

PUERTO MONTT, treinta de septiembre de dos mil diecinueve.

Vistos:

A fojas 1 y siguientes, **GUSTAVO ALEXIS CASTRO ALCAINO**, Ingeniero en Acuicultura, domiciliado en Volcán Tacora N° 1938, Sol de Oriente de la ciudad de Puerto Montt, interpone querrela infraccional en contra del proveedor **ZENIT SEGUROS GENERALES S. A.**, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, **Mario Gazitúa Swett**, ambos domiciliados en Huérfanos 1189, Santiago, fundado en que, con fecha 8 de octubre de 2018, desde la localidad de Chamiza hacia Alerce, comuna de Puerto Montt, mi esposa Priscilla Tapia, sufrió un accidente de tránsito, volcando el vehículo PPU FXHX-47, posteriormente se contactó con el servicio de Auxilia Asistencia, Servicio de Grúa N° 1822170, con recuperación del vehículo en horas de la mañana del día siguiente, ya que dada las condiciones de mal tiempo, malas condiciones del terreno, locación, etc., se debieron gestionar 2 grúas, ingresando la declaración de siniestro con fecha 10 de octubre de 2018 a la Compañía Zenit Seguros Generales S.A., registrándose con el número de siniestro 106339, de su Póliza de Seguro N° 91856-149179. Cabe señalar, que el día 16 de noviembre se recibió llamado del taller J&LUNAS de Puerto Montt, que el vehículo estaba listo, al concurrir y revisar, se constató que el trabajo no estaba terminado y que faltaban varios detalles que solucionar (sin terminar), fundamentalmente de sensores, sócalo y terminaciones interiores, posteriormente se intentó tener contacto con el liquidador Sr. Claudio Cárdenas, pero fue imposible, luego con fecha 3 de diciembre se recibió llamado del taller J&LUNAS de Puerto Montt, que el vehículo estaba listo, al concurrir y revisarlo junto a mí esposa, nos percatamos que el vehículo seguía presentando problemas, por lo que no retire el vehículo del taller e informé de tal situación al liquidador, Sr. Claudio Cárdenas mediante un documento fecha el día 3 de diciembre de 2018 con los alcances y observaciones a considerar.

Posteriormente, a través de un correo fechado el día 5 de diciembre de 2018, enviado a mi esposa (PT Propiedades), con copia a mí, el liquidador argumenta que algunos detalles no corresponden, debido a la dinámica del siniestro (explíquelo), lo que personalmente apele mediante una carta dirigida al liquidador, fechada el día 6 de diciembre de 2018, señalando que la dinámica de un siniestro de volcamiento, por lo general, afecta a todo el vehículo, ya que de acuerdo a la primera ley de Newton, postula que un cuerpo no puede cambiar por sí solo su estado inicial, ya sea en reposo o en movimiento rectilíneo uniforme, a menos que se aplique una fuerza o una serie de fuerzas, es decir, un vehículo en movimiento uniforme y rectilíneo, permanece en movimiento, en tanto ninguna fuerza exterior actúe sobre ellos, y que además existieron las dinámicas de recuperación del vehículo las que no han sido consideradas, una primera recuperación con una grúa pequeña que no pudo realizar la maniobra y posteriormente con una grúa mayor, con la cual se recuperó, pasando sobre estacas y alambrado de púas que fueron arrancadas en la primera acción (accidente) y cuyas fotografías se encuentran disponibles en el informe, y posterior disposición del vehículo sobre una plataforma para el transporte y cuya carta aún no tiene una respuesta y además, el taller a través de la Secretaría, me informa que estaré afecto a cargo por servicio de bodegaje con un costo de \$6.000/día + IVA.

En atención, a la falta de contacto con el liquidador, Sr. Claudio Cárdenas, es que tome contacto con el Call Center de la compañía de seguros, y es así que se han gestionado algunos documentos para obtener respuesta de la empresa, que hasta el día de hoy, tal respuesta no ha existido y por otro lado está el cobro que el taller está realizando por bodegaje, el cual no me corresponde asumir, ya que he actuado con total transparencia, oportunidad e informada, comunicando cada situación a quienes corresponde sin tener ninguna señal de vida por parte de la compañía aseguradora. Es preciso mencionar, que se han solicitado los set fotográficos mediante carta adjunta, de manera de poder realizar la comparación del antes y el después del siniestro, para

poder determinar con mayor exactitud algunas observaciones realizadas por el liquidador, pero tampoco ha existido intensión por parte de la compañía de seguros de aportar con la información. Cabe agregar, que se realizaron las gestiones con la oficina de impugnaciones de Zenit Seguros Generales S. A., quienes señalan que por ahora, no existe ningún informe del liquidador que sea impugnabile, pero que se debiera comunicar el liquidador conmigo prontamente, o señalar si proceden las reparaciones que fueron observadas o se deberá generar un informe por parte del liquidador, compromisos que no se han cumplido al día de hoy. Además, he solicitado en 3 oportunidades el arrendamiento de un automóvil para poder cubrir algunas necesidades impostergables, pero el lunes 24 de diciembre, se me denegó la 3era. solicitud, por encontrarse el vehículo en el taller, pero sin la realización de trabajos en el vehículo, lo que me genero el tener que pasar la fiesta de navidad sólo y lejos de mi familia que se encontraba en la zona central esperándome y que finalmente no se pudo concretar. Por lo anteriormente señalado, y considerando que esta situación me ha generado problemas personales, familiares, laborales, etc., ya que el vehículo era utilizado para transportar a mi hijo a la escuela, lo utilizaba para transportarme al trabajo, considerado para el transporte familiar, considerado para transporte en nuestro período de vacaciones en el mes de diciembre, para poder pasar nuestras fiestas de fin de año reunidos en familia, teniendo que postergar vacaciones, no cumplir con compromisos familiares, cubrir necesidades de transporte para nuestra familia, etc., generando una serie de inconvenientes, por la incompetencia del liquidador Sr. Claudia Cárdenas y la Compañía Zenit Seguros Generales S. A, por no tener mecanismos de controles oportunos y eficientes para dar respuestas como corresponde a los clientes.

A contar del día 6 de noviembre, comienzan los problemas con la compañía Zenit Seguros Generales S. A, al no existir respuesta a las consultas realizadas, y posteriormente a las observaciones y alcances realizados, por los malos servicios prestados, en atención que las notificaciones no se han realizado como se acordó en el contrato, si bien se comenzó bien a través de

e-mail, posteriormente no se ha procedido de la misma manera, en circunstancias que aún no contestan las últimas observaciones y alcances realizados, que fueran gestionados tal como la compañía de seguros lo indicará. Cabe señalar que toda esta situación, que debiera ser para facilitar y dar soluciones a los clientes, ha sido todo lo contrario, ya que he debido de dedicar tiempo personal, familiar y laboral para tratar esta situación como un problema, teniendo que asistir al taller de reparaciones, al Servicio Nacional del Consumidor, Llamar por teléfono a la compañía de seguros, confeccionar informes, documentos conductores, etc., de forma de obtener una respuesta satisfactoria, lo que no ha ocurrido al día de hoy, sintiéndome altamente perjudicado y menoscabado por negligencia del liquidador asignado por la compañía de seguros, perjudicando mis derechos y mi bien mueble (vehículo) asegurado con esta compañía, generando importantes inconvenientes, como la pérdida de valor de mi vehículo, teniendo que venderlo por un valor considerablemente por debajo del valor mercado, tener que trasladarme en locomoción colectiva de mala calidad y pésima frecuencia, incurriendo en gastos extras en taxi y exponiéndonos junto a mi familia a las malas condiciones del tiempo con las consecuentes pérdidas en mi calidad de vida y de mi grupo familiar.

Se presentó la denuncia al SERNAC con fecha 27 de diciembre de 2018, bajo el N° R2018J2678701, obteniendo respuesta el día 10 de enero de 2019. Posteriormente, se toma contacto con el Call Center (grabaciones adjuntas en OVO), en donde se señala claramente que hay que esperar el informe del liquidador y proceder a la impugnación, situación que al día de hoy no ha sucedido, y ante la situación, debí vender el vehículo en las condiciones que fue entregado, de manera que se vendió por un monto inferior al de mercado, además con la consecuente pérdidas y por otro lado los costos involucrados por mí y mi grupo familiar.

En derecho: Artículo 12, 23, 50 inciso 2,

En la misma calidad en que comparece, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de **ZENIT SEGUROS GENERALES S.A.**, ya individualizada, fundada en los antecedentes

de hecho y derecho expuestos en lo principal, por los daños que se señalan:

Daño Emergente: Los gastos incurridos de bodegaje, por un monto de \$ 164.220. En atención a la pérdida por la venta de vehículo en condiciones desfavorables a un precio menor, en comparación al valor más alto de venta: \$ 4.900.000.- Se adjuntan imágenes de publicación de venta de vehículos de similares características.

Daño Moral: Considerando todos los inconvenientes producidos, durante 3 meses en que estuvo el vehículo detenido en taller, la denegación de poder arrendar el vehículo de reemplazo en 3 ocasiones muy relevantes, de tener que recurrir a transportar a mi hijo en colectivo, en varias ocasiones, en otras recurrir a la asistencia de mi cuñada, de postergar las vacaciones para mediados del año 2019, de tener que transportarme en locomoción colectiva al trabajo, lo que signífico exponer a mi hijo y a mí, a las malas condiciones climáticas en varias ocasiones, etc., originando un menoscabo personal, material y psíquico, por pasar por este tipo de situaciones en donde se contrata la prestación de un servicio de seguros para el vehículo, de manera de facilitar la solución ante alguna eventualidad y resulta todo lo contrario, en contratar un problema al final de cuentas, lo que en consecuencia, estima en un monto de \$ 7.000.000 (siete millones de pesos).-

A fojas 8, Póliza de Seguro Zenit N° 91856-149179.

A fojas 18, DVD conteniendo grabaciones realizadas a call center de Zenit Seguros Generales S. A, de fecha 19.12.2018., y set fotográfico con el vehículo antes del siniestro W 106339

A fojas 20, Copia Denuncia al SERNAC Región de Los Lagos.

A fojas 23, Carta respuesta de Zenit Seguros Generales S. A, sin soluciones y aún a la espera de informe de liquidación.

A fojas 24, Correos electrónicos realizados al liquidador Sr. Claudio Cárdenas de compañía Zenit Seguros Generales S. A, fechados: 18.10.2018., 23.10.2018., 06.11.2018., 08.11.2018. (reitero), 19.11.2018. (disconformidad), 26.11.2018. (reitero), 03.12.2018. (remito carta de disconformidad), 07.12.2018. (remito carta de disconformidad dinámicas), 18.12.2018.,

19.12.2018.

A fojas 28, Informes enviados a liquidador Sr. Claudio Cárdenas Zenit Seguros Generales S. A

A fojas 52, Recibo de Conformidad, observado con DISCONFORMIDAD.

A fojas 53 Factura 1580/11.01.2019., pago bodegaje.

A fojas 54 y siguientes, Publicaciones venta vehículos similares características.

A fojas 58 y siguientes, Transferencia vehículo patente FXHX-47.

A fojas 92 y siguientes, Condiciones particulares de la póliza 149179-2 y Condiciones generales de la póliza de seguros, depositado en el Registro de Pólizas de la Comisión para el Mercado Financiero.

A fojas 136, se hace parte SERNAC.

efectivamente sufrido, el cual desde ya descartamos.

A fojas 214, Declaración jurada simple de fecha 10 de octubre de 2018, que da cuenta acerca de las circunstancias en que ocurrió el siniestro.

A fojas 216, Órdenes de Trabajo N° 31206560, 31207686t13121055t emitidas por Zenit Seguros al taller J&LUNASS Ltda. relativas a la reparación del vehículo asegurado.

A fojas 223 y siguientes, Set de fotografías tomadas al momento de la contratación del seguro que dan cuenta de la preexistencia de los daños/

A fojas 255 y siguientes, set de fotografías tomadas por el taller que dan cuenta de los daños sufridos por el vehículo asegurado producto del accidente.

A fojas 264, Recibo de conformidad N° 2057 suscrito por el asegurado que da cuenta de los daños existentes en el vehículo asegurado al momento de su retiro del taller.

A fojas 266 Informe Final de Liquidación relativo al siniestro N° 1006339, emitido por el Liquidador Claudio Cárdenas.

A fojas 269, Correo electrónico enviado por el taller J&LUNASS que da cuenta que el vehículo fue retirado el día 11 de enero de 2019.

A fojas 270 correo electrónico enviado por el Liquidador Sr. Cárdenas, en el cual se indica que el costo aproximado de la reparación de los, daños preexistentes en el vehículo asegurado es de \$150.000.-

A fojas 272, **Jorge Ffrench-Davis Salvadores**, abogado, en representación de **ZENIT SEGUROS GENERALES S.A.**, contesta querella infraccional y demanda civil, solicitando el rechazo de las mismas, fundado en que, la cobertura que se dio al siniestro del Sr. Castro es la que corresponde de acuerdo al contrato vigente entre las partes, y se encuentra absolutamente acreditado que los daños que alega no fueron cubiertos, son preexistentes al siniestro, es más son anteriores a la vigencia del seguro, pues se aprecian en las fotos de la inspección del vehículo al momento de la contratación.

Así las cosas, se concluye que: a) El vehículo fue reparado. b) El vehículo no estaba inutilizado. c) El asegurado no quiso recibir el vehículo, por lo tanto los gastos de bodegaje le son plenamente imputables. d) Las reparaciones "faltantes" eran menores y correspondían a detalles que en caso alguno pueden ser fundamento de la exorbitante suma de dinero que demanda conjuntamente a la querella.

Respecto de la demanda civil, el actor demanda la suma de \$164.220, pagados por concepto de bodegaje debido al retardo en el retiro del vehículo del taller, lo que, como se verá es del todo improcedente por cuanto los daños que contaban con cobertura en la póliza se encontraban reparados. Fue el asegurado quien se negó a recibir el auto, porque pretendía se repararan daños que no son consecuencia del siniestro.

Además, demanda el pago de \$4.900.000.- por concepto de lo que habría perdido al vender su vehículo en "las condiciones que se encontraba", lo cual resulta contrario al principio de indemnización consagrado en el artículo 550 del Código de Comercio, además de ser del todo improcedente. Si el demandante decidió vender su vehículo a un precio inferior a su valor no es responsabilidad de mi representada.

Sin perjuicio de lo anterior, la reparación de estos detalles,

no tienen la capacidad para disminuir el valor del vehículo en esa proporción, y además son coincidentes con el estado del vehículo al momento de asegurarse. Estas reparaciones fueron estimadas en \$150.000.

Finalmente, demanda \$7.000.000 a título de daño moral generado producto de no poder utilizar el vehículo asegurado. Sobre este punto, reiteramos que el vehículo no se encontraba inutilizado y que fue el asegurado quien no quiso retirarlo del taller, lo que da cuenta de la ilegitimidad de su pretensión.

LA PÓLIZA CONTRATADA.

El Sr. Castro y Zenit Seguros contrataron la Póliza N° WP 149179-2, con vigencia entre las 12:00 horas del día 25 de junio de 2018 hasta las 12:00 horas del día 25 de junio de 2019, que amparaba bajo las Condiciones Generales debidamente registradas en la Comisión para el Mercado Financiero según código POL 120160325, entre otros, los riesgos de daños materiales a los que se exponía el vehículo asegurado marca Peugeot, modelo Expert, año 2013, placa patente FXHX-47, desde esa fecha. Esta póliza, como todo contrato de seguro, está compuesta por: Condiciones Generales y Condiciones Particulares.

EL SINIESTRO Y EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN

Con fecha 8 de octubre de 2018, el vehículo asegurado sufrió un siniestro de daños, denunciado por la cónyuge del asegurado Sra. Tapia Olea con fecha 10 de octubre de 2019 ante Zenit Seguros.

Una vez recibida la denuncia del siniestro, mi representada en cumplimiento de las normas legales y reglamentarias de rigor, le asignó el NO 1 006339 y procedió a la liquidación del mismo.

Cabe señalar que la liquidación del siniestro en materia de seguros, tiene por finalidad determinar la ocurrencia del siniestro, así como también las consecuencias del mismo, a efectos de determinar si se cumplen los requisitos de asegurabilidad, si concurren exclusiones de cobertura, si el asegurado ha cumplido sus obligaciones propias, si los daños existentes en el vehículo asegurado se corresponden con la dinámica del siniestro denunciado, y en definitiva si corresponden a éste.

El liquidador realizó diversas diligencias, a saber, inspeccionó la materia asegurada, contrastó los daños ocasionados por el siniestro con las fotografías de inspección del vehículo al momento de la contratación, determinó el valor de los daños, emitió las órdenes de reparación respectivas, entre otras.

El liquidador concluyó que los daños presentes (i) en la puerta delantera izquierda y en sensor de retroceso no contaban con cobertura por cuanto no se condecían con la dinámica del siniestro, toda vez que el vehículo, de acuerdo a lo señalado por el propio asegurado, se volcó hacia el lado derecho. Adicionalmente, al comparar las fotografías del vehículo al momento de la contratación del seguro con el vehículo siniestrado constató que los daños antedichos existían al momento de la contratación del vehículo asegurado.

Como consecuencia de la insistencia del asegurado en que se le cubrieran estos daños, el Liquidador emitió 3 órdenes de trabajo con la finalidad de reparar los daños que efectivamente tenían su origen en el siniestro denunciado por el Sr. Castro, incluso ordenando la reparación del costado derecho trasero en circunstancias que no procedía, pero previo cobro de 2 UF, toda vez que éste era preexistente a la contratación del seguro.

Pues bien, en noviembre y diciembre de 2018 se tomó contacto con el asegurado para que retirara el vehículo, y cada vez éste se negó aduciendo desperfectos y detalles. Es más con fecha 3 de diciembre de 2018, luego de recibir una llamada de parte del taller para el retiro de su vehículo, el asegurado aludiendo la existencia de desperfectos en el vehículo asegurado se dirigió al Liquidador haciéndole presente la existencia de diversos daños.

En respuesta a su reclamo, se le informó al Sr. Castro que existían reparaciones autorizadas por Zenit Seguros que el taller se encontraba resolviendo no siendo imputable a mi representada el atraso del taller, pero asimismo y claramente se le informó que, los daños en la puerta delantera izquierda y el sensor de retroceso, según se constató en las fotografías del vehículo asegurado al contratar la póliza, eran anteriores a la contratación del seguro por lo que no contaban con cobertura.

No conforme con lo anterior, el asegurado con fecha 6 de diciembre de 2018 remitió una nueva impugnación de los daños al Liquidador, solicitando una nueva reconsideración.

Finalmente, el asegurado realizó el retiro de su vehículo del taller, oportunidad en la cual suscribió un recibo de conformidad, en que deja la siguiente aclaración: "disconforme, en atención que falta el sensor puerta delantera conductor, sensor retroceso, rayones oscuros, parachoques". (No señala a cuál parachoques se refiere)

Así las cosas, el Liquidador del siniestro emitió su Informe Final de Liquidación, concluyendo la cobertura parcial de los daños denunciados por el asegurado, excluyendo aquellos presentes en la puerta delantera izquierda y el sensor de retroceso en parachoques trasero, por los motivos latamente expuestos en esta presentación. Es decir, todos los demás daños denunciados por el asegurado fueron acogidos por Zenit Seguros y reparados.

CONTROVIERTE LA EXISTENCIA, NATURALEZA Y CUANTÍA DE LOS PERJUICIOS RECLAMADOS

Sin perjuicio de lo anterior, y para el evento improbable de que S.S. estime que existe fundamento plausible en la acción interpuesta en contra de Zenit Seguros, vengo en oponer la excepción de improcedencia de los montos demandados, por ser contrarios a derecho y a la obligación de indemnización de mi representada.

El demandante solicita se condene a mi representada a la suma de \$12.064.220.-, más intereses, reajustes y costas, monto que desglosa en la suma de \$5.064.220.- a título de daño emergente, y \$7.000.000.- a título de daño moral.

En relación al daño emergente, el demandante lo divide de la siguiente

a) \$164.220.- por gastos de bodegaje, lo que como se expuso, es del todo improcedente por cuanto los daños que contaban con cobertura de conformidad a la póliza contratada se encontraban reparados con anterioridad a que se le comenzara a cobrar por dicho concepto. Es más, el propio taller le envió sendos correos al asegurado solicitándole que retirara su vehículo a fin de

evitar dichos cobros, y el asegurado irresponsablemente no retiró su vehículo.

b) \$4.900.000.- por concepto de aquello que habría perdido por la venta del vehículo asegurado debido al supuesto mal estado en que se encontraba. S.S., lo señalado por el demandante respecto de este punto es derechamente falso, por cuanto, de acuerdo a lo descritos por él mismo al retirar el vehículo del taller, los únicos daños presentes en el vehículo asegurado eran los que se encontraban en la puerta delantera izquierda y el sensor de retroceso, además de rayones indeterminados en un parachoques sin mencionar cuál, los que él mismo califica en su querrela como detalles. En ningún caso estos daños pueden significar una merma de \$4.900.000 en el valor del mismo.

El Liquidador determinó que el valor comercial del vehículo asegurado era de 260 UF, es decir, \$7.238.962.- Si el asegurado demanda la suma de \$4.900.000 quiere decir que vendió su auto en \$2.338.962.-, es decir un valor incluso inferior al costo de reparación de todos los daños sufridos con ocasión del siniestro, lo que en caso de ser cierto no es imputable a mi representada, y es inverosímil considerando que la reparación de los detalles (no imputables a cobertura por ser preexistentes) fue estimada en \$150.000.-

Respecto de la suma demandada por concepto del supuesto daño moral experimentado, mi representada no le ha causado daño patrimonial ni extra patrimonial alguno al Sr. Castro Alcaíno por las razones que se han explicado a lo largo de esta contestación.

Asimismo, controvertimos la suma solicitada, la que es totalmente desproporcionada en este caso, considerando que el daño moral debe ser de una entidad tal que merezca una reparación pecuniaria acorde con el menoscabo

A fojas 134 y 296, se lleva a efecto comparendo de estilo con la asistencia de **Guido Antonio Ríos Proschle**, Habilitado en Derecho, en representación de **SERNAC**; **GUSTAVO ALEXIS CASTRO ALCAINO**, actor en la presente causa y **Jorge Ffrench-Davis Salvadores**, abogado, en representación de **ZENIT**,

SEGUROS GENERALES S.A.

La parte actora ratifica su querella y demanda, con costas. La parte querellada y demanda civil interpone excepción dilatoria de incompetencia del tribunal del artículo 303 N°1 del Código de Procedimiento Civil, fundado que al tratarse de una controversia relativa a la disconformidad con la cobertura de un siniestro y, en definitiva, una controversia sobre el cumplimiento de un contrato de seguro, regulado por normativa especial, Título VIII del Código de Comercio, artículo 543, el que da la competencia a un tribunal arbitral o la justicia ordinaria, dependiendo del monto discutido.

El tribunal deja el fallo para definitiva.

La parte querellada y demandada civil contesta mediante minuta escrita, la cual se provee: En lo principal: Por contestada querella y demanda civil. Primer Otrosí: Téngase por ratificado los documentos acompañados en escrito de fojas 81. Segundo otrosí: Por acompañado documentos; Traslado, reservándose el plazo para evacuar el traslado.

Llamada las partes a conciliación, esta no se produce.

PRUEBA DE LA PARTE ACTORA

Reitera documentos acompañados en autos.

Acompaña el siguiente documento:

1. Resumen de reclamos efectuados a la compañía aseguradora respecto del siniestro de que se trata.

2. Set de fotografías tomadas previo al siniestro y luego de las reparaciones por el proveedor.

3. Correo electrónico conteniendo informe final y la misiva del liquidador en cuanto señala que el siniestro no se encuentra amparado en la póliza, indicándole la forma de impugnar.

Prueba Testifical:

Comparece PRISCILLA CATHERINE TAPIA OLEA, cédula de identidad 15.666.257-7, Ingeniera en administración de Empresas, domiciliada Volcán Tacora 1938, Sol de Oriente, quien debidamente juramentada expone: El actor es mi cónyuge, yo fui el que sufrió la colisión. Me dirigía por Chamiza por el camino de conecta a Colonia Sur, el 8 de octubre del 2018, entre 21 y 22 horas, en un furgón Peugeot Expert, camino Lauca. En una curva,

descendiendo y lloviendo, perdí el control del móvil y se fue a una zanja, cayendo de lado. Me bajé y caminé, pasó una camioneta hacia Chamiza, me auxiliaron y ayudaron, me facilitaron un teléfono y llamé a Carabineros. Me acercaron a Alerce y llamé a mi cónyuge y la Grúa. La Grúa era pequeña y no se podía el vehículo. Se llamó a una grúa más grande, como a las 03.00 horas, y ellos retiraron el móvil al otro día. Nosotros seguimos todo el protocolo que indica la compañía de seguros, se nos designó liquidador, se le hizo llegar la información solicitada y le pedimos llevar el móvil a un taller de marca, a lo cual no se accedió. El servicio fue siempre deficiente, nunca respondió mis solicitudes. Cuando terminé el tema, nos llaman que el móvil estaba listo. Fui a verlo y no estaba terminado, no funcionaban los sensores traseros, había muchos detalles de los cuales no estábamos conforme. El acogió los detalles que le señalé, hace un acta y se lo envía al liquidador, quien lo revisa y se tomó su tiempo y aprueba alguna de las reparaciones y otras no. Se nos cobró un bodegaje, porque supuestamente no retiramos el móvil cuando estaba listo, y él no estaba listo. Tuvimos que pagar bodegaje. El vehículo es imprescindible para nuestro transporte.

El zócalo no quedó terminado, quedó abollado. La puerta del copiloto quedó hundida por la parte interna y los sensores de retroceso no funcionan. El parachoques quedó abollado y no lo repararon. El computador quedó con el Check activado y nunca lo repararon. Repararon el zócalo y la parte interna de la puerta del copiloto. Tampoco repararon unos abollones del lado derecho, originados por la grúa que sacó al vehículo.

No remitió el liquidador ningún informe ni solicitud que se le hizo. Se lo pedí también al taller, pero me lo negaron.

Nos afectó bastante en el tema de los tiempos, y malos ratos. Nos comunicábamos con el liquidador por correo electrónico y excepcionalmente por fono. Me contestaba en bastante tiempo, 15 días promedio. El vehículo quedó en el taller 5 a 6 meses. Fueron en dos oportunidades en que nos dijeron que estaba listo, la primera vez fueron 4 meses.

Repreguntado. El vehículo cayó a la zanja por el lado derecho. El otro lado lo dañó la primera Grúa. Llegó la grúa pequeña, se estacionó desde el camino, amarró con cadenas por abajo y dañó los dos lados. No pudo sacarlo. Era de noche, estaba oscuro. Respecto del detalle de cómo se amarró el móvil, no se acuerda. Hice la denuncia e ingresé al taller el móvil el segundo día. Entre 3 y 4 meses la llaman por primera vez para informarme que está listo el móvil. Se habían pasado de los 45 días que según póliza debían entregarme el móvil. Una vez que nos informó el taller que estaba listo el móvil, nosotros objetamos ciertos puntos y no retiramos el móvil. Por no estar listo, no lo retiramos. El taller nos dijo que el liquidador debía autorizar las reparaciones que objetamos. Ello fue pasado marzo o abril 2019.

Comparece: EVELYN ANDREA TAPIA OLEA, Cédula de Identidad 17.471.113-5, dueña de casa, domiciliada en, calle Milonita 5754, villa Valle del Sur de Puerto Montt, quien debidamente juramentada expone: Soy cuñada del actor y hermana de la anterior testigo: Yo he participado ayudando a mis sobrinos a transportarlos, desde diciembre a marzo 2019. Debido a la falta de vehículo familiar. Yo los trasladaba todos los días al colegio y otros compromisos. Yo vivo en otro sector de Puerto Montt, y lo tomé como una actividad adicional.

PRUEBA DE SERNAC:

Acompaña minuta escrita con documentos que se acompañan.

Por acompañados en la forma legal. La parte querellada y demandada civil se reserva el plazo para impugnarlas.

PRUEBA DE LA PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA CIVIL

Reitera los documentos acompañados en segundo otrosí de escrito de fojas 81 y documentos acompañados en el segundo otrosí del escrito de contestación., todos con citación. La parte contraria se reserva el derecho a objetarlos.

AUDICIÓN CD FOJAS 18

Se procede a la audición del CD de fojas 18, en específico de dos comunicaciones entre el actor y el Call Center de la querellada.

En el primero, que dura 13 minutos, el actor explica su problema a la operadora, quien en el minuto 7 corta la comunicación y deja en espera al actor, sin que se reestablezca la comunicación.

En el segundo audio, de 11 minutos, nuevamente el actor se comunica con la operadora y le explica su problema, quien le señala que lo comunicará con su superior. Asimismo le da un correo para efectuar la impugnación de la liquidación del siniestro.

Observaciones de la querellada: Respecto del primer audio, el actor señala que recibe llamado del Taller ese mismo día, y le informa que a partir de mañana cobrarán bodegaje, a lo que responde que está de acuerdo porque no está listo. Señala que vamos a terminar el año, lo que supone que la comunicación fue en diciembre de 2018.

Respecto del segundo audio, el actor señala que "...no estoy solicitando el informe de liquidación", e indica que el liquidador si le comunicó los motivos de la cobertura parcial, (no lo dice expresamente). Señala que a la fecha del llamado, solo hay dos censores con problemas, nada más que falle.

La parte actora, respecto del audio número dos, en el momento que el actor señala que no se le ha informado sobre el procedimiento de impugnación, la operadora no le informa sobre este procedimiento y los pasos a seguir.

Respecto del gasto de bodegaje, luego que la operadora le señala que para impedir incurrir en este gasto, debía retirar el vehículo, el consumidor le explica que no podía retirarlo por faltarle reparaciones y ante esta situación no recibe explicación ni solución alguna.

Al no existir diligencias pendientes se decreta:

AUTOS PARA FALLO

Con lo actuado, se pone término a la audiencia, suscribiendo el acta los asistentes, SS y autoriza la secretaria.

EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE INCOMPETENCIA DEL TRIBUNAL

PRIMERO: A fojas 134 **Jorge Ffrench-Davis Salvadores**, abogado, en representación de **ZENIT, SEGUROS GENERALES**

S.A. interpone excepción dilatoria de incompetencia del tribunal del artículo 303 N°1 del Código de Procedimiento Civil, fundado que al tratarse de una controversia relativa a la disconformidad con la cobertura de un siniestro y, en definitiva, una controversia sobre el cumplimiento de un contrato de seguro, se encuentra regulado por normativa especial, Título VIII del Código de Comercio, artículo 543, el que da la competencia para conocer de estos asuntos, a un tribunal arbitral o la justicia ordinaria, dependiendo del monto discutido.

SEGUNDO: Que, el artículo 2° bis de la Ley de Protección del Consumidor, en su letra c), dispone que son aplicables las normas de esta ley...c) en lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el Tribunal correspondiente a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes, por lo que no conteniendo el contrato de seguros en que se funda la demanda infraccional una ley especial que establezca un procedimiento para determinar la responsabilidad infraccional y consecuente indemnización de perjuicios, es aplicable la ley de protección de los consumidores.

TERCERO: Que, refuerza esta convicción lo dispuesto en el artículo 16 letra g) inciso final de la Ley N° 19.496, que señala: "En todo contrato de adhesión en que se designe un árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que informe al consumidor de su derecho a recusarlo conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el Tribunal competente", de lo que se infiere que siendo el contrato de seguro un contrato de adhesión en los términos que define esa ley en su artículo 1° N° 6, el consumidor siempre tiene el derecho irrenunciable de optar por recurrir ante el tribunal competente para demandar conforme a esta ley, y tratándose de una demanda de un consumidor individual, es competente para conocer de esta el Juez de Policía

Local que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio.

PARTE INFRACCIONAL

CUARTO: A fojas 1 y siguientes, **GUSTAVO ALEXIS CASTRO ALCAINO**, interpone querella infraccional en contra del proveedor **ZENIT SEGUROS GENERALES S. A.**, fundado en que, con fecha 8 de octubre de 2018, desde la localidad de Chamiza hacia Alerce, comuna de Puerto Montt, mi esposa Priscilla Tapia, sufrió un accidente de tránsito, volcando el vehículo PPU FXHX-47, posteriormente se contactó con el servicio de Auxilia Asistencia, Servicio de Grúa N° 1822170, con recuperación del vehículo en horas de la mañana del día siguiente, ya que dada las condiciones de mal tiempo, malas condiciones del terreno, locación, etc., se debieron gestionar 2 grúas, ingresando la declaración de siniestro con fecha 10 de octubre de 2018 a la Compañía Zenit Seguros Generales S.A., registrándose con el número de siniestro 106339, de su Póliza de Seguro N° 91856-149179. Cabe señalar, que el día 16 de noviembre se recibió llamado del taller J&LUNAS de Puerto Montt, que el vehículo estaba listo, al concurrir y revisar, se constató que el trabajo no estaba terminado y que faltaban varios detalles que solucionar (sin terminar), fundamentalmente de sensores, sócalo y terminaciones interiores, posteriormente se intentó tener contacto con el liquidador Sr. Claudio Cárdenas, pero fue imposible, luego con fecha 3 de diciembre se recibió llamado del taller J&LUNAS de Puerto Montt, que el vehículo estaba listo, al concurrir y revisarlo junto a mí esposa, nos percatamos que el vehículo seguía presentando problemas, por lo que no retire el vehículo del taller e informé de tal situación al liquidador, Sr. Claudio Cárdenas mediante un documento fecha el día 3 de diciembre de 2018 con los alcances y observaciones a considerar.

Posteriormente, a través de un correo fechado el día 5 de diciembre de 2018, enviado a mi esposa (PT Propiedades), con copia a mí, el liquidador argumenta que algunos detalles no corresponden, debido a la dinámica del siniestro, lo que personalmente apele mediante una carta dirigida al liquidador, fechada el día 6 de diciembre de 2018, señalando que la dinámica

de un siniestro de volcamiento, por lo general, afecta a todo el vehículo, además existieron las dinámicas de recuperación del vehículo las que no han sido consideradas, una primera recuperación con una grúa pequeña que no pudo realizar la maniobra y posteriormente con una grúa mayor, con la cual se recuperó, pasando sobre estacas y alambrado de púas que fueron arrancadas en la primera acción (accidente) y cuyas fotografías se encuentran disponibles en el informe, y posterior disposición del vehículo sobre una plataforma para el transporte y cuya carta aún no tiene una respuesta y además, el taller a través de la Secretaría, me informa que estará afecto a cargo por servicio de bodegaje con un costo de \$6.000/día + IVA.

En atención, a la falta de contacto con el liquidador, Sr. Claudio Cárdenas, es que tome contacto con el Call Center de la compañía de seguros, y es así que se han gestionado algunos documentos para obtener respuesta de la empresa, que hasta el día de hoy, tal respuesta no ha existido y por otro lado está el cobro que el taller está realizando por bodegaje, el cual no me corresponde asumir, ya que he actuado con total transparencia, oportunidad e informada, comunicando cada situación a quienes corresponde sin tener ninguna señal de vida por parte de la compañía aseguradora. Es preciso mencionar, que se han solicitado los set fotográficos mediante carta adjunta, de manera de poder realizar la comparación del antes y el después del siniestro, para poder determinar con mayor exactitud algunas observaciones realizadas por el liquidador, pero tampoco ha existido intención por parte de la compañía de seguros de aportar con la información. Además, he solicitado en 3 oportunidades el arrendamiento de un automóvil para poder cubrir algunas necesidades impostergables, pero el lunes 24 de diciembre, se me denegó la 3era. solicitud, por encontrarse el vehículo en el taller, pero sin la realización de trabajos en el vehículo, lo que me genero el tener que pasar la fiesta de navidad sólo y lejos de mi familia que se encontraba en la zona central esperándome y que finalmente no se pudo concretar. Por lo anteriormente señalado, y considerando que esta situación me ha generado problemas

personales, familiares, laborales, etc., ya que el vehículo era utilizado para transportar a mi hijo a la escuela, lo utilizaba para transportarme al trabajo, considerado para el transporte familiar, considerado para transporte en nuestro período de vacaciones en el mes de diciembre, para poder pasar nuestras fiestas de fin de año reunidos en familia, teniendo que postergar vacaciones, no cumplir con compromisos familiares, cubrir necesidades de transporte para nuestra familia, etc., generando una serie de inconvenientes, por la incompetencia del liquidador Sr. Claudia Cárdenas y la Compañía Zenit Seguros Generales S. A, por no tener mecanismos de controles oportunos y eficientes para dar respuestas como corresponde a los clientes.

A contar del día 6 de noviembre, comienzan los problemas con la compañía Zenit Seguros Generales S. A, al no existir respuesta a las consultas realizadas, y posteriormente a las observaciones y alcances realizados, por los malos servicios prestados, en atención que las notificaciones no se han realizado como se acordó en el contrato, si bien se comenzó bien a través de e-mail, posteriormente no se ha procedido de la misma manera, en circunstancias que aún no contestan las últimas observaciones y alcances realizados, que fueran gestionados tal como la compañía de seguros lo indicará. Cabe señalar que toda esta situación, que debiera ser para facilitar y dar soluciones a los clientes, ha sido todo lo contrario, ya que he debido de dedicar tiempo personal, familiar y laboral para tratar esta situación como un problema, teniendo que asistir al taller de reparaciones, al Servicio Nacional del Consumidor, Llamar por teléfono a la compañía de seguros, confeccionar informes, documentos conductores, etc., de forma de obtener una respuesta satisfactoria, lo que no ha ocurrido al día de hoy, sintiéndome altamente perjudicado y menoscabado por negligencia del liquidador asignado por la compañía de seguros, perjudicando mis derechos y mi bien mueble (vehículo) asegurado con esta compañía, generando importantes inconvenientes, como la pérdida de valor de mi vehículo, teniendo que venderlo por un valor considerablemente por debajo del valor mercado, tener que trasladarme en locomoción colectiva de mala calidad y pésima

frecuencia, incurriendo en gastos extras en taxi y exponiéndonos junto a mi familia a las malas condiciones del tiempo con las consecuentes pérdidas en mi calidad de vida y de mi grupo familiar.

Se presentó la denuncia al SERNAC con fecha 27 de diciembre de 2018, bajo el N° R2018J2678701, obteniendo respuesta el día 10 de enero de 2019. Posteriormente, se toma contacto con el Call Center (grabaciones adjuntas en OVO), en donde se señala claramente que hay que esperar el informe del liquidador y proceder a la impugnación, situación que al día de hoy no ha sucedido, y ante la situación, debí vender el vehículo en las condiciones que fue entregado, de manera que se vendió por un monto inferior al de mercado, además con la consecuente pérdidas y por otro lado los costos involucrados por mí y mi grupo familiar.

En derecho: Artículo 12, 23, 50 inciso 2,

QUINTO: A fojas 272, **Jorge Ffrench-Davis Salvadores**, abogado, en representación de **ZENIT SEGUROS GENERALES S.A.**, contesta querella infraccional y demanda civil, solicitando el rechazo de las mismas, fundado en que, la cobertura que se dio al siniestro del Sr. Castro es la que corresponde de acuerdo al contrato vigente entre las partes, y se encuentra absolutamente acreditado que los daños que alega no fueron cubiertos, son preexistentes al siniestro, es más son anteriores a la vigencia del seguro, pues se aprecian en las fotos de la inspección del vehículo al momento de la contratación.

Así las cosas, se concluye que: a) El vehículo fuere parado. b) El vehículo no estaba inutilizado. c) El asegurado no quiso recibir el vehículo, por lo tanto los gastos de bodegaje le son plenamente imputables. d) Las reparaciones "faltantes" eran menores y correspondían a detalles que en caso alguno pueden ser fundamento de la exorbitante suma de dinero que demanda conjuntamente a la querella.

El Sr. Castro y Zenit Seguros contrataron la Póliza N° WP 149179-2, con vigencia entre las 12:00 horas del día 25 de junio de 2018 hasta las 12:00 horas del día 25 de junio de 2019, que amparaba los riesgos de daños materiales a los que se exponía el

vehículo asegurado PPU FXHX-47.

Con fecha 8 de octubre de 2018, el vehículo asegurado sufrió un siniestro de daños, denunciado por la cónyuge del asegurado Sra. Tapia Olea con fecha 10 de octubre de 2019 ante Zenit Seguros.

Una vez recibida la denuncia del siniestro, se procedió a la liquidación del mismo.

Cabe señalar que la liquidación del siniestro en materia de seguros, tiene por finalidad determinar la ocurrencia del siniestro. El liquidador concluyó que los daños presentes (i) en la puerta delantera izquierda y en sensor de retroceso no contaban con cobertura por cuanto no se condecían con la dinámica del siniestro, toda vez que el vehículo, de acuerdo a lo señalado por el propio asegurado, se volcó hacia el lado derecho. Adicionalmente, al comparar las fotografías del vehículo al momento de la contratación del seguro con el vehículo siniestrado constató que los daños antedichos existían al momento de la contratación del vehículo asegurado.

Como consecuencia de la insistencia del asegurado en que se le cubrieran estos daños, el Liquidador emitió 3 órdenes de trabajo con la finalidad de reparar los daños que efectivamente tenían su origen en el siniestro denunciado por el Sr. Castro, incluso ordenando la reparación del costado derecho trasero en circunstancias que no procedía, pero previo cobro de 2 UF, toda vez que éste era preexistente a la contratación del seguro.

Pues bien, en noviembre y diciembre de 2018 se tomó contacto con el asegurado para que retirara el vehículo, y cada vez éste se negó aduciendo desperfectos y detalles. Es más con fecha 3 de diciembre de 2018, luego de recibir una llamada de parte del taller para el retiro de su vehículo, el asegurado aludiendo la existencia de desperfectos en el vehículo asegurado se dirigió al Liquidador haciéndole presente la existencia de diversos daños.

No conforme con lo anterior, el asegurado con fecha 6 de diciembre de 2018 remitió una nueva impugnación de los daños al Liquidador, solicitando una nueva reconsideración. Finalmente, el asegurado realizó el retiro de su vehículo del taller, oportunidad en

la cual suscribió un recibo de conformidad, en que deja la siguiente aclaración: "disconforme, en atención que falta el sensor puerta delantera conductor, sensor retroceso, rayones oscuros, parachoques". (No señala a cuál parachoques se refiere)

Así las cosas, el Liquidador del siniestro emitió su Informe Final de Liquidación, concluyendo la cobertura parcial de los daños denunciados por el asegurado, excluyendo aquellos presentes en la puerta delantera izquierda y el sensor de retroceso en parachoques trasero, por los motivos latamente expuestos en esta presentación.

SEXTO: Que, son hechos de la causa que, **GUSTAVO ALEXIS CASTRO ALCAINO** y **ZENIT SEGUROS GENERALES S.A.**, contrataron la Póliza N° WP 149179-2, con vigencia entre las 12:00 horas del día 25 de junio de 2018 hasta las 12:00 horas del día 25 de junio de 2019, que amparaba los riesgos de daños materiales a los que se exponía el vehículo asegurado PPU FXHX-47.

Con fecha 8 de octubre de 2018, el vehículo asegurado sufre un siniestro, contactándose con el servicio de Auxilia Asistencia, con recuperación del vehículo en horas de la mañana del día siguiente, ingresando la declaración de siniestro con fecha 10 de octubre de 2018, registrándose con el número de siniestro 106339, e ingresando al taller J&LUNAS de Puerto Montt.

Con fecha 16 de noviembre y 3 de diciembre, se le informó que el vehículo estaba reparado, observando detalles, fundamentalmente de sensores de puerta abierta del conductor, sensor de retroceso y parachoques rayado, que comunicó al liquidador.

El liquidador concluyó que los daños presentes en la puerta delantera izquierda y en sensor de retroceso no contaban con cobertura por cuanto no se condecían con la dinámica del siniestro. Adicionalmente, al comparar las fotografías del vehículo al momento de la contratación del seguro con el vehículo siniestrado constató que los daños antedichos existían al momento de la contratación del vehículo asegurado. El móvil es retirado el 16 de enero de 2019, cobrándosele un importe por \$164.220 por bodegaje.

Que, la Litis se centra en determinar si los daños al vehículo y que no fueron reparados por el proveedor, contaban o no con cobertura asegurable, analizando la dinámica del accidente o su preexistencia.

SÉPTIMO: Que, por los antecedentes que obran en autos y la relación dinámica de los hechos, el tribunal ha llegado al convencimiento, en base a la valoración de la prueba conforme a las normas de la sana crítica, que **GUSTAVO ALEXIS CASTRO ALCAINO** y **ZENIT SEGUROS GENERALES S.A.**, celebraron un contrato de seguro, Póliza N° WP 149179-2, con vigencia entre las 12:00 horas del día 25 de junio de 2018 hasta las 12:00 horas del día 25 de junio de 2019, que amparaba los riesgos de daños materiales a los que se exponía el vehículo PPU FXHX-47.

Con fecha 8 de octubre de 2018, el móvil asegurado sufre un siniestro, contactándose el consumidor con el servicio de Auxilia Asistencia, e ingresando la declaración de siniestro con fecha 10 de octubre de 2018, registrándose con el número de siniestro 106339, e ingresando al taller J&LUNAS de Puerto Montt.

Que, en la prestación del servicio, actuando con negligencia, el proveedor excluye de la cobertura del seguro la reparación de la puerta delantera izquierda (testigo de cierre), sensor de retroceso en el parachoques trasero u ralladuras en el parachoques delantero, incumpliendo con la ley del contrato en los términos del artículo 12 de la Ley 19496, causando con ello un menoscabo en el consumidor.

La conducta antes descrita, constituye respecto del proveedor, **ZENIT SEGUROS GENERALES S.A.**, una infracción al artículo 12, en relación al 23, ambos de la Ley de tránsito, esto es, no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se convino con el consumidor la prestación del servicio, acción negligente que causó un menoscabo a éste último, debido a fallas o deficiencias en la calidad e identidad del respectivo servicio, por lo que la querella infraccional de foja 1, será acogida.

OCTAVO: Que, se ha llegado a dicha conclusión del análisis racional de los elementos probatorios existentes, en especial del hecho que la proveedora, al alegar la exclusión parcial de la cobertura de la Póliza de Seguros, debió haber acreditado los puntos en que basa su

defensa, esto es, los daños no tienen relación alguna con la dinámica del de impacto en el sector derecho de la materia asegurada, siendo preexistentes a la celebración del contrato de seguro.

En ese entendido, a fojas 264, al retirar el móvil, el consumidor señala su disconformidad al señalar, como reserva, "testigo que acusa puerta abierta del conductor, sensor de retroceso raspaduras en parachoques delantero". El liquidador, en su informe final de fojas 175, señala que los daños no tienen relación alguna con la dinámica del de impacto en el sector derecho de la materia asegurada, siendo preexistentes a la celebración del contrato de seguro, los que, el taller encargado avalúa en \$150.000 aproximadamente su reparación, de acuerdo a fojas 270.

A fojas 35, el día 3 de diciembre de 2018, el actor eleva un informe al liquidador, en el cual, en lo que interesa, el N° 6 y 7, señala "al salir del estacionamiento del taller, arroja mensaje de ayuda al estacionamiento defectuoso" y "en el tablero, el testigo de puertas abiertas se encuentra encendido, en atención a que todas las puertas se encuentran cerradas, ahora se detectó que la puerta del conductor está descuadrada o el sensor está dañado".

A fojas 40, el liquidador responde "Respecto del parachoques trasero, sensor de retroceso y puerta delantera izquierda, corresponden a una dinámica distinta a la denunciada. Asimismo, el censor trasero, en la inspección de daños a contratar la póliza, se aprecia dañado, lo que respalda lo antes expuesto. También la puerta delantera izquierda se detalla preexistencia y que por lo demás, no tiene relación al siniestro denunciado"

Ante ello, el día 06.12.2018, el actor hace un desglose de todas las falencias detectadas, señalando que los rayones en el parachoques delantero se deben a la dinámica del siniestro, al caer el vehículo por la ladera, golpeando el parachoques delantero todo a su paso. Respecto del parachoques trasero y sensor de retroceso, ellos operaban perfectamente hasta antes del siniestro. El soporte del segundo sensor de izquierda a derecha se encontraba con un trozo menos al tiempo de la celebración del contrato, pero el sensor operando, no acusando el computador de abordó el desperfecto en el sistema de ayuda al estacionamiento. Respecto de la puerta delantera izquierda, al sufrir el

volcamiento, el vehículo sufrió golpes, sometido a tensión por el siniestro y su recuperación mediante grúa. Ella funcionaba y cerraba correctamente. Su solicitud es que cierre bien la puerta, y el testigo del tablero no se encienda ni suene la alarma cuando la puerta esté cerrada. Ello no tiene relación con la abolladura menor que poseía la puerta, que no impedía el cierre de ésta.

Así las cosas, la proveedora debió acreditar que los daños que alega el actor no son producto del siniestro, ello fundado en que no se condice con la dinámica descrita por el asegurado y/o son preexistentes.

Para la acreditación de sus afirmaciones, el proveedor a fojas 223 a 245, se acompaña un set fotográfico que da cuenta del móvil PPU FXHX.47, al momento de celebrar el contrato de seguro, anterior al siniestro, en que no se percibe y no se explica la preexistencia de daños.

Asimismo, no existe prueba producida por el proveedor, que nos dé una explicación científica, en base a leyes físicas, de porque los daños denunciados por el consumidor no tiene relación alguna con la dinámica del impacto, quedándonos solo como meras aseveraciones sin sustento fáctico.

Siendo carga del proveedor acreditar la procedencia de la cobertura parcial, la falta de prueba necesariamente conlleva resolver la falta de cumplimiento, por parte del proveedor, de las obligaciones que impone el contrato.

EN CUANTO A LA PARTE CIVIL

NOVENO: A fojas 1 y siguientes, **GUSTAVO ALEXIS CASTRO ALCAINO**, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de **ZENIT SEGUROS GENERALES S.A.**, ya individualizada, fundada en los antecedentes de hecho y derecho expuestos en lo principal, por los daños que se señalan:

Daño Emergente: Los gastos incurridos de bodegaje, por un monto de **\$ 164.220**, más la pérdida por la venta de vehículo en condiciones desfavorables a un precio menor, en comparación al valor más alto de venta: **\$ 4.900.000.-**

Daño Moral: Considerando todos los inconvenientes producidos, durante 3 meses en que estuvo el vehículo detenido en taller, la denegación de poder arrendar el vehículo de reemplazo en 3 ocasiones muy relevantes, de tener que recurrir a transportar

a mi hijo en colectivo, en varias ocasiones, en otras recurrir a la asistencia de mi cuñada, de postergar las vacaciones para mediados del año 2019, de tener que transportarme en locomoción colectiva al trabajo, lo que significo exponer a mi hijo y a mí, a las malas condiciones climáticas en varias ocasiones, etc., originando un menoscabo personal, material y psíquico, por pasar por este tipo de situaciones en donde se contrata la prestación de un servicio de seguros para el vehículo, de manera de facilitar la solución ante alguna eventualidad y resulta todo lo contrario, en contratar un problema al final de cuentas, lo que en consecuencia, estima en un monto de **\$ 7.000.000** (siete millones de pesos).-

DÉCIMO: Que, según se ha considerado en la parte infraccional, el Tribunal ha arribado a la convicción de que la parte de **ZENIT SEGUROS GENERALES S.A.**, ha infringido las normas de la Ley del Consumidor citadas anteriormente al tratar la parte infraccional. Asimismo, que durante la etapa procesal respectiva se ha acreditado suficientemente la existencia del hecho infraccional y de los daños, y el vínculo causal entre éstos, y las calidades de sujetos pasivo y activo de la acción, por lo que se acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra del proveedor de fojas 1.

DECIMO PRIMERO: Respecto de los perjuicios demandados, por concepto de daño emergente, se dará lugar a lo solicitado, por la suma de **\$164.220**, correspondientes al pago de bodegaje; y a la suma de **\$150.000**, correspondiente a los trabajos no realizados y que en definitiva, constituyen el menor valor en la venta del móvil producto de las falencias con que contaba, reconocidos por el proveedor a fojas 270.

En cuanto al daño moral, se dará lugar a éste por la suma de **\$1.000.000**, ello derivado de la pena, frustración, desazón y molestia, derivada de los inconvenientes ocasionados al consumidor, quien cumpliendo con el contrato, pagó las primas que correspondían, constituyéndose en mora el proveedor en el cumplimiento de éste, impidiendo y limitando con ello, la legítima disposición y uso del vehículo para sus fines ordinarios, provocando las molestias que ello conlleva.

Asimismo, se dará lugar a las costas de la causa, por haberse otorgado todos los conceptos solicitados,

Y TENIENDO PRESENTE, lo dispuesto en la Ley 19.496, 18.287

y en uso de las facultades que me confiere la Ley 15.231,

RESUELVO:

PRIMERO: Que, no ha lugar a la excepción dilatoria de incompetencia del tribunal de fojas 81.

SEGUNDO: Que, ha lugar a la querella infraccional de fojas 1 y condena a **ZENIT SEGUROS GENERALES S. A.**, representado por **Mario Gazitúa Swett**, al pago de una multa de **25 U.T.M.**, por ser infractor de los artículos 12, en relación al 23, sancionado en el artículo 24, todos de la Ley 19496.

Si no pagare la multa en el plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación de la sentencia, sufrirá por vía de sustitución y apremio, una noche de reclusión por cada quinto de unidad tributaria mensual, con un máximo de quince noches.

TERCERO: Que, ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios 1, y se condena a **ZENIT SEGUROS GENERALES S. A.**, representado por **Mario Gazitúa Swett**, para que pague a **GUSTAVO ALEXIS CASTRO ALCAINO** o a quien sus derechos represente, la suma de **\$324.220.-** por concepto de daño emergente, y **\$1.000.000** por concepto de daño moral, suma que se reajustará de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, incrementada, además, con los intereses corrientes para operaciones reajustables, todo desde la fecha de notificación de esta sentencia hasta el día efectivo del pago.

CUARTO: Que, se condena en costas a la parte querellada y demandada civil, por haber sido completamente vencida.

Notifíquese personalmente o por cédula.

CAUSA ROL N° 4757-2019

Pronunciada por **Alejandro Ibáñez Contreras**, Juez. Autoriza **Marilú Schleef Viguera**, Secretaria. Primer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt

