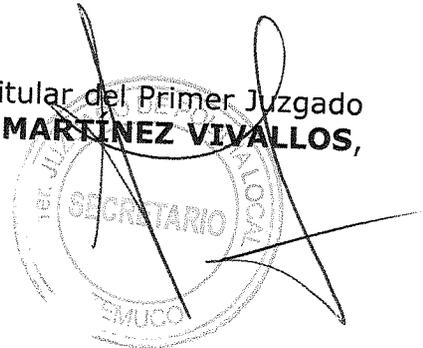
4.- **QUE HA LUGAR, con costas, a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don LUIS ABNER ITURRIETA PONCE, en contra de COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES PENTA SECURITY S.A.**, condenándose a la demandada a pagar las sumas que a continuación se indican: **a) 2.800 (Dos mil Ochocientas) Unidades Tributarias Mensuales** por concepto de daño emergente; **b) La suma de \$ 10.000.000 (Diez Millones de pesos)** por concepto de daño moral.-

5.- Que a la suma ordenada pagar de acuerdo a la letra a) precedente, se le aplicará el interés para operaciones reajustables desde la fecha de la contestación de la demanda; mientras que a la consignada en la letra b) deberá igualmente aplicarse un interés, en este caso, para operaciones no reajustables, desde que el fallo quede ejecutoriado

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.  
Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 58 BIS de la Ley 19.496, cuando corresponda.

**ROL N° 240-828-G-C.-**

Dictó, doña **RADY VENEGAS POBLETE**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza, doña **ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS**, Secretaria Titular.



Temuco, veintinueve de enero de dos mil dieciocho.-

Vistos y Teniendo Presente:

**1.-** Que se ha dictado sentencia definitiva en estos autos con fecha 18 de diciembre de 2017, la que corre a fojas 213 y siguientes, siendo notificada con esta misma fecha a las partes;

**2.-** Que se ha advertido por el Tribunal, estampada la notificación por la señora receptora ad hoc a fojas 240, que en la citada sentencia se incurrió en un error de transcripción en el **motivo veintidós**, como en el **número 4 de letra a)** de lo resolutivo de la misma, al fijarse como monto a indemnizar por daño emergente la suma equivalente a 2.800, erróneamente allí referida a la unidad de cambio denominada **Unidad Tributaria Mensual** que rige en Chile para efectos tributarios y aplicación de multas, y no a la cantidad equivalente a idéntico guarismo pero de **Unidades de Fomento**, unidad de cuenta reajutable, en que se pactó la indemnización de perjuicios en virtud del contrato suscrito entre las partes del juicio y que el Tribunal ordenó pagar en su totalidad, como se indica y razona consecuentemente en el mismo motivo veintidós;

**3.-** Que de acuerdo a lo previsto en el artículo 182, en relación al artículo 184 del Código de Procedimiento Civil, notificada la sentencia definitiva a las partes, ella puede modificarse de oficio por el Tribunal que la dictó dentro de los cinco primeros días a la primera notificación, cuando se trate de errores de copia, de referencia o de cálculos numéricos que aparezcan de manifiesto en la misma sentencia, como ocurrió en este caso, por lo deberá procederse de conformidad a esta facultad.

**Y VISTOS, además**, lo prescrito en las disposiciones legales citadas y lo razonado en los motivos 11 y siguientes y 22 y siguientes de la sentencia definitiva de fojas 213 y ss. , se corrige de oficio del modo que sigue: **1.- En el motivo 22 (veintidós)** de la sentencia se sustituye la expresión Unidades Tributarias Mensuales por Unidades de Fomento, quedando la última frase del citado considerando como sigue: **"De esta manera, se hará lugar a la indemnización por daño emergente por la suma total solicitada de 2.800 ( Dos mil Ochocientos) Unidades de Fomento; 2.- El número 4, letra a), de lo resolutivo del fallo**, sustituyéndose la expresión Unidades Tributarias Mensuales por la de Unidades de Fomento, quedando en definitiva dicho punto resolutivo del modo que sigue: **4 a.- 2.800 ( Dos mil ochocientos) Unidades de Fomento por concepto de daño emergente; 3.-Téngase esta resolución como modificatoria e integrante de la sentencia de fojas 213 y siguientes de autos, y manténgase en todo lo demás.**

Anótese y notifíquese.

**Rol 240.828.-**

Dictó, **RADY VENEGAS POBLETE**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza, doña **SHEBA BAEZA HUERTA**, Secretaria Subrogante.





C.A. de Temuco

Temuco, seis de noviembre de dos mil dieciocho.

**VISTO:**

**En cuanto a la objeción de documentos:**

Estese a lo que se resolverá a continuación.

**En cuanto al fondo:**

Atendido el mérito de los antecedentes, estimando esta Corte que los documentos acompañados en esta instancia, en nada alteran lo resuelto por el Juez A Quo, **SE CONFIRMA, con costas del recurso**, la sentencia de fecha dieciocho de diciembre de dos mil diecisiete, escrita a fojas 213 y siguientes de autos.

Redacción del abogado integrante Sr. Roberto Contreras Eddinger.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° Policia Local-63-2018 (pvb).

Adriana Cecilia del Carmen Aravena  
Lopez  
Ministro  
Fecha: 06/11/2018 11:48:40

Roberto David Contreras Eddinger  
Abogado  
Fecha: 06/11/2018 11:58:21

SECRETARIO



SECRETARIO

- 305 -

Temuco, tres de diciembre de dos mil dieciocho.

Por recibido los antecedentes. Guárdese el cheque serie 0918610 en custodia del Tribunal.  
Cúmplase.



Rol N° 240.828-G-C

Dictó FELIPE MATURANA ORTIZ, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco.

*[Handwritten signatures]*

gqp

TEMUCO 03-12-2018  
NOTIFICADO A DON Pnevss. Alejandro  
LA RESOLUCION DE FOJAS 305  
REMITI CARTA CERTIFICADA.  
*[Signature]*  
SECRETARIO

TEMUCO 03-12-2018  
NOTIFICADO A DON BASUN Juan  
LA RESOLUCION DE FOJAS 305  
REMITI CARTA CERTIFICADA.  
*[Signature]*  
SECRETARIO



**CERTIFICO:** Que las copias que anteceden, son fiel de su original.

Rol 240.828-G-C

Temuco, veinticuatro de diciembre de dos mil dieciocho.



**MARÍA SOLEDAD NEIRA RUIZ**  
**SECRETARIA SUBROGANTE**

